

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO



ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN  
2020

Tesis de Grado para obtener el título de Licenciatura

**POR:** Univ. Bonifacio Pomacosi Thalía Kätterin

Univ. Condori Chinchero Janneth

**Tutor:** MSc. Pamela Isabel Uribe Flores

La Paz – Bolivia

Diciembre, 2022

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO**

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL  
CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE  
LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Presentado por: Univ. Bonifacio Pomacosi Thalía Kátterin

Univ. Condori Chinchero Janneth

Para optar el grado académico de Licenciada en Turismo

Nota numeral: .....

Nota Literal: .....

Ha sido.....

Director a. i. de la Carrera de Turismo:

Dr. Raúl Calderón Jemio

Firma: .....

Tutor: MSc. Pamela Isabel Uribe Flores

Firma: .....

Tribunal: M.Sc. Victor Hugo Amurrio Tórrez

Firma:.....

Tribunal: M.Sc. Leydi Vásquez

Firma: .....

Fecha: 9 de diciembre de 2022

## **DEDICATORIA**

Nuestra tesis se la dedicamos con todo nuestro amor y cariño a:

Dios, por ser nuestro padre celestial y guía para no rendirnos en esta lucha.

A nuestros padres: Santiago Bonifacio Torres y Flora Beatriz Pomacosi Sarmiento; Abraham Hilario Condori Chagua y Angélica Chinchero Chavez (+) por todo su amor, su apoyo, su comprensión, su sacrificio y por su confianza y porque gracias a ellos pudimos salir adelante y jamás permitieron que nos rindamos.

A nuestros hermanos y hermanas que fueron nuestra razón de inspiración para conseguir nuestros objetivos.

Y a nuestros amigos(as) y compañeros(as) que estuvieron brindándonos su cariño y apoyo incondicional en todos estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios por darnos la sabiduría y perseverancia que necesitábamos para no rendirnos y superar los obstáculos con mucha fuerza.

A nuestras madres: Flora Beatriz Pomacosi Sarmiento y Angélica Chinchero Chavez (+) que fueron nuestras guías y sabias consejeras para lograr ser las personas que somos ahora.

A nuestros padres: Santiago Bonifacio Torres y Abraham Hilario Condori Chagua que fueron nuestro sostén en el transcurso de nuestra carrera.

A nuestros docentes que nos brindaron todo su conocimiento y enseñanzas en el transcurso de nuestra carrera académica. Especialmente a nuestra tutora MSC. Licenciada Pamela Uribe, por no permitir que nos rindamos al final de nuestro camino, por tenernos paciencia, por guiarnos sabiamente y por sobre todo brindarnos su cariño incondicional.

A nuestros amigos(as) y compañeros(as) por hacer que cada uno de nuestros años en carrera sean un valioso recuerdo y por enseñarnos el valor de la amistad.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**Título:** Análisis de los problemas y efectos generados por el coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz, gestión 2020.

**Descripción del estudio:** el estudio fue realizado en la ciudad de La Paz con el objetivo analizar los problemas y efectos que el coronavirus (COVID-19) generó al sector hotelero y así describir en qué magnitud se vieron afectados los establecimientos hoteleros y cuantificar esa magnitud afectada.

**Método empleado:** el tipo de investigación utilizada, fue la descriptiva con el enfoque cuantitativo que nos ayudó a cuantificar que grado de los problemas y los efectos que causó la pandemia del COVID-19 en el sector hotelero y así validar la hipótesis planteada. A su vez, se realizó la investigación en documentos y las encuestas realizadas que fueron de la mano con un cuestionario que fue el instrumento de investigación utilizada.

**Resultados:** en base a la información recolectada de los establecimientos hoteleros encuestados, se obtuvo como resultado que el sector hotelero se vio afectado de manera negativa generando al sector pérdidas económicas, el cierre permanente de algunos establecimientos hoteleros, despidos y reducción del personal y la poca afluencia turística.

**Palabras claves:** turismo, coronavirus (COVID-19), establecimientos hoteleros.

**Correos electrónicos:** jannethcondorichincher@gmail.com y thalia60101854@gmail.com

## **CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.5. OBJETIVOS .....	4
1.5.1. Objetivo general .....	4
1.5.2. Objetivos específicos.....	4
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.6.1. Conveniencia.....	4
1.6.2. Impacto social .....	4
1.6.3. Implicaciones prácticas .....	5
1.6.4. Valor teórico.....	5
1.6.5. Unidad metodológica .....	5
1.7. ANÁLISIS DE VIABILIDAD.....	5
2. CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....	7
2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL SECTOR DE ESTUDIO.....	7
2.2. ASPECTOS SOCIO-CULTURALES.....	8
2.2.1. Población.....	8
2.2.2. División Política-Administrativa.....	8
2.2.3. Educación.....	10
2.2.4. Idioma .....	10
2.2.5. Salud.....	10
2.2.6. Cultura.....	11
2.2.7. Gastronomía .....	11
2.2.8. Artesanía.....	11
2.2.9. Festividades .....	11
2.3. ASPECTOS HISTÓRICOS .....	12
2.4. MARCO INSTITUCIONAL.....	13

2.4.1.	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE HOSPEDAJE TURÍSTICO, DECRETO SUPREMO N° 2609 .....	13
3.	CAPITULO III. MARCO TEÓRICO .....	33
3.1.	ANTECEDENTES.....	33
3.1.1.	INVESTIGACIONES REFERIDAS AL CORONAVIRUS EN LA CIUDAD DE LA PAZ	33
3.1.2.	INVESTIGACIONES REFERIDAS AL CORONAVIRUS EN EL PAÍS.....	35
3.1.3.	RESPECTO A LAS INVESTIGACIONES REALIZADAS EN EL EXTERIOR ACERCA DE ESTE TEMA SE ENCONTRÓ LO SIGUIENTE: .....	39
3.2.	BASES TEÓRICAS .....	42
3.2.1.	TEMA I EL TURISMO .....	42
3.2.1.1.	TURISMO .....	42
3.2.1.1.1.	DEFINICIÓN DE TURISMO.....	42
3.2.2.	TEMA II - HOTELERÍA .....	44
3.2.2.1.	SECTOR HOTELERO.....	44
3.2.2.1.1.	Composición del sector hotelero .....	45
3.2.2.1.2.	El Coronavirus y la hotelería.....	47
3.2.3.	TEMA III CORONAVIRUS.....	48
3.2.3.1.	DEFINICIÓN DE CORONAVIRUS (COVID-19) .....	48
3.2.3.1.1.	Síntomas.....	49
3.2.3.1.2.	Propagación.....	49
3.2.3.1.3.	Periodo de incubación de la COVID-19 .....	50
3.2.3.1.4.	Medidas de protección .....	50
3.2.3.1.5.	Tratamientos para la COVID-19 .....	51
3.2.3.1.6.	Variantes de la COVID-19.....	52
3.2.4.	TEMA IV TURISMO Y EL CORONAVIRUS.....	55
3.2.4.1.	Consideraciones de salud pública al reanudar los viajes internacionales.....	55
3.2.4.1.1.	Factores que deben tenerse en cuenta para reanudar los viajes internacionales.....	56
3.2.4.2.	Recomendaciones para reanudar la actividad turística en Bolivia .....	57
3.3.	MARCO LEGAL.....	59
3.3.1.	LEYES Y DECRETOS QUE SE RELACIONAN AL TEMA DE INVESTIGACIÓN	59
3.3.2.	MANUAL DE BIOSEGURIDAD PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO POST CUARENTENA COVID-19 .....	61

4.	CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO .....	70
4.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	70
4.1.1.	Investigación descriptiva.....	70
4.2.	ENFOQUES .....	70
4.2.1.	Enfoque cuantitativo .....	70
4.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	71
4.3.1.	Diseño no experimental.....	71
4.3.2.	Diseño transversal .....	71
4.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
4.4.1.	Población.....	71
4.4.2.	Muestra.....	72
4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	73
4.5.1.	Técnicas de recolección de datos .....	73
4.5.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	73
4.6.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN (ENFOQUE CUANTITATIVO).....	73
4.6.1.	Hipótesis alternativa:.....	74
4.6.2.	Hipótesis nula:.....	74
4.7.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES .....	74
4.7.1.	Operalización de variable.....	74
5.	CAPÍTULO V. RESULTADOS .....	76
5.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS .....	76
5.1.1.	Análisis de los resultados .....	76
5.1.2.	Interpretación de los resultados.....	76
5.2.	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTGACIÓN.....	101
6.	CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
6.1.	Conclusiones .....	113
6.2.	Comprobación de hipótesis .....	115
6.2.1.	Docimasia de hipótesis.....	115
6.3.	Limitaciones .....	118
6.4.	Recomendaciones.....	119
	BIBLIOGRAFÍA.....	120
	ANEXOS.....	124



ENCUESTA.....	124
FOTOGRAFÍAS .....	148

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación de la ciudad de La Paz .....	7
---	---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variantes de interés actuales .....	54
Tabla 2: Establecimientos Hoteleros Habilitados En La Ciudad De La Paz.....	72
Tabla 3: Nombres de los 44 establecimientos hoteleros.....	77
Tabla 4: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Con cuánto personal contaba su establecimiento hotelero? .....	85
Tabla 5: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuántos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente? .....	86
Tabla 6: Si su respuesta fue si, ¿Cuántos huéspedes fueron mensualmente?.....	92
Tabla 7: ¿A causa de la pandemia del COVID-19 de cuanto personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero? .....	96
Tabla 8: Nombre del encuestado .....	126
Tabla 9: Ubicación del establecimiento hotelero .....	129
Tabla 10: Categoría de establecimientos hoteleros - Hoteles.....	130
Tabla 11: Categoría de establecimientos hoteleros -Apart hotel.....	130
Tabla 12: Categoría de establecimientos hoteleros - Hotel Boutique .....	130
Tabla 13: Categoría de establecimientos hoteleros - Hostales o residenciales.....	131
Tabla 14: Años de funcionamiento.....	131

Tabla 15: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Con cuánto personal contaba su establecimiento hotelero? .....	132
Tabla 16: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuántos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente? .....	133
Tabla 17: Antes de la pandemia del COVID-19 ¿Cuántas reservas recibían en su establecimiento hotelero mensualmente? .....	134
Tabla 18: Número de reservas que recibían antes de la pandemia .....	135
Tabla 19: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente? .....	135
Tabla 20: ¿En qué porcentaje fue afectado su establecimiento hotelero, a partir del primer caso registrado de Covid-19 en el país hasta el 22 de marzo que se dispuso cuarentena total en todo el país? .....	136
Tabla 21: A partir del 23 de marzo que se declaró cuarentena total con cierre de fronteras hasta el 31 de julio, ¿En qué porcentaje se vio afectado su establecimiento hotelero por el Covid-19? .....	136
Tabla 22: A partir del 1 de agosto hasta el 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento hotelero recibió huéspedes? .....	137
Tabla 23: Después del cierre de fronteras, los huéspedes que tenían reservas en su establecimiento hotelero, ¿por cuál acción decidieron optar? .....	137
Tabla 24: Después del cierre de fronteras y la cuarentena estricta declarada en el país a causa de la pandemia, ¿Por qué acción (es) se optaron en el establecimiento hotelero para afrontar la crisis por el Coronavirus? .....	138
Tabla 25: Su establecimiento hotelero, ¿Consideró acceder a algún crédito que emitió el gobierno para ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa? .....	138
Tabla 26: ¿A causa de la pandemia del COVID-19 de cuanto personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero? .....	139
Tabla 27: A causa de la pandemia del COVID-19 ¿Cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero? .....	140

Tabla 28: ¿Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país siguió recibiendo reservas para el reinicio de viajes en el país? .....	140
Tabla 29: Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿recibió huéspedes que pernotaron en su establecimiento hotelero? .....	140
Tabla 30: ¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia? .....	141

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Cargo que ocupa en el establecimiento hotelero.....	77
GRÁFICO 2: Ubicación del establecimiento hotelero .....	79
GRÁFICO 3: Categoría de establecimientos hoteleros - Hoteles .....	80
GRÁFICO 4: Categoría de establecimientos hoteleros - Apart hotel .....	80
GRÁFICO 5: Categoría de establecimientos hoteleros - Hotel Boutique .....	81
GRÁFICO 6: Categoría de establecimientos hoteleros - Hostales o residenciales .....	82
GRÁFICO 7: Categoría de establecimientos hoteleros - Alojamiento .....	83
GRÁFICO 8: Años de funcionamiento de los establecimientos hoteleros .....	84
GRÁFICO 9: Antes de la pandemia del COVID-19 ¿Cuántas reservas recibían en su establecimiento hotelero mensualmente? .....	87
GRÁFICO 10: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente? .....	88
GRÁFICO 11: ¿En qué porcentaje fue afectado su establecimiento hotelero, a partir del primer caso registrado de Covid-19 en el país hasta el 22 de marzo que se dispuso cuarentena total en todo el país? .....	89
GRÁFICO 12: ¿En qué porcentaje se vio afectado su establecimiento hotelero por el Covid-19? .....	90
GRÁFICO 13: A partir del 1 de agosto hasta el 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento hotelero recibió huéspedes?.....	91
GRÁFICO 14: .....	93

GRÁFICO 15: .....	94
GRÁFICO 16: ¿Consideró acceder a algún crédito que emitió el gobierno para ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa? .....	95
GRÁFICO 17: A causa de la pandemia del COVID-19 ¿Cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero? .....	97
GRÁFICO 18: ¿Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país siguió recibiendo reservas para el reinicio de viajes en el país? .....	98
GRÁFICO 19: Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿recibió huéspedes que pernotaron en su establecimiento hotelero? .....	99
GRÁFICO 20: ¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia? .....	100

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

## **INTRODUCCIÓN**

El turismo vivió y vive una crisis sin precedentes a raíz de la pandemia del coronavirus, que había paralizado casi por completo los viajes en todo el mundo. En el país como en otros el turismo y los diferentes sectores que lo componen se enfrentan a los impactos, consecuencias y nuevos retos que deja a su paso la pandemia en la actividad turística. Las empresas turísticas como los destinos se propusieron trabajar juntos para volver a reactivar la actividad en el país.

El presente trabajo de investigación pretende analizar cuáles son los problemas y efectos generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz. Los resultados de esta investigación podrán ser utilizadas para conocer el impacto real sobre el sector hotelero y servirán para coadyuvar a la reactivación de la actividad turística en este sector, así como también servirán de antecedentes para poder enfrentar y sobre todo prevenir problemas similares en el futuro.

El trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera: En el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, se plantean los objetivos y la justificación de la investigación. El Capítulo II contiene el marco contextual, en el cual se describe la ubicación geográfica del problema a investigar, los aspectos socios culturales y los aspectos históricos. El Capítulo III describe el marco teórico, donde se exponen las bases teóricas sobre las que se sustenta el tema de investigación, las definiciones conceptuales que ayudan a entender la problemática y el desarrollo de la investigación, también en este capítulo se formula la hipótesis de investigación y la operacionalización de las variables. El Capítulo IV, detalla el marco metodológico de la investigación y las diferentes partes que la componen.

El Capítulo V, desglosa los resultados cuantitativos obtenidos del presente trabajo de investigación.

El Capítulo VI describe las conclusiones, limitaciones y recomendaciones, donde se explican los logros de los objetivos, la comprobación o rechazo de las hipótesis y las recomendaciones para la solución del problema de investigación.

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

## **CAPÍTULO I. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El brote de enfermedad por Coronavirus (COVID -19), es un problema de salud que está afectando de gran manera a la población de muchos países del mundo a partir del mes de diciembre de 2019, que se reportó el primer caso por Coronavirus en Wuhan, China a la Organización Mundial de la Salud. Con el pasar del tiempo se fue dando una creciente propagación del virus en diferentes países por el contagio de personas que viajaban a Wuhan y sus alrededores y al no poderla contener, la Organización Mundial de la Salud declara al coronavirus una emergencia internacional de salud pública. (Organización Mundial de la Salud , 2021)

Desde la declaratoria de la existencia de este virus, los diferentes países empezaron a tomar diversas medidas de bioseguridad. Se comenzaron a suspender viajes al exterior, otros países suspendieron todos los tours internacionales y locales, se prohibió la conglomeración de personas, por lo que varias empresas hoteleras, de restauración y otras se cerraron, al final en muchos países se llegó a la cuarentena total y Bolivia no tardó en ser uno de los países que entre en cuarentena que fue a mediados del mes de marzo del año pasado.

Desde la disposición de la cuarentena total, en el país muchos sectores económicos se vieron afectados y uno de ellos es el sector turístico que en la actualidad es uno de los sectores más golpeados por esta pandemia ya que el turismo, más que otras actividades económicas con impacto social, se basa en la interacción entre las personas y las restricciones a los viajes que se introdujeron en el país, pero totalmente las actividades y la de todos los sectores que la componen entre ellas el sector hotelero. (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020)

Por lo que la presente investigación pretende analizar cuáles son los problemas y efectos generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

de La Paz, en los meses anteriores y posteriores a la cuarentena, ya que es necesario conocer los impactos que causó la pandemia en este sector para dar las soluciones adecuadas a esta situación y además de los resultados que se muestran, podrían ayudar a prevenir problemas futuros de esta magnitud.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Esta crisis sanitaria afectó en enorme medida al sector hotelero de la ciudad de La Paz, la parálisis de determinados mercados de afluencia turística y el frenar la llegada de turistas extranjeros, así como de los locales o el forzado cierre de numerosos establecimientos hoteleros, son problemáticas que están afectando a los que operan en los establecimientos hoteleros. Por lo que la presente investigación se basa en analizar los problemas y efectos generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz.

El sector hotelero es uno de los más perjudicados ante la crisis sanitaria desatada por el coronavirus y que ha derivado en la cancelación de ferias, congresos, eventos, la suspensión de numerosos viajes de negocios y la cancelación de reservas hechas de hace un año atrás. Es importante conocer las consecuencias que tiene la pandemia del coronavirus en el sector hotelero, ya que esto coadyuvaría a la toma de medidas necesarias o canalizar ayuda para el restablecimiento de las actividades de este sector.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los problemas y efectos posteriores a la cuarentena rígida por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz durante la gestión 2020?

A partir de esta problemática surgen las siguientes interrogantes:

## **1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Cuál era la situación del sector hotelero antes de la propagación de la pandemia del coronavirus?
- ¿Cuál es la cantidad de desempleo generado por el COVID – 19, en el sector hotelero durante la gestión 2020?

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

- ¿Cuál es la proporción de reducción de ingresos en el sector hotelero generados en la ciudad de La Paz, durante la gestión 2020?

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Analizar los problemas y efectos generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Describir la situación del sector hotelero antes de la propagación de la pandemia del coronavirus.
- Cuantificar la cantidad de desempleo generado por el COVID – 19 en la gestión 2020
- Identificar la reducción de ingresos en el sector hotelero de la ciudad de La Paz, generada por el COVID -19 en la gestión 2020.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

### **1.6.1. Conveniencia**

El estudio del análisis de los problemas y efectos generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz facilita una información relevante a las empresas hoteleras por ser un sector importante para el desarrollo de las actividades turísticas en las cuales se ve implicada la estancia de los turistas al visitar un atractivo turístico.

Asimismo, a través de la identificación de los problemas y de los efectos del COVID-19 surgidos a raíz de ello, brinda datos que después de este análisis se debe trabajar en las acciones que tomará y el sector hotelero para su pronta recuperación para los servicios que presta en el turismo.

### **1.6.2. Impacto social**

Los principales beneficiarios del desarrollo de la presente investigación son los dueños de las diferentes empresas hoteleras de la ciudad de La Paz, además de los representantes y operadores



## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

hoteleros, para quienes será de gran utilidad los resultados que se obtendrán de la investigación para la toma de acciones que construyan a la recuperación de la actividad hotelera en la ciudad.

### **1.6.3. Implicaciones prácticas**

La presente tesis, de acuerdo con los objetivos planteados, contribuirá con la descripción de la situación actual del sector hotelero después de afrontar la pandemia del coronavirus. Los resultados de la investigación también ayudaran a este sector a definir las medidas necesarias para iniciar su recuperación en un futuro cercano y así estas empresas turísticas puedan afrontar los retos que se vienen de manera consistente y prolongada para evitar el colapso del sector. (Castillo, 2020)

### **1.6.4. Valor teórico**

Con la siguiente investigación se pretende identificar los efectos que causó el coronavirus COVID-19 y los problemas que le trajo al sector hotelero después de haber atravesado la pandemia, mediante la aplicación de las teorías científicas y conceptos básicos sobre el turismo, hotelería y el coronavirus que nos permitirá contrastar los diferentes conceptos de turismo y hotelería junto a la pandemia en una realidad concreta. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2019)

### **1.6.5. Unidad metodológica**

En la presente investigación se empleó el enfoque cuantitativo para alcanzar de la mejor manera los objetivos planteados en la investigación. Para el enfoque cuantitativo se utilizó como técnica de investigación la encuesta para identificar las consecuencias que produjo la pandemia del coronavirus en el sector hotelero de la ciudad de La Paz. El uso de estas herramientas implica la participación de personas involucradas en el sector hotelero para de esta manera poder identificar los efectos que causó el coronavirus COVID-19, esto direccionado a la aplicación de estas técnicas de investigación.

## **1.7. ANÁLISIS DE VIABILIDAD**

La viabilidad de esta investigación está definida por los recursos que se requieren utilizar para que la investigación se realice eficientemente. Por ello, es viable teóricamente porque la

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

investigación cuenta con el acceso a la información primaria tanto en internet, en artículos de la prensa escrita, textos, etc.

Para los recursos humanos que se requiere para su elaboración, tanto en la recolección de datos como en la toma de la muestra del estudio, se lo realizó por las dos estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad Mayor de San Andrés. Se cuenta también, con la participación de las personas involucradas en el sector hotelero.

Es viable en cuanto al tiempo que se lleva a cabo, el mismo que se realizó en un corto plazo de 6 meses aproximadamente, dentro de la gestión 2020, por la ejecución de los procesos de la investigación que son: el planteamiento del problema, el marco teórico, el diseño de la investigación, la tabulación de la información y de las conclusiones.

En cuanto al financiamiento que se requirió para la investigación, fue por medio de los recursos monetarios de las investigadoras, de manera que, la investigación no requirió de un financiamiento mayor o ser auspiciado por la parte beneficiaria.

# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 2. CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

### 2.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL SECTOR DE ESTUDIO

El presente de investigación se desarrolló en la ciudad de La Paz que se encuentra ubicada en el departamento de La Paz, situada al noroeste de Bolivia con una extensión de 133.985 Km.2, su capital es la ciudad de La Paz, sede del Gobierno central situada a 3640 metros sobre el nivel del mar, sus límites son: al norte con Pando; al sur con Oruro; al este con Beni y Cochabamba y al oeste con las Repúblicas de Perú y Chile. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2016)

Está situada entre los 16°30'00" de latitud sur y los 68°08'00" de longitud oeste del Meridiano de Greenwich. El departamento de La Paz cuenta con aproximadamente 1.900.786 habitantes (censo de 1992). Está dividida en 20 provincias y 272 cantones.

Ilustración 1: Ubicación de la ciudad de La Paz



Fuente:(Google Maps, 2020)

# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 2.2. ASPECTOS SOCIO-CULTURALES

### 2.2.1. Población

Del total de habitantes en el país (10.059.856), el 33% corresponde al Departamento de La Paz (2.719.344). La población de la ciudad de Nuestra Señora de La Paz (actualmente municipio de La Paz) es de 898.958 habitantes, y representa el 9% del total de población existente en el país; de la misma, el 48,3% corresponde a mujeres y 51,6% corresponde a hombres, por lo que el conjunto de la masa poblacional es representativo a nivel nacional. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2019)

La población del municipio de La Paz es predominantemente joven. El grupo etario menor a 25 años representa el 51,4% de la población total. Adicionalmente, el 25.4% de la población está en edad escolar (tiene entre 5 y 19 años), esta población de gente joven no tiene zonas demarcadas de esparcimiento o puntos de encuentro, las áreas verdes son escasas por las características topográficas de la ciudad, y no se toma en cuenta la sugerencia de los jóvenes en el imaginario urbano, circulación o de vivienda, esta población circula entorno de toda el área urbana del Municipio, principalmente dependiendo del tipo de actividades que realizan; sean estos por estudios, trabajo u otros. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2019)

De acuerdo con las proyecciones, la población de los Macrodistritos Max Paredes, Periférica y Cotahuma tienen la mayor cantidad de habitantes. En estos tres Macrodistritos la población es alrededor de 170.000 habitantes, luego están los Macrodistritos de San Antonio y Sur con 130.000 habitantes aproximadamente, el Macrodistrito Centro con 69.000 habitantes y finalmente los Macrodistritos ubicados en el área rural que ambos suman más de 4.000 habitantes. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2019)

### 2.2.2. División Política-Administrativa

El municipio de La Paz consta de nueve macrodistritos (siete urbanos y dos rurales), los cuales, a su vez, están compuestos por 23 Distritos. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2020)

#### Macrodistritos urbanos

- Centro
- Cotahuma
- San Antonio
- Periférica
- Max Paredes
- Sur
- Mallasa

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Macrodistritos rurales:**

- Zongo
- Hampaturi

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **2.2.3. Educación**

En el Municipio de La Paz se cuenta con 196 infraestructuras educativas, en las que funcionan 381 unidades educativas. Existe una concentración de unidades educativas en el Distrito 1 del Macrodistrato Centro. De acuerdo al último “Censo de Establecimientos Educativos Públicos y de Convenio en el Municipio de La Paz Gestión 2017” el estado de situación de las infraestructuras educativas se ha valorado como “buena”, presentándose con mejor situación los macrodistritos: Cotahuma, Max Paredes y San Antonio. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2016)

### **2.2.4. Idioma**

El español es lengua oficial y mayoritaria. Además, son muy comunes otros idiomas indígenas como el quechua y el aimara.

### **2.2.5. Salud**

La salud es un tema sensible no solo en el municipio sino también en el país. El 65% de los paceños no cuenta con ningún tipo de seguro, por ello es que el GAMLP ha establecido como prioridad la atención sanitaria. Enmarcados en las competencias determinadas por la Ley Marco de Autonomías N°31 del 19 de julio de 2010, el municipio debe atender la infraestructura y equipamiento en el primer y segundo nivel. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2016)

La inversión en nueva infraestructura Hospitalaria mejoró la calidad y la calidez de atención médica a la población en sus diferentes segmentos, e implementó infraestructuras acordes al tipo de la atención médica a prestar. Hasta la gestión 2015 se contaba con 5 redes de salud conformadas por 72 centros de salud de 1er nivel y 2 hospitales de 2do nivel construidos en las gestiones 2010-2011 por el municipio – Hospital la Merced y Hospital Los Pinos con una inversión de Bs.21.7 millones en la infraestructura. (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2016)

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **2.2.6. Cultura**

El municipio de La Paz con una importante diversidad geográfica. La cultura del municipio de La Paz está marcada por costumbres del mundo occidental y definido por valores ancestrales de los pueblos Aymaras y Quechuas.

### **2.2.7. Gastronomía**

La gastronomía del municipio de La Paz es muy variada, pero los siguientes platos son los más representativos del municipio: Chairo: sopa preparada con chuño, carne de coredero, chalonga remojada, papa, zanahoria, cebolla, habas, mote de maíz, hierva buena, wuacataya, orégano y sal al gusto. Plato Paceño: Preparada con choclo, papa, habas y queso, se acompaña con salsa picante (Ilajua). Queso Humacha: Como ingredientes: queso, ají amarillo, choclo y papa pureja. Se sirve dos o tres papas en plato plano y se decora el plato servido con abundante queso derretido. Jakhonta: Preparado con trozos de carne, chuño, papa, hojas de repollo, cebolla; Condimentado con orégano. Picana de navidad: Los ingredientes son carne de cordero, vaca y gallina, zanahoria, nabo, pasas, chuño, papa pureja, choclos y es condimentada con hojas de laurel, pimienta y vino tinto. Fricase: Plato tradicional en base a carne de cerdo, maíz blanco y chuño, todo condimentado con ají amarillo, se sirve en plato hondo, con una porción de caldo. Thimpu: Preparado con carne de cordero, papa, arroz, salsa en base a ají colorado, cebolla, arbejas y habas.(Bolivia Hostels, 2020)

### **2.2.8. Artesanía**

Cuenta con productores artesanos muy hábiles en la confección de prendas de vestir haciendo uso de los recursos de lana de lama y alpaca; en la producción de joyas de oro, plata, estaño y otros; en la confección de ropa de cuero de vacuno o de llama; y en general de artículos de artesanía que reflejan la conservación de la cultura en sus tejidos, instrumentos musicales, adornos y otros.(Bolivia Hostels, 2020)

### **2.2.9. Festividades**

El municipio de La Paz cuenta con una gran diversidad de festividades durante todo el año. Una de las más importantes es la entrada de la Fiesta del Gran Poder donde se muestra la danza de

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

los caporales, originaria de La Paz. Las festividades y días feriados más importantes del municipio de La paz son:

- 24 de enero: Alasitas
- Febrero o marzo (fecha móvil): Carnaval
- Mayo (fecha móvil): entrada folclórica del Señor Jesús del Gran Poder
- 21 de junio: Año Nuevo aymara
- 16 de julio: aniversario de La Paz
- Último sábado de julio: tradicional entrada folclórica universitaria
- 20 de octubre: aniversario de la fundación de La Paz
- 1 y 2 de noviembre: Todos los Santos (Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, 2020)

### **2.3. ASPECTOS HISTÓRICOS**

La ciudad de La Paz, fundada por el capitán español Alonzo de Mendoza en conmemoración de la pacificación de las guerras civiles en el Virreinato del Perú con el nombre de Nuestra Señora de La Paz el 20 de octubre de 1548, originalmente fue fundada en el pueblo de Laja, pero enseguida trasladada a la quebrada del río Choqueyapu y construido sobre asentamientos tiwanakotas, collas e incaicos como demuestran las excavaciones arqueológicas realizadas. La ciudad de La Paz se pronunció contra el yugo español en 1809 bajo la conducción de Pedro Domingo Murillo quién fue ahorcado junto a otros patriotas el 16 de julio del mismo año. El departamento de La Paz fue creado por Decreto Supremo del 23 de enero de 1826. Actualmente, la ciudad de La Paz es sede de Gobierno, situación establecida desde el 25 de octubre de 1899, fecha en la que el general José Manuel Pando asumió la presidencia de la República a raíz del triunfo de la Revolución Federal. (Ministerio de Educación, 2019)

Como sede de gobierno, La Paz alberga el Poder Ejecutivo y la asamblea Legislativa Plurinacional y con el transcurso de los años, La Paz se convirtió en un centro importante político, administrativo y económico financiero de nuestro país. Cada 16 de julio, se conmemora la Revolución de 1809 donde se adhiere todo el departamento con sus 20 provincias y sus dos ciudades importantes que son la Ciudad de La Paz y El Alto. (Ministerio de Educación, 2019)



# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 2.4. MARCO INSTITUCIONAL

En este título de la investigación exponemos el reglamento de hospedaje turístico, en el que se refleja la forma en la que se clasifica el rubro de servicios de hospedaje, además de reglamentar los servicios que debe brindar cada establecimiento de hospedaje y como se debe de atender los reclamos de los turistas.

### 2.4.1. REGLAMENTO ESPECÍFICO DE HOSPEDAJE TURÍSTICO, DECRETO SUPREMO N° 2609

El presente reglamento en sus primeros artículos como son el 1°, 2° habla sobre el objeto y ámbito de la aplicación, establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de los Establecimientos de Hospedaje Turístico en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la Ley N° 292 General de Turismo “Bolivia Te Espera” y el Decreto Supremo N° 2609.

Artículo 2°.- (Ámbito de aplicación) I. Quedan sujetos a las previsiones del presente reglamento todos los establecimientos que presten servicios de hospedaje turístico, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

II. Quedan exentos de este ámbito de aplicación los establecimientos que presten servicios de hospedaje transitorio.

Artículo 3.- (Categorización de los Establecimientos de Hospedaje) La Autoridad Competente en Turismo del nivel central del Estado en el marco de sus competencias y responsabilidades, establece en los módulos técnicos las siguientes clasificaciones y categorías para Establecimientos de Hospedaje: (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

- *“Business & Convention Center: Establecimientos que brindan servicios específicos dirigidos a personas de negocios, a quienes se les brinda la posibilidad de desarrollar sus negocios y/o trabajo con todas las facilidades en cuanto a instalaciones especialmente planificadas para el cumplimiento de estas actividades.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 1)

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

- “Spa: Establecimientos que cuentan con infraestructura y servicios específicos de salud donde se ofrecen tratamientos, terapias o sistemas de relajación utilizando como base principal el agua.” (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 1)

Artículo 4.- (Aditamentos complementarios para cualquier categoría) Adicionalmente a la categorización de los Establecimientos de Hospedaje Turístico, se podrán considerar los siguientes aditamentos, de acuerdo a características específicas o particularidades que ofrezca un hotel para su diferenciación, conforme al siguiente detalle:

CLASE	CATEGORÍA
Hoteles	DE 1 A 5 ESTRELLAS
Apart Hoteles	DE 3 A 5 ESTRELLAS
Resorts	DE 3 A 5 ESTRELLAS
Hoteles Boutique	DE 4 A 5 ESTRELLAS
Hostales y/o Residenciales	DE 1 A 3 ESTRELLAS
Alojamientos	TIPO A & B
Lodges	CATEGORÍA ÚNICA
Hotel Rural	CATEGORÍA ÚNICA
Hostería	CATEGORÍA ÚNICA
Áreas de Camping	CATEGORÍA ÚNICA

Fuente: (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

Artículo 5.- (Establecimientos de hospedaje complementario) Son los emprendimientos que deseen prestar un servicio de hospedaje, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos con carácter especial, excepcional y temporal deberán ajustarse a lo siguiente: (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

Hospedaje Complementario: Viviendas y/o edificios que dispongan de comodidades para alojamiento de turistas o viajeros ocasionales, cuya utilización se efectuará solamente cuando la capacidad hotelera sea insuficiente para cubrir la demanda en actividades y destinos específicos determinados por la Autoridad Competente en Turismo por un tiempo determinado, previa

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

autorización expresa emitida por la autoridad competente en turismo del nivel central del Estado.

Artículo 6.- (Definiciones)

1. Hoteles: Establecimientos planificados para prestar servicios permanentes de hospedaje a los huéspedes durante su estadía, incluyendo servicios de alimentos, bebidas, recreación y otros complementarios de acuerdo a sus categorías. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

2. Apart Hoteles: Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje tipo departamento completamente amoblado, equipado e independiente, que incluye servicios complementarios de acuerdo a su categoría. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

3. Resorts: Establecimientos planificados que combinan servicios de hospedaje con actividades recreacionales destinadas al goce del tiempo libre, generalmente alejados de centros urbanos. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

4. Hoteles Boutique: Establecimientos de hospedaje que poseen concepto y estilo propios, servicios innovadores y diseño exclusivo, en ambientes que ofrecen confort e intimidad al huésped en un marco de servicios personalizados. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

5. Hoteles Rurales: Establecimientos emplazados en el área rural que prestan el servicio de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones del área rural, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

6. Hostales y/o residenciales: Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

7. Alojamientos: Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en unidades habitacionales con o sin baño privado en condiciones de servicio básicas.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

8. Lodges: Establecimientos que de manera permanente prestan servicios de hospedaje y alimentación en cabañas, unidades habitacionales, bungalows u otros ambientes construidos acorde al entorno geográfico de su emplazamiento. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)
9. Hostería: Establecimientos que prestan servicios de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños y que pueden disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)
10. Huésped: Persona natural o jurídica a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje una vez haya sido aceptado y registrado por el Establecimiento de Hospedaje.
11. Contrato de Hospedaje: Documento físico o virtual que será entregado al huésped al momento de hacer el registro por el Establecimiento de Hospedaje Turístico con las condiciones generales que se establecen en el presente reglamento. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)
12. Confirmación de Reserva: Documento físico o virtual que emite el Establecimiento de Hospedaje Turístico al huésped al momento de confirmar la reserva por cualquier medio.
13. Contratos de tiempo compartido o Time Share: Acuerdos entre el Establecimientos de Hospedaje Turístico y el huésped para utilizar los servicios de hospedaje e instalaciones por un número determinado de veces o años de acuerdo a contrato específico. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)
14. Tarjetas de Registro: Mecanismo en el cual los Establecimientos de Hospedaje Turístico deben registrar a sus huéspedes al momento del ingreso.
15. Check-in: Proceso mediante el cual se asienta la llegada de un huésped-turista a un Establecimiento de Hospedaje Turístico
16. Check-out: Proceso mediante el cual el huésped a la conclusión de su estadía, en recepción del Establecimiento de Hospedaje Turístico procede a la cancelación de todas las cuentas pendientes y hace la entrega de las llaves de la habitación.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

17. SIRETUR: Sistema implementando por la Autoridad Competente en Turismo que establece los mecanismos, instrumentos y procedimientos aplicables al registro, categorización y Certificación de los prestadores de Servicios Turísticos.

18. Hospedaje transitorio: Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje por horas o estancias de corta duración.

**CAPITULO II**

**DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE  
HOSPEDAJES TURÍSTICOS**

*Artículo 7.- (Del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turismo).- En el Marco de sus competencias la Autoridad Competente en Turismo a través del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turismo, previo cumplimiento de los requisitos procederá a la inscripción de quienes realicen actividades turísticas de acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 292 de fecha 25 de septiembre de 2012 Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 3)*

*Artículo 8.- (De los requisitos establecidos por las Entidades Territoriales Autónomas). Para operar los Servicios de Hospedaje Turísticos sean estos nacionales, internacionales o constituidas en alianzas estratégicas, deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento, sin perjuicio de otras establecidas por las Entidades Territoriales Autónomas (ETAs) en el marco de sus competencias. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)*

*Artículo 9.- “(De la extensión de Licencia Turística).- Las autorizaciones de funcionamiento de los Servicios de Hospedaje Turístico sean estos, nacionales, extranjeras o de alianza estratégica serán otorgadas por la Autoridad Competente en Turismo, luego de la verificación documental de todos los requisitos especificados en el artículo 10 del presente Reglamento para empresas nacionales y artículo 13 para empresas extranjeras y constituidas en alianza estratégica.” (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 3)*

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Artículo 10.- (De los requisitos para la obtención de la licencia turística).- Para su registro en el SIRETUR deben cumplir con los siguientes requisitos: (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

a) Testimonio de Constitución de acuerdo al tipo de empresa y constancia de inscripción en el Registro de Comercio-FUNDEMPRESA, si corresponde.

b) Testimonio de Poder del Representante Legal de la empresa y su constancia de registro en el Registro de Comercio FUNDEMPRESA o Cédula de Identidad en caso de que se trate de Empresa Unipersonal.

c) Certificado de actualización de Matrícula de Comercio emitido por el Registro de Comercio-FUNDEMPRESA.

d) Número de identificación Tributaria NIT de la Empresa, acreditando su vigencia mediante certificación electrónica emitido por el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN y que consigne el servicio u operación turística correspondiente al trámite de obtención de Licencia Turística.

e) Licencia comercial o de actividad económica otorgado por el Municipio.

f) Balance General de la última gestión.

g) Contar con los certificados de cumplimiento de las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.

Artículo 11.- *“(De la categorización) Los establecimientos que no reúnan los requisitos mínimos señalados en los módulos Técnicos de categorización de Empresas de Hospedaje Turístico y aquellas que aun teniendo anteriormente el Registro Departamental y Nacional de Turismo, dediquen sus actividades a la “prestación de servicios de hospedaje transitorio” no podrán ser categorizadas como Establecimiento de Hospedaje Turístico, quedando su funcionamiento bajo la exclusiva responsabilidad de los Gobiernos Autónomos Municipales correspondientes.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 4)

Aquellos establecimientos que no cuenten con la correspondiente licencia turística que acredite su legal funcionamiento, no podrán emplear en su razón social, categoría y/o calificación, la

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

denominación reservada a los Establecimientos de Hospedaje Turístico reconocidos por la normativa turística vigente en el país, constituyéndose dicha acción en prestación de servicios de manera ilegal.

Las Autoridades correspondientes según la jurisdicción territorial donde se verifique este ilícito, procederán a su inmediata clausura, a la imposición de la correspondiente multa, levantando el acta en el que conste la calidad simulada de la empresa prestadora de servicio turístico, con que el infractor venía sorprendiendo la buena fe de los usuarios.

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS EMPRESAS EXTRANJERAS**

El Artículo 12 y 13 hablan de las modalidades de participación de los Servicios de Hospedaje Turístico y de los requisitos de participación de las empresas extranjera en Servicios de Hospedaje Turísticos.

Artículo 14.- *“(De las obligaciones y derechos de los Establecimientos de Hospedaje Turístico).- Las obligaciones y los derechos de los Establecimiento de Hospedaje Turístico Extranjeros con domicilio legal en el país, son los mismos a los especificados en los casos de las Empresas nacionales dedicadas a la Organización de Congresos y Ferias Internacionales de Turismo.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 6)

### **CAPITULO IV**

#### **OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Artículo 15.- (Registro de huéspedes) Los Establecimientos de Hospedaje están obligados verificar la identidad de los huéspedes y consignar sus datos en Tarjetas de Registro que deben contener la siguiente información:

- 1) Fecha de ingreso/Salida
- 2) Nombre y apellidos
- 3) Nacionalidad

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

- 4) Procedencia/Destino
- 5) Edad
- 6) Documento de identidad
- 7) Número de habitación que ocupará
- 8) Motivo de viaje: Negocio/turismo
- 9) El documento migratorio presentado debe contener el respectivo sello de migración

Las tarjetas de Registro pueden estar en dos idiomas: inglés/español.

Artículo 16, 17 y 18 habla sobre la atención de Huéspedes en Recepción y el contrato de Hospedaje; el artículo 18 trata los horarios mínimos de ingreso y salida de huéspedes, el ingreso se contabiliza a partir de las 05:00 a.m. la salida del huésped se deberá producir máxima hasta horas 12:00 p.m. del día acordado para abandonar la habitación.

El artículo 19 trata del Sistema de Atención permanente para que el huésped pueda ingresar a su habitación a cualquier hora.

Artículo 20.- *“(Retención de equipaje) Si un huésped no pagare el monto de hospedaje, o no devolviera su habitación en las mismas condiciones en las que le fue entregada, en términos de infraestructura y/o equipamiento; el Establecimiento de Hospedaje Turístico, podrá resolver el contrato, quedando facultado a exigir la inmediata desocupación de la habitación y la retención del equipaje del huésped en calidad de garantía prendaria.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 8)

Artículo 21.- *“(Reservas) El Establecimiento de Hospedaje Turístico al momento del registro de los huéspedes, está obligado a informar a las autoridades competentes si reciben reservas y los medios oficiales que utilizaran para tal efecto.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 8)



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

La Confirmación de una reserva por parte del Establecimiento de Hospedaje Turístico al huésped implica, para ambas partes, la obligación de cumplir con las condiciones de confirmación reserva.

El Establecimiento de Hospedaje Turístico cuenta con la facultad de exigir un anticipo en calidad de pago parcial o en su defecto el pago total de la reserva, de acuerdo a políticas del establecimiento.

Artículo 22.- *“(Información Previa a la Reserva) Con carácter previo a la formalización de la reserva o contratación de los servicios, el Establecimiento de Hospedaje Turístico informará al huésped las tarifas, condiciones de servicios ofrecidos, horas de entrada y salida.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 8)

Artículo 23.- (Confirmación de Reservas) El Establecimiento de Hospedaje Turístico, deberá entregar la confirmación de la reserva al huésped, por medio físico o virtual. La confirmación de reserva se convierte en un documento suficiente para exigir su cumplimiento ante la Autoridad Competente.

Artículo 24.- *“(Mantenimiento de la Reserva) Cuando el Establecimiento de Hospedaje Turístico confirme la reserva, está obligado a mantenerla hasta la hora concertada con el huésped, salvo cancelación o postergación.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 9)

Artículo 25.- (Postergación de Reservas) El huésped puede postergar su reserva hasta treinta (30) días antes de la fecha establecida para el ingreso sin la obligación de cubrir ningún costo extra.

Dentro de los veintinueve (29) días y quince (15) días antes de la fecha establecida para el ingreso, el Establecimiento de Hospedaje Turístico está facultado para exigir un costo extra por el cambio de fecha, que no sobrepasará el cincuenta (50) por ciento de la tarifa pactada.

Dentro de los catorce (14) días el Establecimiento de Hospedaje Turístico podrá cobrar el setenta y cinco (75) por ciento de la tarifa pactada.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Artículo 26.- *“(Cancelación de Reservas por parte del huésped) La cancelación por parte del huésped que se realice hasta los quince (15) días antes de la fecha de reserva, otorga la facultad al Establecimiento de Hospedaje Turístico de cobrar el setenta y cinco (75) por ciento de la tarifa total pactada en la reserva”.* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 9)

Artículo 27.- *“(Cancelación de Reserva por Parte del Establecimiento de Hospedaje Turístico) Ante el incumplimiento de una reserva confirmada por caso fortuito o de fuerza mayor debidamente justificada por parte del Establecimiento de Hospedaje Turístico, genera la obligación para este de brindar al huésped la opción de la sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad, o devolver al huésped la totalidad del anticipo que canceló por la reserva.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 10)

En caso de no resolver la situación el establecimiento deberá indemnizar al huésped con el doble de la tarifa pactada en la reserva, y sanciones posteriores por la autoridad competente.

Artículo 28.- (No Show) *“La no presentación del huésped en la fecha acordada en la reserva implica el cobro o retención del cien por ciento de la tarifa básica por noche, salvo políticas propias de cada Establecimiento de Hospedaje Turístico en beneficio del huésped.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 10)

Las horas de retraso del huésped en su llegada no implican descuento en las tarifas previamente pactadas en la reserva.

Estas condiciones pueden ser mejoradas por los Establecimientos de Hospedaje Turístico en beneficio del huésped.

Artículo 29, 30, 31 y 32 tratan sobre el cumplimiento de contratos de tiempo compartido, Fichas de quejas y sugerencias, el acceso a las instalaciones y también sobre el deterioro, Destrucción o Pérdida de Bienes de Huéspedes.

Artículo 33.- (Apoyo al turismo social) *“De conformidad a lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Nro. 292, la Autoridad Competente en Turismo elaborará programas destinados a desarrollar el turismo social, para el logro de este propósito, los Establecimientos*

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*de Hospedaje Turístico deberán brindar apoyo efectivo a través de la oferta de tarifas especiales para las personas que se encuentren dentro de los beneficiarios del Programa.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 11)

Artículo 34.- *“(Restaurantes en Establecimientos de Hospedaje) La prestación del servicio de alimentos y bebidas brindadas en los comedores y restaurantes de los Establecimientos de Hospedaje Turístico, tanto a sus huéspedes como al público en general, sea de administración directa o independiente, estará sujeta al reglamento de Servicios Gastronómicos Turísticos en lo pertinente.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 11)

Artículo 35.- *“(Servicios Complementarios) Los Establecimientos de Hospedaje, podrán ofertar cuantos servicios complementarios al de alojamiento estimen oportunos, cumpliendo las normas que les sean de aplicación.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 13)

Artículo 36.- (Placa identificativa) En todos los Establecimientos de Hospedaje Turístico, será obligatoria la exhibición en la entrada principal la placa turística de funcionamiento con la categoría oficial a la cual pertenece.

### **CAPITULO V**

#### **OBLIGACIÓN DE BRINDAR INFORMACIÓN**

*“Artículo 37.- (Información de movimiento de huéspedes) Los Establecimientos de Hospedaje Turístico deberán proporcionar diariamente información de movimiento de huéspedes de acuerdo a procedimiento a ser establecido en la Plataforma Informática SIRETUR, a las siguientes instancias:”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 13)

- INTERPOL
- FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN
- MINISTERIO DE GOBIERNO – INTELIGENCIA
- MIGRACIONES
- POLICÍA TURÍSTICA
- FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL NARCOTRÁFICO

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

- INSTANCIA RESPONSABLE DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
- DEPARTAMENTAL EN SU JURISDICCIÓN.
- VICEMINISTERIO DE TURISMO.

El Viceministerio de Turismo diseñará, implementará y proporcionará el formato, las herramientas y los mecanismos para facilitar la entrega de información por parte de los Establecimiento de Hospedaje Turístico, de a procedimiento SIRETUR. La información entregada se manejará de manera confidencial, estipulando sanciones para los funcionarios que infrinjan esta medida, salvo solicitud fundamentada de autoridad competente.

### **CAPITULO VI**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Artículo 38.- (Derechos de los Establecimientos de Hospedaje) Todos los Establecimientos de Hospedaje, tienen los siguientes derechos:

- a. Obtener los beneficios prescritos por la Ley Nro. 292 General de Turismo “Bolivia te Espera” y toda la normativa aplicable a la materia.
- b. Recibir el pago de los servicios en los plazos y términos convenidos en el contrato de hospedaje.
- c. Concluir el servicio de hospedaje al huésped que promueva o realice actos contrarios a la moral, a la ley y/o no paguen las cuentas emergentes de la prestación del servicio de hospedaje y otros.
- d. Restringir el derecho de ingreso al establecimiento a personas no registradas como huéspedes en calidad de compañía del huésped.

Artículo 39.- (Obligaciones de los Establecimientos de Hospedaje Turístico) Todos los Establecimientos de Hospedaje, tienen las siguientes obligaciones: (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

- a. Cumplir con todos los requisitos señalados en los Módulos Técnicos.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

b. Dar a conocer a los huéspedes las condiciones de los contratos de hospedaje.

Prestar los servicios en las condiciones pactadas en el contrato de hospedaje.

c. Velar por la seguridad de los huéspedes y sus pertenencias mientras dure la prestación de los servicios contratados.

d. Contar con tarifas preferenciales y/o corporativas para sus huéspedes.

e. Pagar una comisión a empresas de viajes y turismo y otros distribuidores intermediarios de sus servicios.

f. Solucionar controversias con el huésped cuando esté realice un reclamo o denuncia ante las autoridades de control y regulación, siempre y cuando desista de la denuncia o reclamo.

g. Propiciar la capacitación continua de los empleados del establecimiento, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del sector, las nuevas tecnologías aplicadas y el manejo de los dispositivos de protección contra incendios y demás medidas que se deben adoptar en caso de siniestro.

h. Informar a los huéspedes, con antelación, la política del establecimiento sobre áreas para fumadores y no fumadores.

i. Exhibir en lugar visible en las habitaciones condiciones, políticas y disposiciones de acuerdo a su categoría sobre:

1. Tarifas de teléfono y cualquier otro servicio de comunicación.

2. Lavandería, limpieza en seco y planchado.

3. Menús de alimentos y bebidas con precios.

4. Otros servicios, tanto gratuitos como pagos, ofrecidos por el establecimiento.

j. Respetar la capacidad máxima de plazas autorizadas para cada unidad de alojamiento.

k. Atender las quejas y sugerencias de los huéspedes. Para la cual deben contar con un buzón de sugerencias en un lugar visible.

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

l. Respetar los términos y condiciones del presente reglamento

m. Contar con cajas de seguridad para el resguardo de joyas, dinero, valores u otros bienes de considerable valor de propiedad de los huéspedes.

n. Cumplimiento de las medidas Generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios-SIPPCI de acuerdo al Decreto Supremo N° 2995. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

### **CAPITULO VII**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES.**

El Artículo 40 y 41 hablan sobre los derechos de los Huéspedes y obligaciones de los huéspedes.

### **CAPITULO IX**

#### **OBLIGACIONES SANITARIAS Y MEDIOAMBIENTALES**

*“Artículo 42.- (Condiciones de higiene sanitaria) Todas las dependencias e instalaciones de los establecimientos de hospedaje deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes, así mismo deberán exhibir su correspondiente certificado sanitario”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 17)*

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los alojamientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiéndolo al huésped sobre este particular.

La eliminación de las aguas residuales se hará a través de la red de alcantarillado, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Artículo 43.- *(Política Medioambiental) Todos los Establecimientos de Hospedaje Turístico debidamente registrados en el país, deberán contar obligatoriamente con una política medioambiental, para mitigar los efectos del cambio climático y disminuir el impacto que sus prácticas generen en el medio ambiente, deben encuadrarse dentro de los lineamientos legales de las normas que rigen este aspecto y su aplicación será de carácter obligatorio.* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 18)

El artículo 44, 45 y 46 hablan sobre el intrusismo empresarial, del deceso del huésped, de la eximente de responsabilidad penal.

Artículo 47.- *“(De la imposibilidad de la prestación de un servicio) En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, el Establecimiento de Hospedaje Turístico ofrecerá al usuario la posibilidad de optar a su elección, entre el reembolso del costo del servicio suspendido o la sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad, debiendo reembolsarse la diferencia de existir ésta.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 18)

### **CAPITULO X**

#### **DE LAS INFRACCIONES**

Artículo 48, 49,50 y 51 hablan sobre la Clasificación de las infracciones las cuales se clasifican en:

- a) Infracciones leves.
- b) Infracciones graves.
- c) Infracciones muy graves

### **CAPITULO XI**

#### **DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES.**

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Artículo 52.- *(Principios generales) Dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento sólo se podrán sancionar conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas consumadas y debidamente comprobadas.* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 19)

Las infracciones leves, graves y muy graves serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento. La sanción administrativa es independiente de las sanciones penal o civil.

El artículo 53, 54, 55, 56, 57 y 58 tratan las sanciones, la cancelación definitiva de la Licencia Turística, el plazo de aplicación de la clausura definitiva, la prescripción de las infracciones y la prescripción de las sanciones, además de la escala y progresividad de las infracciones

Artículo 59.- *(De la aplicación de sanciones progresivas) A efectos de la aplicación de las sanciones progresivas, se entenderá como sanción pecuniaria progresiva y/o sucesiva, la que fuera registrada en contra del Establecimiento de Hospedaje Turístico en el transcurso de un (1) año, comprendido del primero de enero al último día del mes de diciembre de cada gestión.* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 19)

Artículo 60.- *(De la aplicación de las sanciones) Las sanciones a las que se refiere el presente reglamento, solo serán aplicadas, previo proceso administrativo sancionador.*

Artículo 61.- *(De las infracciones simultáneas) Cuando un Establecimiento de Hospedaje Turístico resulte inmerso en dos o más infracciones simultáneas tipificadas en el presente reglamento, realizado el proceso administrativo sancionador y probado la existencia de tales infracciones emitida la resolución sancionatoria; se procederá a la ejecución una sola de ellas, en su caso únicamente la más grave.* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

Sin embargo a objeto de contabilizar el número de infracciones cometidas en un año serán contabilizadas de forma independiente.

Artículo 62.- *(De los depósitos de las sanciones) Los montos de las sanciones aplicadas, deberán ser depositados en las cuentas oficiales de la Autoridad Competente en Turismo o del Gobierno Autónomo Departamental, según corresponda.* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)



# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## CAPITULO XIV

### TÉRMINOS Y PLAZOS

Artículo 63- (De los días y horas hábiles) Se consideran días hábiles los días de lunes a viernes, exceptuando los feriados. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

Serán horas hábiles aquellas establecidas para el desarrollo de las actividades de la Autoridad competente en Turismo o el del Gobierno Autónomo Departamental, según corresponda.

## CAPITULO XV

### DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Artículo 64.- *“(De la normativa aplicable) Los órganos administrativos competentes para conocer y resolver los asuntos administrativos regulados en el presente Reglamento, sujetarán sus actos y actuaciones administrativas a los principios generales de la actividad administrativa establecidos en el artículo 4 de la Ley del Procedimiento Administrativo No 2341 de 23 de abril de 2002.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 19)

En todo lo que no esté expresamente regulado en el presente Reglamento se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo No 2341.

Artículo 65.- *“(De la Iniciación del proceso administrativo) La Autoridad Competente, de oficio o a denuncia sobre la presunta comisión de una infracción, podrá disponer el inicio del proceso administrativo sancionador, correspondiente siempre y cuando la acción se adecue a las infracciones prescritas en el presente reglamento; caso contrario podrá pronunciar de forma fundamentada su rechazo.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 19)

Dictado el auto de cargo más sus antecedentes, se procederá a la notificación del

Establecimiento de Hospedaje Turístico, a objeto de que responda negativa o afirmativamente en el plazo de 10 días.

Artículo 66.- (Del Periodo de Prueba) Transcurrido el plazo para la presentación de la contestación; con o sin ella, se procederá a la apertura de término probatorio de quince (15) días,

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

periodo durante el cual las partes presentarán las pruebas de cargo y/o descargo que creyeran convenientes. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

El plazo probatorio podrá ampliarse por una sola vez, por motivos justificados y por un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

A la conclusión del mismo se procederá de oficio a su clausura.

Artículo 61 *“(De los Alegatos).- De ser necesario por la complejidad de los hechos y las pruebas producidas, se concederá el plazo de cinco (5) días para que las partes formulen alegatos sobre la prueba producida, previa vista del expediente”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 19)

Artículo 67.- *“(De la Resolución) La Autoridad Competente, pronunciará resolución en el plazo de seis (6) meses computables desde el inicio del proceso administrativo sancionador.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 19)

La Resolución deberá ser fundamentada conteniendo, el resumen del hecho o infracción, el análisis de las pruebas aportadas, la normativa vigente aplicable al caso concreto y la sanción establecida de acuerdo a las previsiones contenidas en el presente Reglamento.

Transcurrido el plazo y previa la declaración de la ejecutoria de la resolución se procederá a la ejecución de la misma.

Artículo 68.- ( De la complementación y enmienda) En caso de no ser clara la resolución dictada por la Autoridad Competente, las partes en conflicto, dentro de las 24 horas de su legal notificación podrán pedir las explicaciones y enmiendas que creyeran convenientes.

### **CAPITULO XVI**

#### **RECURSOS**

##### **RECURSO DE REVOCATORIA**

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Artículo 69.- (Del Recurso de Revocatoria) Contra las resoluciones que resuelve el proceso sancionatorio, procede el recurso de revocatoria a ser interpuesto en el plazo de 10 días hábiles a contar desde su notificación legal. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

Artículo 70.- “(Plazo para la resolución) I. La revocatoria deberá presentarse ante la misma autoridad que emitió la resolución quien en el plazo de 20 días hábiles tendrá que sustanciar y resolver el mismo.” (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 20)

II. Si al cumplimiento del plazo no se dictare resolución, el recurso se tendrá por rechazado o denegado, pudiendo el interesado interponer recurso jerárquico.

### RECURSO JERÁRQUICO

Artículo 71.- “(Del Recurso Jerárquico) I. Contra la Resolución que resuelva el Recurso de Revocatoria únicamente procede el Recurso Jerárquico.” (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 20)

II. El Recurso jerárquico será presentado en el plazo de 10 días hábiles ante la misma autoridad que pronuncio la resolución del recurso de revocatoria. El plazo será computado desde el día siguiente hábil de la notificación con la resolución que resuelve la revocatoria o desde la fecha que venció el plazo establecido para su emisión.

III. Recibido el recurso Jerárquico este y todos los antecedentes deberán ser remitidos a la autoridad competente para la resolución de los recursos jerárquicos en el plazo de tres días hábiles.

IV. La Máxima autoridad ejecutiva de la Autoridad Competente en Turismo o del Gobierno Autónomo Municipal será la autoridad competente para la resolución de los recursos jerárquicos.

Artículo 72.- (Plazo para la resolución) Para la resolución de Recurso Jerárquico la autoridad competente tendrá el plazo de 90 días, plazo que será computado a partir del día siguiente hábil al de la interposición del recurso jerárquico. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012)

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

*“Primera. - (De las medidas necesarias para la aplicación del presente Reglamento) El Viceministerio de Turismo, mediante resolución motivada dictará las medidas necesarias que se requieran para la correcta aplicación del presente reglamento.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 20)

*“Segunda.- (De la vigencia del presente Reglamento) El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Ministerial aprobada por el Ministerio de Culturas y Turismo de conformidad a lo establecido por la Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA” N° 292 de 25 de septiembre de 2012.”* (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, pág. 20)

Tercera. - Todo lo que no se encuentre consignado dentro del presente reglamento estará sujeto a la normativa vigente y a los tratados y convenios internacionales.

El presente reglamento servirá de información secundaria para poder realizar la presente investigación. Ya que ciertos artículos serán citados en los diferentes títulos de la investigación.

# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 3. CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. ANTECEDENTES

La COVID-19 ha provocado varias crisis simultáneas sanitaria, humanitaria y socioeconómica sin precedentes en la historia moderna; y en el país se realizaron algunos estudios respecto al impacto que tuvo el COVID-19 en Bolivia en la parte socioeconómica, aunque no son específicas sobre el impacto que tuvo en el sector hotelero, pero coadyuvan a la presente investigación con algunos datos importantes que nos muestra la situación en la que se encuentra el país a raíz de la pandemia.

#### 3.1.1. INVESTIGACIONES REFERIDAS AL CORONAVIRUS EN LA CIUDAD DE LA PAZ

- **Por el coronavirus se cierran hoteles y quedan cesantes los operadores de turismo**  
Este es un artículo que fue expuesto en el periódico Página Siete, donde el autor del artículo Cándido Tancara, (2020) realizó entrevistas a representantes del sector hotelero y de las agencias de viaje que explican que a partir del miércoles 18 de marzo su sector dejó de recibir ingresos, por las medidas que el gobierno determinó como la reducción de horas de trabajo y el cierre de fronteras para contener el avance del Covid-19. Toda la actividad turística fue realizada por la baja de la demanda turística y los trabajadores de este rubro se quedaron sin trabajo o parados de sus fuentes laborales. (Castillo, 2020) El presidente de la Asociación Boliviana de Agencias de Viaje y Turismo (Abavyt), Marco Antonio Mercado dijo que las agencias de viaje dejaron de vender boletos aéreos a nivel internacional porque todas las fronteras están cerradas por las restricciones que diferentes países dispusieron para contener el coronavirus. Muchas agencias de viaje que tenían pasajeros tuvieron que reprogramar y evacuar a sus clientes antes del cierre de fronteras en el país. A causa de estas acciones el efecto es negativo en este sector, siendo que se dejaron de generar ingresos y el tema laboral es una preocupación para los prestadores de servicio. (Castillo, 2020)  
De igual forma el presidente de la Cámara Departamental de Hotelería de La Paz, Guillermo Cáceres, expuso su preocupación y dijo que se estaban cerrando hoteles a

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

nivel departamental y que además se dejó de prescindir al 70% del personal porque los hoteles están vacíos y solo dejan a algunos de emergencia. Como una primera medida la mayoría de los hoteles sacaron a su gente de vacación.(Castillo, 2020)

- **Pérdidas en turismo y hotelería se estiman en más de \$us 1.000 MM**

Dicho artículo fue emitido el 19 de marzo de 2020 realizado por el periódico El Diario, en este se exponen que los efectos del coronavirus son devastadores en la economía, y que solo el turismo estimó pérdidas de 400 millones de dólares, mientras que los hoteleros de La Paz estiman entre 400 a 800 millones de dólares a nivel nacional.

La Cámara Hotelera de La Paz, a través de su directorio y asociados, se declararon en estado de emergencia y solicitaron al Gobierno cuatro puntos de atención inmediata para encarar las medidas establecidas por la presidenta Jeanine Añez, los cuales son: reprogramación de deudas, que implicaría la suspensión del pago de capital mientras dure las medidas restrictivas; también la reprogramación del pago de impuestos nacionales, municipales así como de las patentes; la adecuación laboral: pago parcial de sueldos; y claridad en las normativas emitidas por el Gobierno.

El miembro del directorio dijo que en La Paz dependen casi 5.000 personas de la actividad hotelera, así como varias empresas proveedoras de servicios y de insumos.

Así mismo el artículo señala, que el Turismo Interno, que genera importantes ingresos económicos para gran parte de la población, se ve en peligro por la cancelación de paquetes y reservas, tanto durante la próxima Semana Santa como en los próximos meses, afectando al 90 % del empresariado turístico que está representado por las medianas y pequeñas empresas dedicadas a este rubro, no solo de las áreas urbanas sino también áreas rurales y centros poblados de Bolivia.(El Diario, 2020)

- **Situación económica y social del departamento de La Paz en tiempos de COVID-19**

Esta investigación fue desarrollada por el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz (GADLP). Dicha investigación revela que, en Bolivia, existen pocos estudios sobre los impactos del COVID-19, limitándose a reportes estadísticos de la evolución de la pandemia en el territorio. Por lo tanto, es necesario un estudio que revele la situación

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

económica y social del departamento de La Paz en tiempos de pandemia. Es necesario remarcar que, en Bolivia, hasta el 26 de octubre, se reportaron 140.952 casos positivos de COVID-19, 108.658 recuperados y 8.645 decesos, y en términos absolutos, a nivel sudamericano, ocupamos el séptimo lugar en número de contagios.

Este estudio dice que de acuerdo a la investigación realizada por la carrera de Administración de Hotelería y Turismo de la UNIFRANZ - El Alto “El impacto del COVID-19 en el turismo boliviano y estrategias para salir de la crisis”, se estima que el turismo en Bolivia perderá, en este año, alrededor de 6.200 millones de bolivianos. Así mismo indica los siguientes datos nacionales: El país dejará de percibir más de 360 millones de dólares por concepto de turismo receptivo; las economías internas perderán más de 3.600 millones de bolivianos por concepto de turismo interno; más de 106 mil personas perderán su empleo en el sector turismo; más del 50% de las microempresas turísticas piensan cerrar y/o cambiar de rubro; Salar de Uyuni y Copacabana, son los destinos más afectados y que no se podrán recuperar hasta el 2021.

Los datos que nos muestra la presente investigación son preocupantes para el sector turístico por lo que se trabaja en políticas que ayuden a levantar el turismo a nivel municipal, departamental y a nivel país. (Gobierno Autonomo Departamental de La Paz, 2020)

### **3.1.2. INVESTIGACIONES REFERIDAS AL CORONAVIRUS EN EL PAÍS**

- **Impacto socioeconómico de la pandemia de la COVID- 19 en Bolivia**

Este estudio fue desarrollado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2020). La investigación no indica que la pandemia se manifestó en Bolivia durante la segunda semana de marzo de 2020. El país respondió de manera inmediata, declarando la emergencia sanitaria, la cuarentena parcial y el cierre de fronteras a los pocos días de la aparición del primer caso. Luego, el 21 de marzo, se declaró la cuarentena total, que duró hasta el 31 de mayo en todo el país. La cuarentena fue efectiva en un principio dado que logró contener los contagios, pero como en el resto de la región ALC, éstos crecieron exponencialmente, derivando en una crisis sanitaria y el colapso

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

del sistema de salud en casi todo el territorio. (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020)

Esta investigación nos da a conocer datos muy importantes sobre como afecto la pandemia a las micro, pequeñas y mediana empresas en el país y es lo siguiente: Durante el mes de julio, el PNUD Bolivia realizó una encuesta a micro, pequeñas y medianas empresas (MyPyMe), para estudiar el impacto de la pandemia y la cuarentena en las mismas, que como se indicó fue rígida en todo el territorio nacional hasta el 31 de mayo y se mantiene a la fecha en modo flexible. Las empresas encuestadas son principalmente micro (68%) y medianas (29%) y la mayoría tienen por propietario, dueño o representante legal a un hombre (64%). Solamente el 15% de los dueños reportan tener otra fuente de ingresos. En lo referido a TICs, el 18,3% de las empresas reporta tener una página web y el 47,9% usa redes sociales o internet para promocionar el negocio, con claro predominio del uso del WhatsApp (73%) y Facebook (79%). La mayoría de las empresas (60%) continúa realizando la misma actividad después de la cuarentena rígida. Solamente el 9,6% ha cambiado de actividad, 4,3% ha incursionado en una actividad adicional, y, lo que causa preocupación, el 26,6% reporta que no hubo actividad. Es evidente que la cuarentena afectó significativamente a las MyPyMe pues el 90% indica que la afectación fue “bastante” y “mucho”, (de hecho, el 63,3% de las empresas detuvo su negocio durante la cuarentena. (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020)

Resulta importante comparar cambios en el comportamiento de las MyPyME entre la cuarentena rígida y la cuarentena flexible. El siguiente cuadro muestra una serie de indicadores referidos a medidas adoptadas, uso de préstamos y formas de distribución y ventas. En lo que se refiere a medidas adoptadas, se evidencian pocos cambios significativos, a excepción de despido de empleados, mejora de los estándares de seguridad y bioseguridad, y el cierre temporal del negocio. Destaca el hecho que, a pesar de haberse levantado muchas de las restricciones, hay un porcentaje mayor de empresas que han reducido su producción y ventas durante la cuarentena flexible, evidenciando lo señalado anteriormente: los shocks de demanda están afectando ahora de manera



## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

importante al sector productivo. (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020)



Fuente: (Humphries, et al., 2020)

Realizan una encuesta a alrededor de 3.000 MyPyME en Bolivia durante el mes de abril y encuentran que solamente un 8% de las empresas tenía conocimiento de algún programa de apoyo estatal. Este era un porcentaje muy bajo comparado con ALC, donde el grado de conocimiento de programas estatales era del 20%. A julio, la falta de información sobre programas de ayuda del gobierno sigue siendo la principal razón por la cual las empresas no acceden a la misma: el 47% de las MyPyME encuestadas reportó no tener información sobre cómo acceder a medidas de apoyo. De las empresas que se beneficiaron con las medidas adoptadas por el gobierno, se observa en el gráfico 14 que la mayoría de las empresas se benefició del diferimiento de pago de créditos y la reprogramación de deuda sin penalidades ni multas, seguido del pago diferido o facilidades de pago de impuestos. Los planes, tanto de apoyo al pago de salarios como de crédito, apenas beneficiaron al 5% de las empresas. De las empresas que accedieron a créditos durante la cuarentena rígida, dichos recursos fueron mayoritariamente destinados al pago de salarios, mientras que, durante la cuarentena flexible, lo hicieron para la compra de insumos o materias primas. Según fue señalado por la mayoría de las MyPyME (80%), la inyección de capital a través de préstamos es la medida de apoyo

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

más requerida para reactivar su negocio. (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020)

- **Bolivia analiza impacto de la COVID-19 en el turismo y los desafíos para la reactivación y formalización del sector**

Esta investigación fue realizada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) que presentó un primer diagnóstico sobre la afectación del turismo por la pandemia y la metodología de las Mesas Ejecutivas como instrumento de trabajo para un diálogo social productivo sobre los desafíos del sector y la ruta hacia la recuperación.

El diagnóstico indica que el turismo en Bolivia decreció un 65% en 2020, como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19. Cerca de 100 mil empleos fueron cesados temporalmente y aún no se han recuperado. (Organización Internacional del Trabajo, 2021)

En este contexto, la OIT se reunió recientemente con los actores relevantes del sector para presentar los resultados de su estudio "Impacto de la COVID-19 en el turismo: barreras y oportunidades para la formalización de las MIPYMES".

En Bolivia, el turismo –la cuarta industria en generación de divisas para el país– contribuye con el 4,2% al PBI nacional y genera más de 400 mil empleos directos e indirectos. "Esta crisis es también una oportunidad para evaluar cómo superar la pérdida del empleo, promoviendo la transición de las MIPYMES de turismo hacia la economía formal", agregó Lanfranchi. (Organización Internacional del Trabajo, 2021)

La OIT está apoyando a los Países Andinos en sus procesos de recuperación productiva, a través de la metodología de Mesas Ejecutivas. Estas Mesas convocan a todos los actores, públicos y privados, involucrados en cadenas de valor específicas, y promueve una discusión informada para identificar, por medio del diálogo social amplio, los desafíos y las rutas de acción para una reactivación inclusiva y sostenible en los rubros abordados, con oportunidades de trabajo decente.

"Esta metodología de Mesas Ejecutivas, ya está sirviendo en Perú y Ecuador para fomentar el diálogo entre los actores específicos del sector turístico, para encontrar soluciones prácticas que permitan apoyar a empresas, proteger empleos y generar cada

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

vez más oportunidades de trabajo decente", concluyó Efrain Quicaña, especialista de la OIT en Trabajo Decente para la Economía Rural. (Organización Internacional del Trabajo, 2021)

Al mismo tiempo se desarrollaron artículos por algunos periódicos acerca de las repercusiones que tuvo el coronavirus sobre el sector hotelero de la ciudad de La Paz son los siguientes:

### **3.1.3. RESPECTO A LAS INVESTIGACIONES REALIZADAS EN EL EXTERIOR ACERCA DE ESTE TEMA SE ENCONTRÓ LO SIGUIENTE:**

- **HOSTELTUR Comunicación para la Economía del Turismo** sacó su revista N° 297 de título **RESILIENCIA**, donde el tema principal de la revista es “Coronavirus LA MAYOR CRISIS DEL TURISMO que el sector ha afrontado”, este artículo explica que la industria turística vive una crisis sin precedentes a raíz de la pandemia del coronavirus, que ha paralizado casi por completo los viajes en todo el mundo. La revista de abril de HOSTELTUR analiza los impactos, consecuencias y nuevos retos a los que se enfrentan empresas y destinos a través de un número monográfico que quiere mirar más allá.

La consultora Oliver Wyman considera que si el brote de coronavirus dura entre tres y cuatro meses, la recuperación de la economía global podría llegar en el cuarto trimestre del año, ya que si el virus resulta ser estacional se recuperaría rápidamente la confianza de los consumidores y las empresas podrían volver a la normalidad en uno o dos trimestres. Esto sucedería en el mejor escenario posible. Pero hay otros escenarios. En el caso de que se tarde entre seis y 12 meses en frenar la epidemia, los sectores más vulnerables experimentarían una caída continuada de la demanda, en la medida en que la confianza de los consumidores caería en el segundo y tercer trimestre de 2020.

En cualquier caso, la industria turística ha sido uno de los primeros sectores económicos que ha sufrido el impacto del coronavirus. El lobby empresarial WorldTravel&Tourism Council (WTTC) estima que la pandemia podrá causar la desaparición de 50 millones de puestos de trabajo. “El cierre de hoteles, la suspensión de la mayoría de los vuelos, el cese de las líneas de cruceros y las crecientes prohibiciones de viajes globales ha tenido un catastrófico efecto dominó que impacta a un gran número de proveedores en todo el

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

mundo”, según el WTTC, que recuerda que las pymes son “especialmente vulnerables”. De hecho, la pandemia provoca que las empresas, tanto grandes como pequeñas, “se vean obligadas a romper sus planes a tres años y a centrarse en una lucha a tres meses por la supervivencia”, dice Gloria Guevara, presidenta del WTTC.

Por otra parte, incluso en un escenario favorable donde la demanda turística pudiera comenzar a reactivarse este próximo verano, la pandemia habrá modificado el comportamiento de los viajeros, según apuntan varios estudios.

En el caso de España los estudios revelaron lo siguiente, por ejemplo, un 35% de los españoles considera probable que el coronavirus afectará a sus viajes de verano, según una encuesta realizada por YouGov. De este colectivo, el 11% prevé viajar sin salir de su comunidad autónoma; el 37% se movería por otras regiones de España; el 14% cree que viajará por Europa y sólo el 11% estima que viajará fuera de Europa. Otra encuesta de LuggageHero.com revela que el 56% de los europeos sigue planeando viajar este verano siempre y cuando sus destinos no estén en cuarentena. Y atención: un tercio de los encuestados intentará evitar grandes ciudades y transporte público mientras que un 27% admite que reducirá su presupuesto de viaje este año más de un 40%.

Este artículo también explica que la crisis del coronavirus también hará que los consumidores sean más sensibles a aspectos como la seguridad y la salud pública, apunta Roger Callejà, director de marketing de Witbooking, una empresa tecnológica especializada en reservas hoteleras. “Esto supone una oportunidad para que el hotel divulgue su flexibilidad comercial, incluso usándola como elemento diferencial para su canal propio, con políticas de cancelación o de pago exclusivas en su web”, explica.

Este artículo concluye que es el momento de que las empresas y destinos se preparen internamente e implementen de manera real la toma de decisiones basada en datos concretos, válidos y de múltiples fuentes de información.

- **El impacto del COVID-19 en el turismo costará cuatro billones de dólares a la economía mundial**

Según un informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y el Desarrollo publicado este miércoles, la caída del turismo internacional debido a la

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

pandemia del coronavirus podría causar una pérdida de más de cuatro billones de dólares en el PIB global durante los años 2020 y 2021. (Naciones Unidas , 2021)

La pérdida estimada se debe al impacto directo de la pandemia en el turismo y a su efecto dominó en otros sectores estrechamente relacionados con él.

El informe, publicado junto con la Organización Mundial del Turismo, afirma que el turismo internacional y sus sectores altamente vinculados sufrieron una pérdida estimada de 2,4 billones de dólares en el 2020, tras una fuerte caída en las visitas turísticas internacionales. (Naciones Unidas , 2021)

La reducción del turismo provoca un aumento promedio del 5,5% del desempleo de la mano de obra no cualificada, con una gran variación del 0% al 15%, según la importancia del turismo para la economía.

La mano de obra representa alrededor del 30% del gasto de los servicios turísticos, tanto en las economías desarrolladas como en las que están en vías de desarrollo. El sector emplea a muchas mujeres y jóvenes, quienes tienen relativamente pocas barreras de entrada a este sector. (Naciones Unidas , 2021)

En julio del año pasado, la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo estimó que una paralización de entre cuatro y doce meses del turismo internacional costaría a la economía mundial entre 1,2 y 3,3 billones de dólares, incluidos los costes indirectos.

Sin embargo, las pérdidas son peores de lo que se esperaba, ya que incluso el peor escenario previsto el año pasado ha resultado ser optimista, ya que los viajes internacionales siguen siendo bajos aún después de más de 15 meses desde el inicio de la pandemia. (Naciones Unidas , 2021)

Las llegadas de turistas internacionales se redujeron en unos 1000 millones de viajes, o un 74%, entre enero y diciembre de 2020. Si se excluyen los meses de enero y febrero del 2020, anteriores a la pandemia, la caída de las llegadas asciende al 84%.

Los países en desarrollo han sido los más afectados por la pandemia en el sector turístico. Estos países han sufrido las mayores reducciones de llegadas de turistas en el 2020, estimadas entre el 60% y el 80%. (Naciones Unidas , 2021)

# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 3.2. BASES TEÓRICAS

### 3.2.1. TEMA I EL TURISMO

#### 3.2.1.1. TURISMO

##### 3.2.1.1.1. DEFINICIÓN DE TURISMO

La actividad turística, es un fenómeno mundial considerado como la industria sin chimeneas y que, a su vez, no es considerado como una ciencia, por ello existen diferentes definiciones que no llegan a formar un concepto claro pero que sin duda aportan para dar una interpretación al turismo.

De acuerdo a los autores citados por Ibáñez Reyna y Cabrera Carmelina (2012) señalan al turismo como:

*... las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. (OMT, 2006)*

Una definición dada por el Organismo Mundial del Turismo máxima representación del turismo a nivel mundial. En otra de las definiciones citadas por las investigadoras tenemos al turismo como:

*... una movilización temporal hacia un destino lejos del hogar y del lugar de trabajo habituales, las actividades realizadas durante la estancia y las facilidades para satisfacer las necesidades turísticas. (Mathieson y Wall, 1982: pág. 1)*

*... la industria turística consta de todas aquellas empresas, organizaciones e instalaciones que intentan cubrir las necesidades específicas y los deseos del turista. (Leiper, 1979: pág. 40)*

En este contexto, de las definiciones mencionadas anteriormente, se llega a formar un concepto en donde el turismo comprende las actividades que realizan las personas en un tiempo que debe ser menor a un año, que satisface las necesidades turísticas al visitar un destino distinto al del entorno habitual y que consta de varias empresas y organizaciones turísticas.

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **3.2.1.1.1. Factores que determinan el funcionamiento del turismo**

La actividad turística, ha creado un complejo de interrelaciones entre diferentes factores y concretamente se distinguen los siguientes elementos:

#### **3.2.1.1.1.2. Demanda turística**

Conformada por los turistas quienes son los que representan a la demanda, personas que busquen desplazarse de un lugar a otro y satisfacer sus necesidades. *En la “Guía Didáctica”, citan a Mathieson y Wall para definir a la demanda turística como: “El número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicio en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual”.* (Universidad Mayor de San Andrés - Turismo, s.f., pág. 60)

Los motivos por los cuales los turistas deciden desplazarse, serán diversas que se verán influenciadas directamente por sus motivaciones.

#### **3.2.1.1.1.3. Oferta turística**

La definición que da la Organización Mundial del Turismo, es: *“El conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico, en un destino determinado para su disfrute y consumo”.* Dentro de esta, se toma en cuenta al producto turístico como principal elemento de la oferta. (Universidad Mayor de San Andrés - Turismo, s.f., págs. 61, 62)

#### **3.2.1.1.1.4. Producto turístico**

Definido como la cantidad de bienes y servicios que integran la oferta, para satisfacer los requerimientos y necesidades de la demanda turística. Está compuesta por los siguientes elementos:

**Atractivos turísticos.** – *“Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico, mismo que motiva el desplazamiento de los visitantes, son la materia prima del turismo, siendo el principal factor para que el turista visite un lugar. Se divide en cinco categorías: sitios naturales; patrimonio urbano, arquitectónico y artístico; etnografía y folklore; realizaciones*

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*técnicas y científicas y acontecimientos programados”*. (Universidad Mayor de San Andrés - Turismo, s.f., pág. 62)

### **a) Infraestructura**

Está representado por aquellos elementos que son soporte para el desarrollo de distintas actividades productivas, considerada como el facilitador que permite a los viajeros disfrutar de los recursos y de las actividades turísticas, conformada por: carreteras, servicios básicos, telecomunicaciones, aeropuertos, etc.

### **b) Estructura o planta turística**

Llamada también como la planta de servicios, es la que se desarrolla sobre la infraestructura, esta proveerá de los distintos servicios que necesite el visitante. Está conformada por los siguientes:

- *Hospedaje turístico*
- *Restauración o alimentación*
- *Transporte*
- *Servicios de apoyo*
- *Superestructura*

*Está formada por aquellas instituciones u organismos especializados tanto públicos, privados o mixtos, que se encargan de regular, optimizar y modificar el funcionamiento de los distintos componentes del sector turístico. También facilita las ventas y la producción de los servicios y destinos.* (Universidad Mayor de San Andrés - Turismo, s.f., pág. 63)

## **3.2.2. TEMA II - HOTELERÍA**

### **3.2.2.1. SECTOR HOTELERO**

El sector turístico está compuesto por varios sectores de servicios y en este caso, se expone al sector hotelero. El sector hotelero, *“engloba todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas mediante precios, con o sin servicios de carácter complementario y pertenece a la cadena productiva del turismo”*. Dentro de este ámbito, se pueden mencionar algunas de sus particularidades y características más destacables. (Sabogal, 2014)



# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 3.2.2.1.1. Composición del sector hotelero

### 3.2.2.1.1.1. Establecimientos hoteleros

Los establecimientos hoteleros o de hospedaje, se entiende por el servicio de alojamiento hotelero, “*el servicio cuyo objeto es el de facilitar la estancia y otros servicios complementarios a los huéspedes*”. (Junta de Andalucía, 2016)

En el reglamento específico de establecimientos de hospedaje turístico de Bolivia, establece que son los emprendimientos que deseen prestar un servicio de hospedaje, que cumplan todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos con carácter especial, excepcional y temporal.

### Clasificación de los establecimientos hoteleros

La Autoridad Competente en Turismo del nivel central del Estado de Bolivia en el marco de sus competencias y responsabilidades, establece en los módulos técnicos las siguientes clasificaciones.

- **Hoteles (de 1 a 5 estrellas).** –“*Establecimientos planificados para prestar servicios permanentes de hospedaje a los huéspedes durante su estadía, incluyendo servicios de alimentos, bebidas, recreación y otros complementarios de acuerdo a sus categorías*”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Apart Hoteles (de 3 a 5 estrellas).**– “*Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje tipo departamento completamente amoblado, equipado e independiente, que incluye servicios complementarios de acuerdo a su categoría*”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Resorts (de 3 a 5 estrellas).**– “*Establecimientos planificados que combinan servicios de hospedaje con actividades recreacionales destinadas al goce del tiempo libre, generalmente alejados de centros urbanos*”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Hoteles Boutique (4 a 5 estrellas).**– “*Establecimientos de hospedaje que poseen concepto y estilo propios, servicios innovadores y diseño exclusivo, en ambientes que ofrecen*”

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

*confort e intimidad al huésped en un marco de servicios personalizados*". (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)

- **Hostales y/o Residenciales (de 1 a 3 estrellas).** - *“Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno”*. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Alojamientos (tipo A y B).** - *“Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en unidades habitacionales con o sin baño privado en condiciones de servicio básicas”*. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Lodges (categoría única).** - *“Establecimientos que de manera permanente prestan servicios de hospedaje y alimentación en cabañas, unidades habitacionales u otros ambientes construidos acorde al entorno geográfico de su emplazamiento”*. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Hotel Rural (categoría única).** - *“Establecimientos emplazados en el área rural que prestan el servicio de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones del área rural, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren”*. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Hostelería (categoría única).** - *“Establecimientos que prestan servicios de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños y que pueden disponer, además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos”*. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)
- **Áreas de Camping (categoría única).** - *“Son áreas en espacios de terreno en donde consiste en colocar una vivienda temporal, ya sea portátil o improvisada”*. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2012, págs. 1,2,3)

### 3.2.2.1.1.2. Responsabilidad social y ambiental

En cuanto a la responsabilidad social y ambiental en el sector hotelero surge la necesidad de *“desarrollar un modelo sostenible que afecte positivamente a la sociedad y al medio ambiente”*. (Sabogal, 2014)

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **3.2.2.1.1.3. Competencia**

El sector hotelero se caracteriza por su constante evolución y porque no le dan lugar a la improvisación y el menor descuido puede significar la pérdida de sus clientes que pueden ser captados por la competencia por este motivo, la infraestructura, la ubicación, los servicios, la atención, la seguridad, entre otros son conceptos que deben tener en cuenta en el desarrollo de sus nuevas propuestas para cumplir las expectativas de los clientes que son más exigentes y la competencia mejor preparada. (Sabogal, 2014)

### **3.2.2.1.2. El Coronavirus y la hotelería**

La crisis del coronavirus ha provocado que los cimientos del sector hotelero se tambaleen. Partiendo de la base de que el turismo es un gran soporte para la economía de varios países en todo el mundo y también realiza un aporte importante a la economía de nuestro país como sector productivo.

Algunos hoteles de la ciudad de La Paz visitados por el diario Página Siete en marzo del 2020, pudo corroborar que los establecimientos hoteleros ya no contaban con huéspedes, otros solo contaban con clientes de contrato mensual y anual. Además, en varios centros de hospedaje, los trabajadores entre botones, personal de limpieza y cocina se tomaban su vacación anual. Pocos se quedaron para realizar el mantenimiento y cuidado del inmueble.

*“No hay huéspedes. El golpe es muy fuerte (las restricciones para contener el coronavirus) y para las agencias de viajes vamos a dejar de vender boletos aéreos a nivel internacional porque todas las fronteras están cerradas y no es una determinación de Bolivia, sino es de todo el mundo”, informó a Inversión de Página Siete el presidente de la Asociación Boliviana de Agencias de Viaje y Turismo (Abavyt), Marco Antonio Mercado. (Página Siete, 2020, pág. S.p.)*

El presidente de la Cámara Departamental de Hotelería de La Paz, Guillermo Cáceres, informó a Inversión de Página Siete que a *“nivel departamental se cierran hoteles porque no hay clientes”, algunos continúan operando pero “a media máquina” y otros “dejaron dos pisos habilitados para que estén algunos clientes, que tienen contratos anuales, pero se está sacando al 70% del personal porque los hoteles están vacíos, porque no ingresa gente del exterior al*

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*país y los hoteles están con tres a nueve personas. Por eso están sacando al personal y sólo dejan a algunos de emergencia”.* (Página Siete, 2020, pág. S.p.)

*Hasta el 2018, en el país había al menos 28 hoteles cinco estrellas o que brindan una atención “excepcional” a sus clientes, de un total de 1.476 centros de hospedaje, los que van desde un hotel, apart hotel, residenciales, hostales, alojamientos, hasta casa de huéspedes, según el INE.* (Página Siete, 2020, pág. S.p.)

Cáceres, dijo a este diario, en octubre de 2019, que la entidad que dirige agrupaba hasta entonces a 130 centros de hospedaje socios, entre ellos hoteles de entre una y cinco estrellas.

Ahora Cáceres precisó que tres hoteles cerraron sus operaciones en los últimos días y “no puedo dar los nombres por ética”, también hicieron lo mismo los centros de hospedaje de la calle Illampu, en la ciudad de La Paz. “La mayoría sacó a su gente de vacación como una primera medida, pero eso puede acabar en 15 días o un mes, después no sé qué se podrán hacer, no sé qué vamos a hacer”. (Página Siete, 2020)

Cabe resaltar que el sector hotelero fue uno de los más afectados y además muchas personas quedaron desempleadas por este motivo, ya que la crisis por la pandemia sigue afectando a la actividad turística y está siendo difícil para este sector afrontar los problemas causado por el Coronavirus en el país.

### **3.2.3. TEMA III CORONAVIRUS**

#### **3.2.3.1. DEFINICIÓN DE CORONAVIRUS (COVID-19)**

Según la Organización Mundial de la Salud la definición que le da a los coronavirus es la siguiente, “*son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde un resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS)*”. El coronavirus que fue descubierto recientemente es el COVID-19 que es la nueva

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

enfermedad infecciosa que era desconocida antes de que estallara el brote en Wuhan, China, en el mes de diciembre de 2019.

### **3.2.3.1.1. Síntomas**

A continuación, detallaremos los síntomas más comunes de la COVID-19 que se da a conocer por la Organización Mundial de la Salud en 2020 los cuales son los siguientes:

- *Fiebre*
- *Cansancio*
- *Tos seca*

Algunos pacientes también pueden presentar otros síntomas que son:

- *Dolores*
- *Congestión nasal*
- *Rinorrea*
- *Dolor de garganta o diarrea*

Según la OMS los síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual, algunas personas incluso se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal. La mayor parte de las personas se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial, cabe resaltar que 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tienen dificultad de respirar.

Las personas de la tercera edad y quienes padecen de enfermedades subyacentes, como la hipertensión arterial, problemas cardiacos o diabetes, tienen probabilidades más altas de desarrollar una enfermedad grave. *“El 2% de las personas infectadas, han fallecido por contraer esta enfermedad”*. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

### **3.2.3.1.2. Propagación**

La organización mundial de la salud advierte que *“Las personas pueden contraer la COVID-19 por el contacto con otra persona que este infectada por este virus. La enfermedad se propaga de persona en persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o de la boca que salen despedidas cuando la persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre superficies y*

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*objetos que al momento de que la persona tiene el contacto con esto y posteriormente se tocan los ojos, la nariz o la boca, igualmente pueden infectarse con ese virus.”* (Organización Mundial de la Salud, 2020)

### **3.2.3.1.3. Periodo de incubación de la COVID-19**

El periodo de incubación, es el tiempo que transcurre entre la infección por el virus y la aparición de los síntomas de la enfermedad, la mayoría de las estimaciones al respecto del periodo de incubación de la COVID-19 oscilan entre 1 y 14 días y en general se sitúan en torno a los cinco días. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

### **3.2.3.1.4. Medidas de protección**

La Organización Mundial de la Salud (2020) nos recomienda estar informados constantemente sobre el brote de COVID-19, para esto la OMS cuenta con un sitio web que y a través de las autoridades de salud pública pertinentes a nivel nacional y local, se conoce el registro de varios casos en muchos países de todo el mundo y en varios de ellos se han producido varios brotes y las autoridades de otros países han conseguido detener el avance de los brotes, por lo mismo en esta situación es impredecible y es necesario estar al tanto de las noticias. Otras medidas de precaución que da la OMS son las siguientes:

- *Lavarse las manos de fondo a fondo y con frecuencia usar desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón y mantener una distancia mínima de 1 metro (3 pies) entre usted y cualquier persona que tosa o estornude.* (Organización Mundial de la Salud, 2020, pág. S.p.)
- *Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca debido a que las manos tocan muchas superficies y pueden recoger virus y una vez contaminadas las manos pueden transferir el virus.* (Organización Mundial de la Salud, 2020, pág. S.p.)
- *Todas las personas deben asegurarse de mantener una buena higiene de las vías respiratorias, eso significa de cubrirse la boca y la nariz con el codo, con un pañuelo de papel al toser o estornudar y el pañuelo usado debe desecharse de inmediato.* (Organización Mundial de la Salud, 2020, pág. S.p.)

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

- *Permanecer en casa si no se encuentra bien. Si se tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, se debe buscar atención médica.* (Organización Mundial de la Salud, 2020, pág. S.p.)
- *Mantenerse informado sobre las últimas novedades en relación al COVID-19* (Organización Mundial de la Salud, 2020, pág. S.p.).

### **3.2.3.1.5. Tratamientos para la COVID-19**

Hasta los primeros meses de la propagación del COVID-19 no había ninguna vacuna o medicamento antiviral específico para prevenir o tratar la COVID-19 y los infectados debían recibir atención médica para aliviar los síntomas. Las personas que presentaban casos graves de la enfermedad, debían ser hospitalizadas. Se estuvieron investigando las posibles vacunas y tratamientos farmacológicos específicos para combatir a este virus. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Sin embargo, el año anterior que es el 2021, varias empresas farmacéuticas y laboratorios en el mundo estuvieron realizando diferentes investigaciones e intentando desarrollar medicamentos y vacunas que puedan combatir la COVID-19 y en otros casos que puedan curarla. Hasta el momento se lograron encontrar diversas vacunas que ayudan a contrarrestar los síntomas de dicho virus. Se desarrollaron las siguientes vacunas que ya se estuvieron administrando a toda la población de los diferentes países del mundo, las cuales son:

- Vacuna BioNTech, Pfizer
- Vacuna Johnson & Johnson
- Vacuna Oxford, AstraZeneca
- Vacuna Sputnik V
- Vacuna de Sinopharm BBIBP

Además en el país recientemente el Gobierno nacional a través del Ministerio de Salud y Deportes autorizó la comercialización del medicamento Molnupiravir que *“es utilizado para realizar el tratamiento del COVID-19, mismo que está recomendado científicamente para*

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*pacientes leves o moderados que hayan contraído la enfermedad*". (Ministerio de Salud y Deportes, 2022, pág. sp)

*"La Agencia Estatal de Medicamentos y Tecnologías en Salud – AGEMED, dependiente del Ministerio de Salud y Deportes, comunica que, a través de la Comisión Farmacológica Nacional, en diciembre de 2021, aprobó el medicamento Molnupiravir Cápsulas 400 mg, como un medicamento antiviral más que se suma a la lista de medicamentos indicados para el tratamiento de la COVID-19 leve a moderado", señala el comunicado emitido por la AGEMED.*

En el documento el Ministerio de Salud recomienda que por ningún motivo se debe considerar que ese medicamento sustituye el efecto preventivo que generan las vacunas a nivel mundial.

### **3.2.3.1.6. Variantes de la COVID-19**

La COVID-19 ha ido cambiando con el tiempo, como cualquier otro virus y mientras el virus se va propagando, el mismo va mutando. Y según la OMS *"si bien los rasgos esenciales del virus siguen siendo los mismos, algunos cambios que se describen como "mutaciones" pueden dar lugar a diferencias considerables en las características básicas y, en consecuencia, en los efectos"*. (Organización Mundial de la Salud , 2021, pág. S.p.)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió cuatro de las mutaciones de COVID-19 que han surgido hasta ahora como una "variante de preocupación" (VOC, por sus siglas en inglés) y ocho como una "variante de interés" (VOI, por sus siglas en inglés). (Aytekin, 2021)

La Organización advirtió que las variantes de preocupación están asociadas con "aumento de la transmisibilidad o cambio perjudicial en la epidemiología de la COVID-19, aumento de la virulencia o cambio en la presentación clínica de la enfermedad; o disminución de la efectividad de las medidas sociales y de salud pública o de los diagnósticos disponibles, vacunas, terapéutica". (Aytekin, 2021)

Las otras ocho variantes definidas como variantes de interés, sin embargo, han sido *"identificadas como causantes de transmisión comunitaria / múltiples casos / conglomerados de COVID-19, o se han detectado en varios países"*. (Aytekin, 2021)



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

“El 31 de mayo, la OMS decidió nombrar las variantes, que anteriormente habían recibido el nombre de los países de donde surgieron, con letras del alfabeto griego. En consecuencia, los cuatro VOC se denominaron alfa, beta, gamma y delta, mientras que los ocho VOI se denominaron épsilon (dos variantes), zeta, eta, theta, iota, kappa y lambda”. (Aytekin, 2021, pág. S.p.)

**3.2.3.1.6.1. Variantes preocupantes (VOC, por sus siglas en inglés)**

Esta es una variante del SARS-CoV-2 “cumple con los criterios para ser definida como una VOI y en relación con la cual se ha demostrado, tras una evaluación comparativa, que está asociada a uno o más de los siguientes cambios en un grado que resulte significativo para la salud pública mundial”. (Organización Mundial de la Salud , 2021)

- *Aumento de la transmisibilidad o cambio perjudicial en la epidemiología de la COVID-19.*
- *Aumento de la virulencia o cambio en la presentación clínica de la enfermedad.*
- *Disminución de la eficacia de las medidas sociales y de salud pública o de los medios de diagnóstico, las vacunas y los tratamientos disponibles.* (Organización Mundial de la Salud , 2021)

Denominación de la OMS	Linaje Pango	Clado/linaje GISAID	Clado Nextstrain	Otros cambios en aminoácidos que se están examinando*	Primeras muestras documentadas samples	Fecha de designación
Alpha	B.1.1.7	GRY	20I (V1)	+S:484K +S:452R	Reino Unido, septiembre 2020	18 diciembre 2020
Beta	B.1.351 B.1.351.2 B.1.351.3	GH/501Y.V2	20H (V2)	+S:L18F	Sudáfrica, mayo 2020	18 diciembre 2020

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Denominación de la OMS	Linaje Pango	Clado/linaje GISAID	Clado Nextstrain	Otros cambios en aminoácidos que se están examinando*	Primeras muestras documentadas samples	Fecha de designación
Gamma	P.1 P.1.1 P.1.2	GR/501Y.V3	20J (V3)	+S:681H	Brasil, noviembre 2020	11 enero 2021
Delta	B.1.617.2 AY.1 AY.2 AY.3	G/478K.V1	21 <sup>a</sup>	+S:417N	India, octubre 2020	VOI: 4 abril 2021 VOC: 11 mayo 2021

Fuente: Organización Mundial de la Salud, 2021

**3.2.3.1.6.2. Variantes de interés (VOI, por sus siglas en inglés)**

*“Son variantes del SARS-CoV-2 que presentan cambios en el genoma que, según se ha demostrado o se prevé, afectan a características del virus como su transmisibilidad, la gravedad de la enfermedad que causa y su capacidad para escapar a la acción del sistema inmunitario, ser detectado por medios diagnósticos o ser atacado por medicamentos; Y según se ha comprobado, dan lugar a una transmisión significativa en medio extra hospitalario o causan varios conglomerados de COVID-19 en distintos países, con una prevalencia relativa creciente y ocasionando números cada vez mayores de casos con el tiempo, o bien que presentan, aparentemente, otras características que indiquen que pueden entrañar un nuevo riesgo para la salud pública mundial”. (Organización Mundial de la Salud , 2021)*

**Tabla 1: Variantes de interés actuales**

Denominación de la OMS	Linaje Pango	Clado/linaje GISAID	Clado Nextstrain	Primeras muestras documentadas	Fecha de designación
Eta	B.1.525	G/484K.V3	21D	Múltiples países, diciembre 2020	17 marzo 2021

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Denominación de la OMS	Linaje Pango	Clado/linaje GISAID	Clado Nextstrain	Primeras muestras documentadas	Fecha de designación
Iota	B.1.526	GH/253G.V1	21F	Estados Unidos de América, noviembre 2020	24 marzo 2021
Kappa	B.1.617.1	G/452R.V3	21B	India, octubre 2020	4 abril 2021
Lambda	C.37	GR/452Q.V1	20D	Perú, diciembre 2020	14 junio 2021

Fuente: Organización Mundial de la Salud, 2021

Hasta ahora, los científicos han detectado más de 4.000 mutaciones en la estructura del virus COVID-19.

La mayoría de las variantes que se clasifican como VOC y VOI son el resultado de cambios en la proteína de pico, que permite que el virus se adhiera a las células humanas. (Organización Mundial de la Salud , 2021)

### **3.2.4. TEMA IV TURISMO Y EL CORONAVIRUS**

#### **3.2.4.1. Consideraciones de salud pública al reanudar los viajes internacionales**

Muchos países suspendieron algunos o todos los viajes internacionales desde el inicio de la pandemia de COVID-19, pero ahora prevén retomarlos. La Organización Mundial de la Salud realizó un documento con las principales consideraciones que deben tener en cuenta las autoridades sanitarias nacionales que estén abriendo gradualmente los viajes internacionales o que estén estudiando hacerlo.

El proceso de adopción de decisiones debe ser multisectorial y es necesario garantizar que las medidas que apliquen las autoridades nacionales e internacionales de transporte estén coordinadas con las de otros sectores pertinentes. Además, todo el proceso debe ser coherente

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

con las estrategias nacionales generales de ajuste de las medidas de salud pública y social. (World Health Organization, 2020)

En todo el mundo ha habido un revocamiento gradual de las limitaciones de viaje (o de las restricciones temporales) y la O.M.S. aconseja que para realizar este proceso cada país debe realizar una evaluación minuciosa de los riesgos en la que se tenga en cuenta el contexto del país, la epidemiología y las pautas de transmisión locales, las medidas sanitarias y sociales nacionales para controlar el brote y la capacidad de los sistemas de salud tanto en los países de salida como en los de destino, incluidos los puntos de entrada. (World Health Organization, 2020)

Los gobiernos, las autoridades sanitarias de los Estados Miembros de la OMS y las partes interesadas pertinentes, los elementos que deben tener en cuenta al ajustar las medidas relativas a los viajes internacionales a la cambiante situación epidemiológica de la pandemia de COVID-19, a la capacidad nacional de salud pública y de servicios de salud disponible en los países y a la evolución de los conocimientos sobre el virus. (World Health Organization, 2020)

### **3.2.4.1.1. Factores que deben tenerse en cuenta para reanudar los viajes internacionales**

Todos los países deben realizar un análisis de los riesgos y los beneficios y establecer sus prioridades.

La OMS recomienda que se dé prioridad a los viajes esenciales en casos de emergencia, las actividades humanitarias (incluidos los vuelos médicos de emergencia y las evacuaciones médicas), los viajes del personal esencial (incluido el personal de respuesta a emergencias y los proveedores de asistencia técnica en materia de salud pública, el personal esencial del sector del transporte, como la gente de mar y el personal diplomático) y la repatriación al país de origen. *“También debe otorgarse prioridad al transporte de mercancías de suministros médicos, alimentarios y energéticos esenciales. Los viajeros enfermos y las personas en situación de riesgo, incluidas las personas de edad y las que padecen enfermedades crónicas o afecciones de salud subyacentes deben posponer o evitar los viajes internacionales con origen o destino en las zonas donde hay transmisión comunitaria”.* (World Health Organization, 2020)

Los factores que se deben tener en cuenta para reanudar los viajes internacionales son:

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

- *La epidemiología y las pautas de transmisión locales.*
- *Las medidas nacionales de salud pública y social para controlar los brotes tanto en el país de origen como en el de destino.*
- *La capacidad de los servicios de salud pública y de salud a nivel nacional y subnacional para gestionar los casos sospechosos y confirmados entre los viajeros, incluido en los puntos de entrada (puertos, aeropuertos, pasos fronterizos terrestres) para mitigar y gestionar el riesgo de importación o exportación de la enfermedad.*
- *La evolución de los conocimientos sobre la transmisión de la COVID-19 y sus características clínicas. (World Health Organization, 2020)*

### **3.2.4.2. Recomendaciones para reanudar la actividad turística en Bolivia**

En el caso de nuestro país se redactó un documento por el Ministerio de Salud en colaboración con el Ministerio de Turismo, que es el “MANUAL DE BIOSEGURIDAD PARA LA ATENCION DE GUIAS DE TURISMO POST CUARENTENA COVID-19” donde se dan recomendaciones para reanudar la actividad turística en el país frente al Coronavirus.

#### **RECOMENDACIONES PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA:**

El guía de turismo debe seguir las siguientes medidas preventivas durante la realización de sus actividades:

- a) Informar a los turistas acerca de los procedimientos y protocolos de bioseguridad para prevención del contagio o transmisión del virus establecido por el Ministerio de Salud, a fin de mantener informado al visitante acerca de las restricciones, limitaciones o modificaciones en el servicio, así como las medidas preventivas que se aplicarán durante el recorrido. Éstas últimas deberán haber sido comunicadas a los turistas antes de la contratación de los servicios. (Viceministerio de Turismo, 2020)*
- b) Previo a la llegada de los turistas realizar en coordinación con el operador de turismo una evaluación visual de situaciones de riesgo de contagio en el sitio (Como condiciones de hacinamiento o aglomeraciones), para determinar con el operador las acciones a implementar tales como reducción de grupos, modificación de itinerarios, etc. con el fin de*

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*minimizar dichos riesgos, según acuerdos y contratos pre establecidos. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*c) Determinar cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.). (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*d) Elaborar recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que se pueda (ciudades pequeñas, cascos históricos), coordinándose en todo caso con otros guías de turismo para evitar zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones en espacios reducidos y con aforos limitados. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*e) Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos deben realizarse en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*f) Evitar aglomeraciones en un sitio. Si el grupo es numeroso, procurar dividirlos en grupos más pequeños para que puedan mantener una distancia apropiada (un metro y medio o más), entre unos y otros. Se recomienda que los grupos sean de 5 personas como máximo. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*g) Instar a los clientes a cumplir con las medidas de bioseguridad en todo momento del recorrido turístico. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*h) Establecer las acciones necesarias de aprovisionamiento y aplicación de las medidas de prevención para cada grupo que ingrese al atractivo, tales como el lavado de manos con soluciones jabonosas o desinfección con solución a base de alcohol al 70 %, además del uso de todos los equipos de protección personal recomendados por las autoridades de salud (solución desinfectante, mascarillas y guantes).*

*i) Informarse sobre la capacidad de carga del atractivo turístico, antes de proceder con la visita, tomando en cuenta las medidas de distanciamiento social. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

*j) Siempre que sea viable, se debe establecer un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información,*

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*aplicación de las normativas higiénicas sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga debería ser consensuado con la administración competente. (Viceministerio de Turismo, 2020)*

## **3.3. MARCO LEGAL**

### **3.3.1. LEYES Y DECRETOS QUE SE RELACIONAN AL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **Constitución Política del Estado de 2009, 7 de febrero de 2009**

Según la Constitución Política del Estado en el Parágrafo I del Artículo 35, determina que “el Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2009)

En este sentido se fija el marco reglamentario para proteger el derecho a la salud de toda la población a nivel nacional.

Así también en el Artículo 37 del Texto Constitucional, establece que “el Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2009)

Además en el numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 299 de la Constitución Política del Estado, dispone entre otras, que la gestión del sistema de salud y educación es una competencia que se ejercerá de forma concurrente por el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2009)

#### **Ley N° 1293, de 1 de abril de 2020, para la Prevención, Contención y Tratamiento de la Infección por el Coronavirus (COVID-19)**

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

En dicha ley se declara “de interés y prioridad nacional, las actividades, acciones y medidas necesarias para la prevención, contención y tratamiento de la infección por el Coronavirus (COVID-19).” (Estado Plurinacional de Bolivia, 2020)

Por lo que a partir de la misma el gobierno toma todas las decisiones pertinentes para resguardar a la población de la pandemia y se dicta la cuarentena en el país.

Por lo que el Artículo 8 de la Ley N° 1293, “señala que todos los estantes y habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, tienen el deber y la obligación de cumplir los protocolos y normas de bioseguridad para prevenir el contagio de la infección por el Coronavirus (COVID-19), su incumplimiento será sancionado de acuerdo a normativa vigente”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2020)

### **Decreto Supremo N° 4404, 28 de noviembre de 2020**

Este decreto establece “protocolos y medidas de bioseguridad, medidas para el Sistema Nacional de Salud, actividades económicas, jornada laboral y otras, para proteger la salud y la vida de la población ante la pandemia de la COVID-19, en la etapa de recuperación y preparación ante un eventual incremento de casos”. (Estado Plurinacional de Bolivia, 2020)

A partir de dicho decreto es que vuelven a reactivarse los diferentes sectores económicos en el país tales como el sector de servicios donde se encuentran las empresas que prestan servicios turísticos como hoteles, agencias de viajes y transporte turístico.

A si también el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 4404, “dispone que las medidas establecidas en el presente Decreto Supremo, estarán vigentes a partir del 1 de diciembre de 2020 hasta el 15 de enero de 2021.” (Estado Plurinacional de Bolivia, 2020)

Que ante las medidas asumidas por el Gobierno Nacional de testeo masivo de pruebas que ha permitido detectar un mayor número de casos de la COVID-19, es necesario continuar asumiendo medidas y acciones para la prevención, contención y atención de la Pandemia.



## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **Norma técnica de procedimientos de bioseguridad para la prevención del contagio de covid-19**

El gobierno para controlar el contagio y proteger a la población de la pandemia ha implantado medidas que ayuden a vencer el virus y que limiten su propagación. Por lo que el Ministerio de Salud desarrollo un documento técnico como es esta Norma Técnica que estandariza los procedimientos de bioseguridad para la prevención del Covid-19 de aplicación en espacios público y privados.

Dicho documento contiene las medidas generales y específicas para prevenir el contagio y la propagación de covid-19 en todo el ámbito nacional del estado plurinacional de Bolivia, brinda los aspectos fundamentales para el cuidado personal y para la limpieza y desinfección del entorno, como ambientes, espacios y superficies, en marcado en el cuidado y respeto de la salud ambiental.

### **3.3.2. MANUAL DE BIOSEGURIDAD PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO POST CUARENTENA COVID-19**

El viceministerio de turismo ha visto conveniente desarrollar un documento en el que estén plasmadas medidas de bioseguridad que deberán tomar en cuenta los prestadores de servicios turísticos para la reactivación del sector turístico, por lo que las empresas de servicios turísticos deberán ser conscientes de lo importantes que es cumplir con dichas medidas de bioseguridad y deberán comprender el valor del cumplimiento de la normativa que van en beneficio de turistas nacionales como extranjeros, además del personal que conforma la cadena de servicios turísticos en todo el país.

Por lo cual se desarrollaron los manuales de bioseguridad para el funcionamiento y atención de las empresas de servicios turísticos post cuarentena. Y en específico en los siguientes párrafos veremos las medias de bioseguridad para el sector hotelero.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

En los primeros acápites de dicho documento se detalla las formas de transmisión del Covid-19, medidas de higiene personal para la prevención del Covid-19, forma adecuada de lavado y desinfección de manos y componentes de desinfección contra el Sars-CoV2.

En el punto número 5.6 se podrá observar la **clasificación de riesgos e insumos de protección personal**, donde se indica que las personas que tenga relación con el sector turístico como ser: *“Guías de turismo, turistas nacionales y extranjeros, trabajadores administrativos, personal de ventas, conductores de transportes, personal de cocina y personal de seguridad de Agencias y operadoras de viajes, hospedajes, transportes y servicios gastronómicos turísticos deben utilizar los siguientes insumos de protección:*

- 1.- *Barbijo común o mascarilla quirúrgica.*
- 2.- *Desinfectante con solución a base de alcohol al 70 %.*
- 3.- *Guantes de goma (solo para limpieza).*
- 4.- *Protectores faciales.*
- 5.- *Bata o mameluco (recomendado sólo para limpieza)”. (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)*

En el título 5.7. **Gestión de residuos biológicos** indica que “Durante el brote pandémico se generan diversos residuos que pueden considerarse peligrosos debido a que no se conoce el estado de salud de todas las personas que utilizan mascarillas o barbijos, guantes y otros equipos de protección, así como un mayor volumen de artículos no infectados de la misma naturaleza, razón por la cual se requiere un manejo adecuado y seguro, además de diferenciado de la basura común, se recomienda las siguientes acciones para su debido tratamiento:

- a) Estos residuos, una vez hayan cumplido con su uso, deben ser rociados con alcohol al 70% o lavandina a una concentración de 1% y almacenados en una bolsa plástica específica.
- b) La bolsa de residuos sólidos comunes no debe ser rociada con ningún desinfectante, puesto que puede encontrarse materia orgánica dentro y no es recomendable el contacto”. (Viceministerio de turismo, 2020)

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Así también en el título 5.8. **Recomendaciones básicas para la ventilación como medida de prevención** se expone lo siguiente:

“Dado que la principal vía de transmisión del virus SARS-CoV-2 se considera la aérea, la ventilación y climatización de espacios cerrados con concurrencia humana son dos factores importantes a tener en cuenta para la prevención y el control del COVID-19”. (Viceministerio de turismo, 2020)

Por lo que se recomienda lo siguientes:

- Mantener la máxima aportación posible de aire exterior en los locales, mediante ventilación natural y/o en los sistemas de ventilación y climatización. Si sólo se dispone de ventilación natural, maximizar el caudal de renovación del aire abriendo ventanas y puertas. (Viceministerio de turismo, 2020)
- Iniciar la ventilación dos horas antes de la apertura del local y mantenerla en funcionamiento una hora después de cerrarlo, si es posible manteniendo la ventilación en funcionamiento todo el día. (Viceministerio de turismo, 2020)

En el título **6. Para el personal de servicios turísticos**, se da las siguientes recomendaciones para la atención al cliente:

- Personal debe utilizar ropa/uniforme limpio y exclusivo para el trabajo, considerando que puede transportar agentes infecciosos.
- Se recomienda que el personal tenga un par de zapatos exclusivo para desarrollar las actividades laborales (cambiarse de zapatos al ingreso y salida). Los calzados deben ser cerrados y no exponer ninguna parte del pie.
- El personal no deberá hacer uso de accesorios (aretes, relojes, anillos, collares u otros similares), el cabello debe estar recogido.
- Evite portar o hacer uso innecesario de aparatos electrónicos.
- Evite compartir bolígrafos.
- No comer, beber ni fumar en el área de trabajo. (Viceministerio de turismo, 2020)

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **7. Medidas para el funcionamiento y atención de los servicios de hospedajes turísticos**

En este punto se establecen todas las medidas a tomarse en cuenta en los diferentes procesos para la atención del personal de los establecimientos hoteleros hacia los clientes, huéspedes o turistas.

**INFORMACIÓN.** Los servicios de hospedaje turístico informarán a los clientes que arriben a sus instalaciones la existencia de este Manual de Bioseguridad y su importancia en el desarrollo de la actividad turística.

**a)** Además, el servicio de hospedaje deberá disponer de documentos informativo para compartir con clientes (material distribuido por el Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural u otras instancias) en los ambientes públicos del establecimiento (preferentemente en español e inglés). (Viceministerio de turismo, 2020)

**b)** De igual manera, el hospedaje deberá informar y tranquilizar a los clientes, asegurándoles que la empresa dispone de un plan de preparación y respuesta, y que se siguen los protocolos, recomendaciones y medidas establecidas en el Manual de Bioseguridad, a través de su personal. (Viceministerio de turismo, 2020)

**RECEPCIÓN.** El personal de recepción deberá estar bien informado sobre las medidas de prevención que el servicio de hospedaje está llevando a cabo para que puedan informar a los huéspedes acerca de los protocolos de seguridad sanitaria. Para ello se recomienda lo siguiente:

**a)** *“En la zona de recepción los servicios de hospedaje deberán implementar alfombras sanitarias (pediluvio de desinfección de calzados), utilizando una bandeja y rellenarla con tres centímetros con una solución de hipoclorito. La solución se deberá renovar durante el día, de acuerdo al uso del mismo.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

**b)** *“El personal de recepción deberá contar con barbijo o mascarilla, de ser posible se colocará una pantalla de protección en recepción para evitar el contacto directo con los huéspedes.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

**c)** *“El personal de recepción deberá priorizar el pago con Tarjetas, esto para evitar la manipulación de billetes minimizando de esta forma el riesgo de contagio. Así mismo Los POS*

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

*deben ser cubiertos con plástico y cambiados regularmente.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

**d)** Se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados. Después del intercambio de objetos entre cada cliente trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.). (Viceministerio de turismo, 2020)

**e)** El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes. (Viceministerio de turismo, 2020)

**DISTANCIAMIENTO FÍSICO.** El servicio de hospedaje deberá planificar las tareas y procesos de tal forma que garantice la distancia personal dentro del servicio de hospedaje turístico, la distancia establecida por las autoridades sanitarias entre todas las personas debe ser mínimamente de un metro y medio. (Viceministerio de turismo, 2020)

**LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AMBIENTES.** En los casos de limpieza y desinfección se dispondrá de hipoclorito de sodio, soluciones jabonosas o sustancias a base de alcohol al 70%, además de bolsas de basura.

**a)** Previo al uso de aspiradoras, se deberá rociar desinfectante sobre la superficie a limpiar, para impedir la diseminación del virus. Los filtros del sistema de ventilación deberán ser desechados en bolsas de plástico debidamente selladas. (Viceministerio de turismo, 2020)

**b)** La ropa de cama y toallas deberán ser transportadas en bolsas de plástico herméticamente selladas, para su posterior lavado de forma industrial con agua jabonosa. En la medida de lo posible se recomienda el cambio frecuente las sábanas, cubre camas y fundas de las camas. (Viceministerio de turismo, 2020)

**c)** La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos. (Viceministerio de turismo, 2020)

**d)** En el caso de las tarjetas o llaves, éstas deberán depositarse en un recipiente para su desinfección al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción. (Viceministerio de turismo, 2020)

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

e) Los equipos informáticos y cualquier otro elemento de uso personal como ser teléfonos o computadoras) deberán limpiarse y desinfectarse al inicio y al finalizar la jornada de trabajo. (Viceministerio de turismo, 2020)

**CUSTODIA DE EQUIPAJE.** El servicio de custodia de equipaje solo debe ser para pertenencias de los huéspedes del servicio de hospedaje.

a) Todo equipaje o pertenencia debe ser desinfectado de acuerdo a la naturaleza del material de la pieza. (Viceministerio de turismo, 2020)

b) Se debe respetar el distanciamiento personal al momento de la entrega de las pertenencias de los huéspedes. (Viceministerio de turismo, 2020)

**ASCENSORES.** Los servicios de hospedaje, para el uso de ascensores deberán implementar las siguientes medidas de Bioseguridad:

a) Colocar infografías visibles en el interior y exterior de los ascensores, para asegurarse que los huéspedes respeten la cantidad de personas permitidas por ascensor. (Viceministerio de turismo, 2020)

b) Se recomienda marcar con huellas de pie el suelo del ascensor para que los huéspedes respeten la distancia personal. (Viceministerio de turismo, 2020)

c) Los botones y piso del ascensor deben ser desinfectados regularmente con hipoclorito de sodio, soluciones jabonosas o sustancias a base de alcohol al 70%. (Viceministerio de turismo, 2020)

**SERVICIOS DE RESTAURANTE Y CAFETERÍA EN HOSPEDAJES TURÍSTICOS:**

a) Al ingresar a los comedores, los clientes deberán desinfectarse las manos con alcohol en gel o sustancias a base de alcohol al 70%. (Viceministerio de turismo, 2020)

b) Se debe evitar que los huéspedes puedan manipular los alimentos para minimizar el contagio. (Viceministerio de turismo, 2020)

c) El personal deberá atender respetando la distancia aconsejada de 1.5 metros, y han de estar entrenados para conocer los síntomas que puede presentar un cliente infectado de COVID-19. (Viceministerio de turismo, 2020)

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**d)** Se deben eliminar los elementos y equipamientos de uso común, tipo vinagreras, saleros, aceiteras, así como cualquier elemento decorativo. (Viceministerio de turismo, 2020)

**e)** El montado de mesas se deberá realizar solo cuando el huésped esté sentado. Esto facilitará la desinfección y reducirá la manipulación de placemats, cubiertos y servilletas. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **SERVICIOS DE BARES EN HOSPEDAJES TURÍSTICOS:**

**a)** El uso de mascarilla es obligatorio para bartenders.

**b)** Desinfección de estación y barra después de cada servicio.

**c)** Lavado de herramientas adicional después de cada servicio.

**d)** Con referencia a la capacidad del ambiente, se recomienda reducir un 50% la capacidad de atención del servicio. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **ZONAS DE USO COMÚN**

**a)** El servicio de hospedaje deberá determinar la cantidad de huéspedes de los distintos espacios comunes.

**b)** Se recomienda disponer de alcohol gel en lugares de paso y en aquellas instalaciones de uso intensivo por los clientes. Puede considerarse la instalación de dispensadores a la salida del aseo u otras áreas del establecimiento.

**c)** Los baños de uso común deben contar con dispensadores de papel o secador de manos, se deberá evitar el uso de toallas de tela. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **PISCINAS Y SAUNAS**

Estas áreas se deberán mantener cerradas hasta que el ministerio de salud disponga nuevas medidas sanitarias que reduzcan el riesgo de contagio. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **REUNIONES**

En caso que los huéspedes requieran un espacio para reuniones, se deberá limitar la capacidad del ambiente a un 50%, de igual forma se procederá a desinfectar el área una vez que el espacio este desocupado. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **CHECK IN**

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Se recomienda en la medida de lo posible obtener por correo electrónico los datos para la reserva, esto con el fin de evitar el contacto físico y ayudar en el ingreso del huésped. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **CHECK OUT**

Si el huésped lo solicita proceder con la factura de forma adelantada, de igual manera se recomienda optar por pagos en línea o transferencias electrónicas. (Viceministerio de turismo, 2020)

### **RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL DE SERVICIO**

a) *“Evitar el contacto físico, como ser: los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados, tampoco compartir objetos.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

b) *“Todas las empresas de servicios de hospedajes turísticos, deberán exhibir de forma obligatoria las medidas de prevención para evitar el contagio del COVID-19.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

c) *“El pago por los servicios deberá realizarse en caja y en lo posible se pagará con tarjeta, disminuyendo así el riesgo de contagio.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

d) *“El personal deberá estar debidamente instruido sobre el lavado regular de manos con agua y jabón por al menos 40 segundos o uso de desinfectante de manos con sustancias a base a alcohol al 70%.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

e) *“El servicio de hospedaje deberá proporcionar a su personal, el Equipo de Protección Personal (EPP) necesario para brindar el servicio de manera segura: barbijos, gorro desechable y uniforme, utilizados durante su jornada laboral.”* (Viceministerio de turismo, 2020, pág. s.p.)

f) En caso de que alguna de las personas en los centros de hospedaje presente síntomas respiratorios sospechosos de COVID-19, la persona deberá ponerse de inmediato en aislamiento



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

y al mismo tiempo el personal deberá notificar al Servicio Departamental de Salud respectivo. (Viceministerio de turismo, 2020)

**g)** *“Supervisar el ingreso de los trabajadores para identificar aquellos que presenten enfermedades respiratorias, con el fin de remitirlos a su domicilio en aislamiento voluntario, para disminuir el riesgo de contagio. En caso de que algún trabajador presente algunos de los síntomas respiratorios, se deberá seguir el protocolo del presente manual. Si se confirma el caso de COVID-19, este deberá ser separado y restringir el movimiento del trabajador para evitar el contagio.”* (Viceministerio de turismo, 2020)

**h)** El empleador debe designar a alguien como responsable para responder a cuestiones relacionadas con el COVID-19. Los empleados deben saber quién es esta persona y cómo contactarla (la misma deberá estar debidamente capacitada en el tema). (Viceministerio de turismo, 2020)

**i)** *“Todas las empresas de servicios de hospedaje turístico tienen la obligación de colocar carteles Infográficos donde se exponga de forma clara los síntomas y las medidas de prevención del coronavirus COVID-19, con el fin de informar y prevenir el contagio.”* (Viceministerio de turismo, 2020)

**PARA EVITAR CONTAGIOS DE CLIENTES Y/O HUÉSPEDES SE RECOMIENDA:**

**a)** Todos los turistas que adquieran un servicio turístico deberán firmar el Contrato de Servicios, “Voucher” o Documento análogo, a efectos de establecer y comprometerse de que el usuario no tiene sintomatología o confirmación relacionada al Covid-19. (Viceministerio de turismo, 2020)

**b)** En caso que el servicio de hospedaje cuente con servicios de Restaurant y/o Bar, se recomienda leer “Manual de Bioseguridad para el Funcionamiento y Atención de Servicios Gastronómicos Turísticos - Post Cuarentena”. (Viceministerio de turismo, 2020)

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

## **4. CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1. Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva para Arias (2012), consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, ubicándose los resultados de esta investigación a un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere. (pág. 24)

Este tipo de investigación busca especificar las características y aspectos importantes del fenómeno que se está sometiendo al análisis y que también nos ayuda a orientar a los objetivos para describirlos tal cuales son. Por eso el investigador debe ser capaz de por lo menos mantener una idea concreta antes de la recolección de datos para poder así describir todo el contexto a la cual se refiere.

### **4.2. ENFOQUES**

#### **4.2.1. Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo para Sanfeliciano (2018), es el análisis secuencial y probatorio en donde no se pueden eludir los diferentes pasos del mismo. Pero el aspecto central es que el objeto de estudio de estos diseños de investigación, son variables o fenómenos cuantificables o fácilmente mensurables. (s.p.)

Este enfoque refleja la necesidad de medir magnitudes de los fenómenos de la investigación en donde la recolección de datos se basa en la medición y en donde la interpretación de los datos obtenidos, constituyen a una explicación de cómo los resultados encajan con el conocimiento existente. Busca ser lo más objetiva posible concentrándose en datos y no en interpretaciones o la subjetividad.

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

## **4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **4.3.1. Diseño no experimental**

Se lo define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hace es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo en la investigación no experimental no es posible asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos. (Universidad Mayor de San Andrés - Turismo, 2012)

Este diseño tiene la necesidad de indagar sin alterar las características del fenómeno de estudio, dadas las características del problema de investigación, este se ajusta muy bien tomando en cuenta que se observara una realidad en el cual se han dado fenómenos que se pretende comprender y describir.

### **4.3.2. Diseño transversal**

Los diseños transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único en donde su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. (Universidad Mayor de San Andrés - Turismo, 2012)

Esta investigación responde a un diseño transversal ya que la información es tomada de sujetos de investigación en una sola oportunidad y en un tiempo determinado, aunque la recopilación teórica alcanza para un periodo mayor en retrospectiva el cual no modifica lo transversal de la investigación.

## **4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **4.4.1. Población**

Según Fracica, la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. (FRACICA N., 1988)

Para Jany, población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”; o bien, unidad de análisis. (JANY E., 1994)

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

Las dos anteriores definiciones son igualmente válidas para la presente investigación.

La población para este estudio de investigación está compuesta por los establecimientos hoteleros de la ciudad de La Paz. De acuerdo a información proporcionada por el Registro de Establecimientos de Hospedaje de la Gobernación del Departamento de La Paz (2013), se han registrado 773 establecimientos de hospedaje turísticos, de distintas categorías y tipos y solo 102 están habilitados, representando el 43% del total del Departamento, pero el total de establecimientos de hospedajes habilitados en la ciudad de La Paz como tal, en la actualidad es de 44, según la página oficial de la Gobernación del Departamento de La Paz

**Tabla 2: Establecimientos Hoteleros Habilitados En La Ciudad De La Paz**

Tipos de establecimientos hoteleros	Cantidad
Alojamientos	12
Aparth hotel	5
Hostales o residenciales	11
Hostería/Hotel Boutique	1
Hoteles	15
TOTAL	44

Fuente: elaboración Propia en base al registro de establecimientos hoteleros habilitados en la Gobernación del Departamento de La Paz.

### 4.4.2. Muestra

Según Marcelo M. Gómez, la muestra es un subgrupo de la población, que se define matemáticamente, de antemano, con precisión, y que debe ser probabilísticamente representativa.

Por lo que para el presente estudio no se utilizó muestra alguna, considerando que la población es de un tamaño reducido y, por lo tanto, dado los recursos y el tiempo, se está procediendo a relevar información del 100% de la población determinada. Como la población determinada es de 44 establecimientos hoteleros, se buscó recolectar la información de estos establecimientos

# **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

hoteleros, por lo tanto, se estaría consolidando el desarrollo de un censo de la población determinada.

## **4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Se entiende como técnicas de recolección de datos a un conjunto de elementos que nos ayudan a recolectar la información. (UMSA, 2015)

Para la recolección de información de la presente investigación, de acuerdo con el método y el tipo de investigación que se realizó, se utilizan unas u otras técnicas. Para esta investigación de tipo cuantitativa se utilizó las siguientes técnicas o instrumentos:

- Censo estadístico, consiste en contar el número completo de individuos de una población y así tomar una muestra igual de la población.
- Análisis de documentos, es una técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio.
- Encuesta es otra de las técnicas que se utilizó para la recolección de la información para el presente trabajo. Esta se aplicó a la muestra obtenida para el presente estudio.

### **4.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

- Cuestionario: es instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de muestra seleccionada para desarrollar el presente estudio. Las preguntas fueron codificadas estadísticamente y analizadas para brindar datos numéricos.

## **4.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN (ENFOQUE CUANTITATIVO)**

En la investigación, se plantearon las siguientes hipótesis:

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**4.6.1. Hipótesis alternativa:**

*LOS PROBLEMAS SUSCITADOS A RAÍZ DEL CORONAVIRUS (COVID-19) GENERAN DESEMPLEO Y REDUCCIÓN DE INGRESOS EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE LA PAZ.*

**4.6.2. Hipótesis nula:**

*LOS PROBLEMAS SUSCITADOS A RAÍZ DEL CORONAVIRUS (COVID-19) NO GENERAN DESEMPLEO Y REDUCCIÓN DE INGRESOS EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE LA PAZ.*

**4.7. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

Para realizar la operalización de las variables se tomó en cuenta los factores que influyen en la situación que se mencionó anteriormente y se consideró tomar los elementos más esenciales que están detallados en el siguiente cuadro:

**4.7.1. Operalización de variable**

Variable Independiente	Dimensiones	Indicador	Técnica	Instrumentos
Los problemas suscitados a raíz del coronavirus	Impacto en la economía	Disminución de los ingresos económicos por la cuarentena rígida declarada.	Cuantitativa (censo/encuesta)	Datos Secundarios Encuestas al personal de los establecimientos hoteleros
	Impacto en el turismo	Cierre de fronteras	Cuantitativa (censo/encuesta)	Encuestas al personal de los establecimientos hoteleros
		Cierre de agencias y operadoras turísticas.		
		Cierre parcial de los establecimientos hoteleros.		

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

		Disminución de la afluencia turística.		
	Impacto en el sector hotelero	Cancelación de reservas	Cuantitativa (censo/encuesta)	Encuestas al personal de los establecimientos hoteleros
		Poca afluencia de huéspedes en los establecimientos hoteleros.		
		Disminución del personal		

Fuente: Elaboración propia en base al libro de metodología de investigación de Arias Fidiás G. (2012)

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
Generación de desempleo y reducción de ingresos	Impacto en la economía del sector hotelero	Cierre temporal del establecimiento hotelero	Cuantitativa (censo/encuesta)	Encuestas al personal de los establecimientos hoteleros
		Disminución del ingreso económico		
		Disminución de huéspedes en los distintos establecimientos hoteleros		
	Impacto social	Disminución de empleos en el sector hotelero	Cuantitativa (censo/encuesta)	Encuestas al personal de los establecimientos hoteleros

Fuente: Elaboración propia en base al libro de metodología de investigación de Arias Fidiás G. (2012)

# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## 5. CAPÍTULO V. RESULTADOS

### 5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS

#### 5.1.1. Análisis de los resultados

Una vez aplicados los instrumentos de la recolección de datos para la investigación, se procedió a tabular la información para así poder realizar el correspondiente análisis. Mediante la tabulación realizada a los diferentes empleados que trabajan en los establecimientos hoteleros, se estima porcentajes los cuales ayudaran a apreciar de mejor manera los resultados obtenidos y los mismos nos indicaran las circunstancias en las cuales en las que se quedaron los establecimientos hoteleros en la ciudad de La Paz después de la cuarentena rígida.

#### 5.1.2. Interpretación de los resultados

Luego de haber procesado la información, obtenida de las encuestas aplicadas a las diferentes personas que trabajan en el sector hotelero en donde se toma en cuenta a 44 establecimientos hoteleros que están registrados en la gobernación de La Paz. Los resultados que se muestran a continuación, pertenecen a los 33 establecimientos de los cuales, si se lograron recolectar información ya que, por diferentes motivos, 11 establecimientos se encontraban cerrados. Las respuestas obtenidas en los establecimientos hoteleros encuestados se van exponiendo a continuación.

**Pregunta inicial:** Nombres de los encuestados.

La tabla donde se indica el nombre de todas las personas a las que se realizó la encuesta se encuentra en la parte de anexos del documento.

#### **Interpretación.**

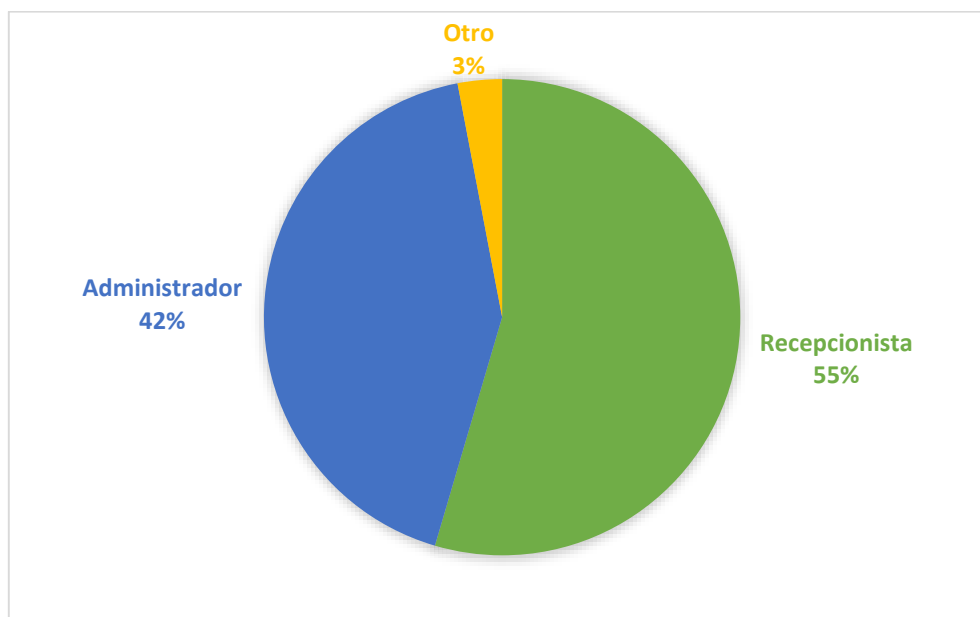
En la tabla se puede observar los nombres de las personas que fueron encuestadas, y que da como resultado lo siguiente: 2 personas que responden anónimamente, 31 empleados que no pudieron otorgar sus nombres y las demás 11 encuestas que corresponde al resto de los establecimientos hoteleros que no se les pudo realizar la encuesta y en donde el resultado es “N.R.” (NO RESPONDE).



# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## Pregunta 1

GRÁFICO 1: Cargo que ocupa en el establecimiento hotelero



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En el siguiente gráfico que hace referencia al cargo que ocupan los empleados encuestados en los diferentes establecimientos hoteleros, se puede observar que el 55% del total de los establecimientos hoteleros encuestados, ocupan el cargo de recepcionista; el 42% ocupan el cargo de administrador y el 3% es del personal que ocupa otro cargo de los cuales no se pudo obtener el dato exacto. Esto es la suma total del 100% de las encuestas que se tienen realizadas.

## Pregunta 2.

Tabla 3: Nombres de los 44 establecimientos hoteleros

Abalon	Hotel Camino Real
Alacala Apart hotel	Hotel Europa
Alojamiento America INN	Hotel Gloria
Alojamiento Armentia	Hotel LP Columbus
Alojamiento El Buen Descanso	Hotel Milton

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Alojamiento SONED	Hotel MITRU
Alojamiento Diamante	Hotel Oruro
Apart hotel Fratelli	Hotel Rennova
Apart hotel Los Delfines	hotel Rosario
Belisario	La casona Hote Boutique
Bolivian Rooms y Suites	Los Balcones Blancos
Casa de Huespedes Montañas	Luxstone
Casa Hotel Achumani	MomemaInn
Castilla	Pluma Dorado
Guest Home	Rendezvous
Hospedaje Turístico La Riveira	Ritz Aparthotel
Hostal la Posada de La Abuela	Sahana SRL (Camino Real Aparthotel)
Hostal Loki	The Adventure Brew Hostel SRL
Hostal Perla Negra	VINTON 1
Hostal RofTrop	Yanacocha
Hostal Sur	Yerovia (Estrella del Norte)
Hotel Boutique Stannum	

Fuente: Elaboración propia

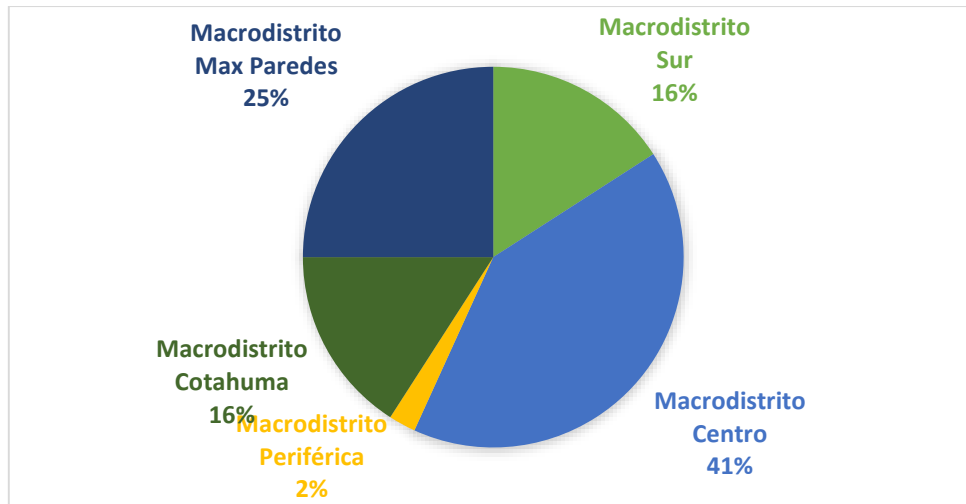
**Interpretación.**

En la siguiente tabla podemos observar los nombres de todos los establecimientos hoteleros que están registrados en la Gobernación de La Paz y que cumplen con todos los requisitos para estar constituidos legalmente, son 44 establecimientos hoteleros de las diferentes categorías que son: alojamientos, hostales o residenciales, hoteles boutique, apart hotel y hoteles.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 3.**

**GRÁFICO 2: Ubicación del establecimiento hotelero**



Fuente: Elaboración propia

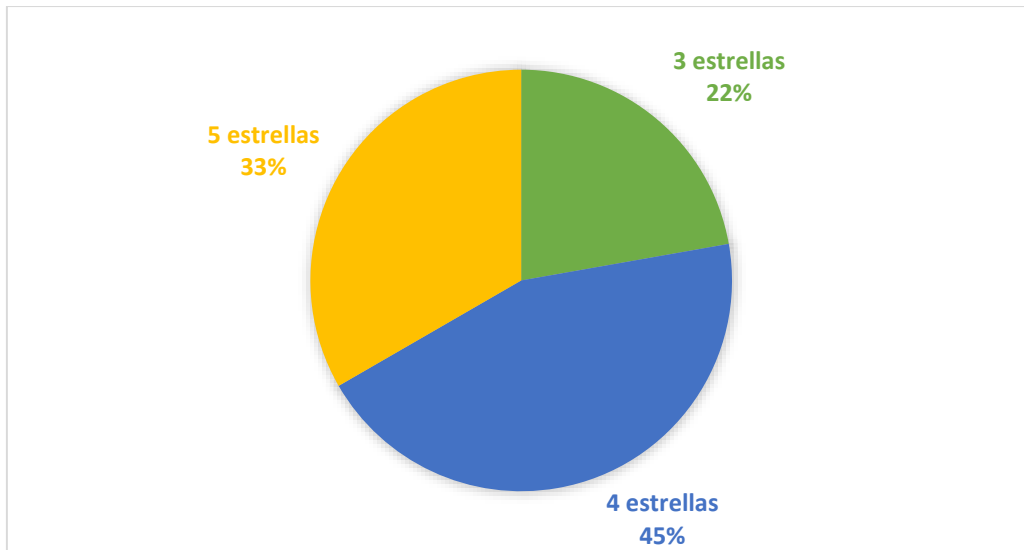
**Interpretación.**

En el gráfico que se muestra, se ve la ubicación de los establecimientos hoteleros, en donde se toma en cuenta a los 5 macrodistritos de la ciudad de La Paz. De los porcentajes lanzados, la mayor parte de los establecimientos hoteleros registrados en la gobernación de La Paz y con el 41% se encuentran en el Macrodistrito Centro, con el 25% se encuentra en el Macrodistrito Max Paredes, con el 16% tenemos al Macrodistrito Sur y Cotahuma que son dos Macrodistritos que comparten el mismo porcentaje y, por último, con el 2% está el Macrodistrito Periférica.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 4.**

**GRÁFICO 3: Categoría de establecimientos hoteleros - Hoteles**



Fuente: Elaboración propia

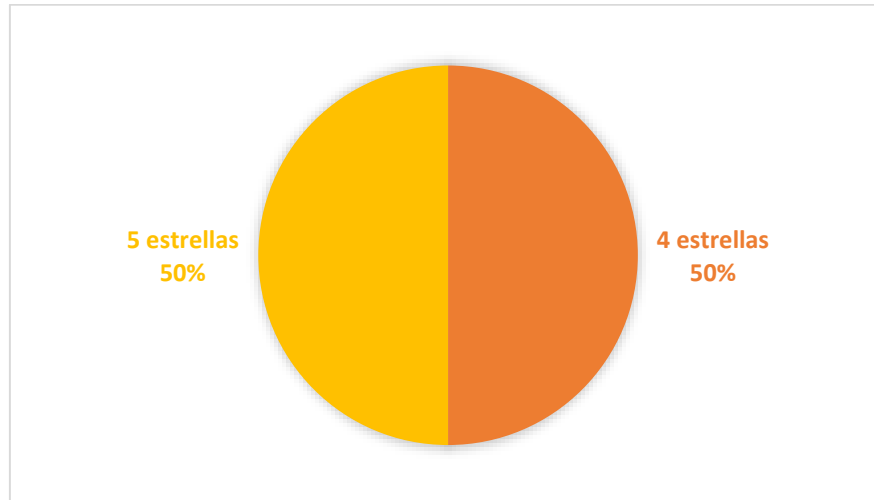
**Interpretación.**

Entraremos en el contexto en donde se hará el análisis de las categorías de los diferentes establecimientos hoteleros de los cuales iremos desglosando uno por uno, la interpretación que nos lanza los datos obtenidos.

En nuestra clasificación, los hoteles son los primeros establecimientos hoteleros, de los cuales haremos mención a solo 9 hoteles están registrados en la gobernación de La Paz y en el gráfico se muestra a la categoría de hoteles que pertenecen. Un porcentaje de 22%, corresponde a los hoteles de 3 estrellas, un porcentaje de 45%, corresponde a los hoteles de 4 estrellas y un porcentaje de 33%, corresponde a los hoteles de 5 estrellas. Así llegamos a la suma correspondiente del 100% de las categorías de los hoteles registrados en la Gobernación de La Paz.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**GRÁFICO 4: Categoría de establecimientos hoteleros -Apart hotel**

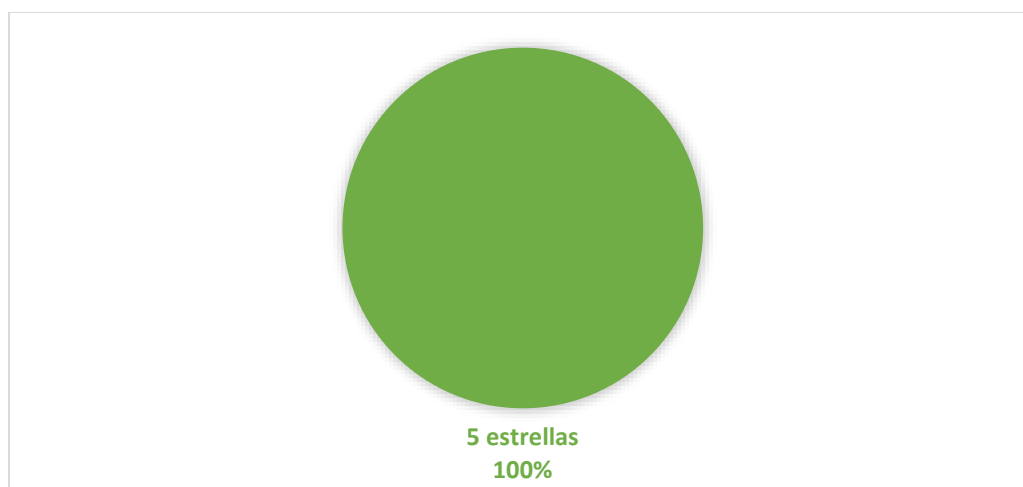


Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.**

Ahora haremos el análisis de las categorías que tienen los Apart Hotel en donde, el gráfico muestra a un 50% que representa a la categoría de 4 estrellas y el otro 50% que representa a los de 5 estrellas sumando el total del 100% del porcentaje. Cabe resaltar que, en esta clasificación de los establecimientos hoteleros, solo se puede mencionar a 4 Apart Hotel que están registrados en la Gobernación de La Paz.

**GRÁFICO 5: Categoría de establecimientos hoteleros - Hotel Boutique**



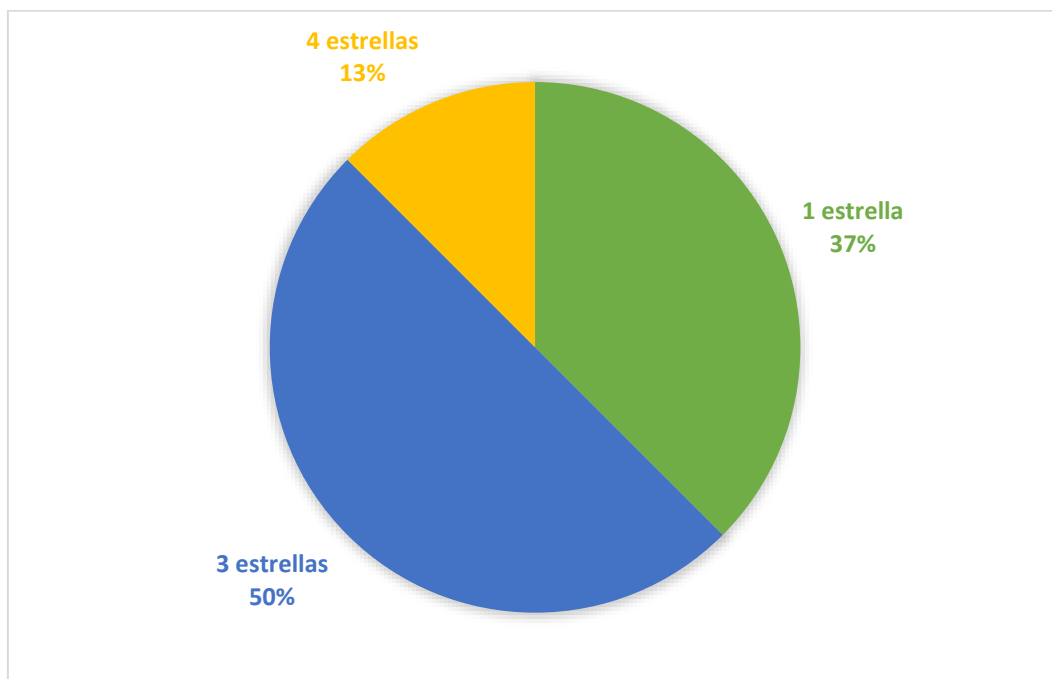
Fuente: Elaboración propia

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

### Interpretación.

Ahora hablaremos de los hoteles Boutique en la clasificación de los establecimientos hoteleros que están registrados en la Gobernación de La Paz y que solo podemos mencionar a 1 y que en su categoría y según al grafico que observamos, el 100% corresponde a la categoría de 5 estrellas.

**GRÁFICO 6: Categoría de establecimientos hoteleros - Hostales o residenciales**



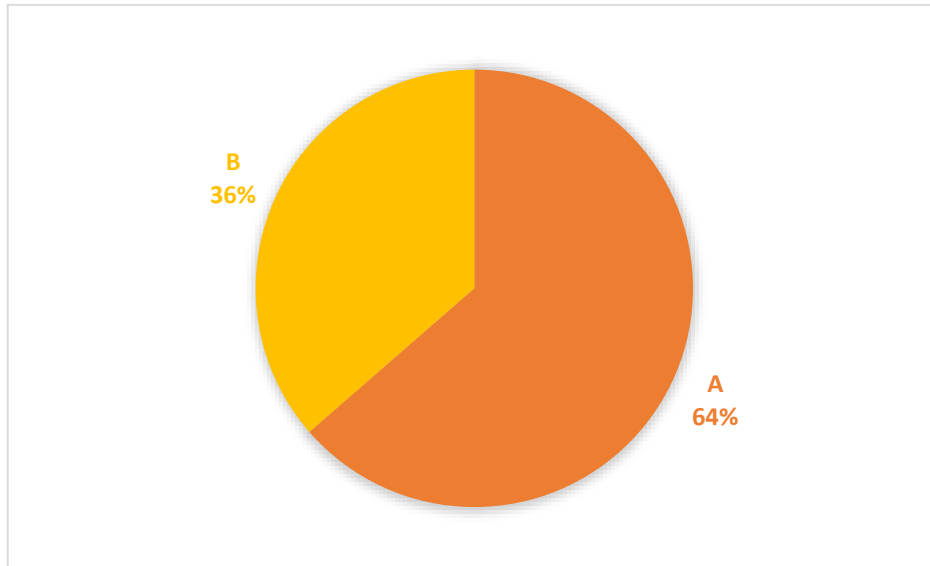
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En este gráfico se puede apreciar a los hostales y residenciales que están registrados en la gobernación, siendo 8 hostales y/o residenciales del total de clasificación de los establecimientos hoteleros encuestados. En cuanto a sus categorías, tenemos un porcentaje de 37% que corresponde a la categoría de 1 estrella, un porcentaje de 50% que corresponde a la categoría de 3 estrellas y con un porcentaje de 13% que representa a la categoría de 4 estrellas sumando el total del 100%.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**GRÁFICO 7: Categoría de establecimientos hoteleros - Alojamiento**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.**

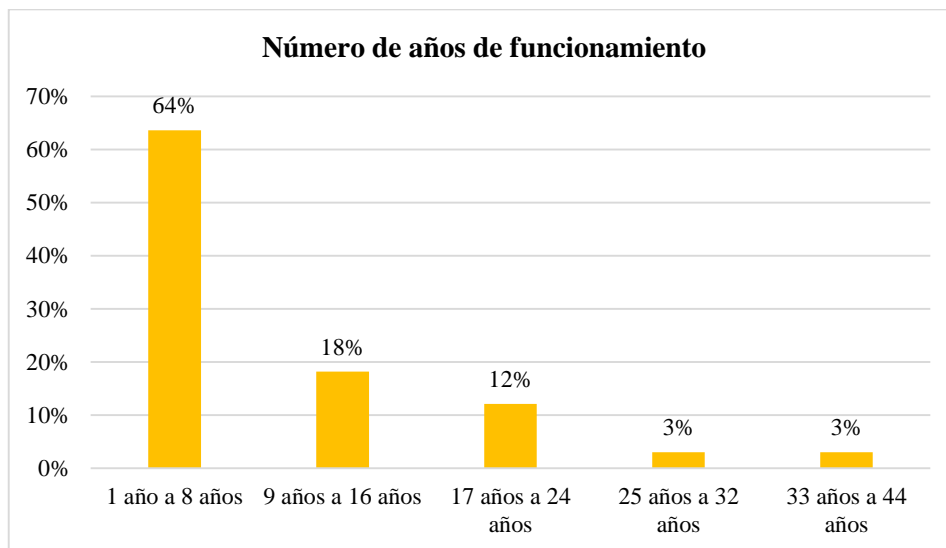
En lo último de nuestra clasificación de los establecimientos hoteleros, tenemos a los alojamientos que en su categorización se pueden tener de la categoría A y B. De los alojamientos encuestados, logramos contactar a 11 que están registrados en la Gobernación de La Paz.

En el gráfico podemos observar que el 64% son de la categoría A y un 36% representa a la categoría B.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

### Pregunta 5.

**GRÁFICO 8: Años de funcionamiento de los establecimientos hoteleros**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En este gráfico podemos analizar los años de funcionamiento de los diferentes establecimientos hoteleros que fueron encuestados. El 64% pertenece a los establecimientos hoteleros que llevan funcionando entre 1 a 8 años desde que decidieron ofrecer sus servicios de hospedaje siendo un lapso ni muy largo y ni muy corto, el 18% de los establecimientos hoteleros llevan funcionando 9 a 16 años, el 12% representa a los establecimientos hoteleros que van funcionando de 17 a 24 años, el 3% representa a los que llevan funcionando de 25 a 32 años y el otro 3% a los que llevan funcionando de 33 a 44 años.

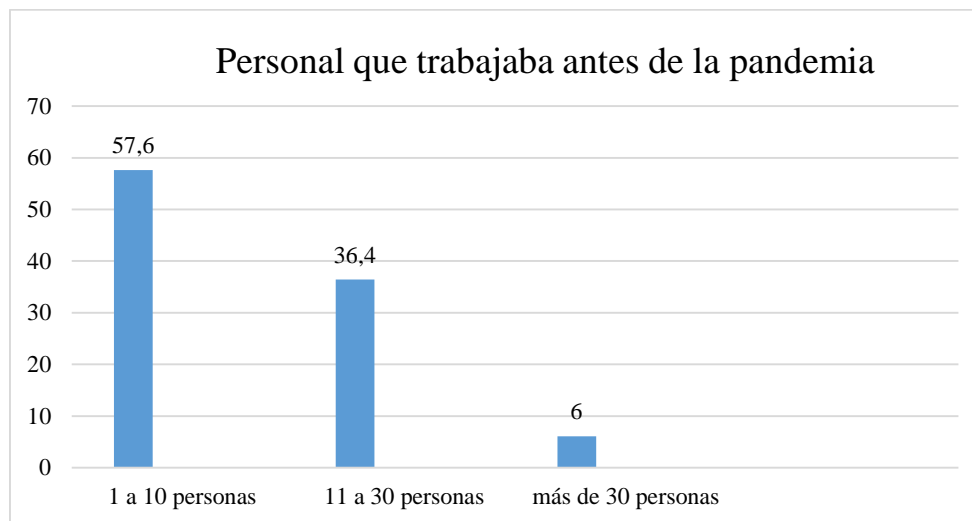
Con el último porcentaje, pudimos constatar que desde ya hace muchos años que los establecimientos hoteleros llevaron funcionando y que sería la primera vez que atraviesan una situación como lo es el COVI-19.



## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

### Pregunta 6.

**Tabla 4: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Con cuánto personal contaba su establecimiento hotelero?**



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación.

En el gráfico se refleja la cantidad, la frecuencia y los porcentajes sobre la cantidad de personal con la cual antes contaban los establecimientos hoteleros antes de la pandemia del COVID-19, en donde, dependiendo mucho de la categoría, ya sean: hoteles, apart hoteles, hotel boutique, hostales y residenciales y los alojamientos; la cantidad de su personal variaba mucho.

Con un porcentaje del 6%, contaban con más de 30 personas que estaban a cargo de las funciones que se realizaban en el establecimiento hotelero siendo así, este el menor de los porcentajes en cuanto a la cantidad del personal.

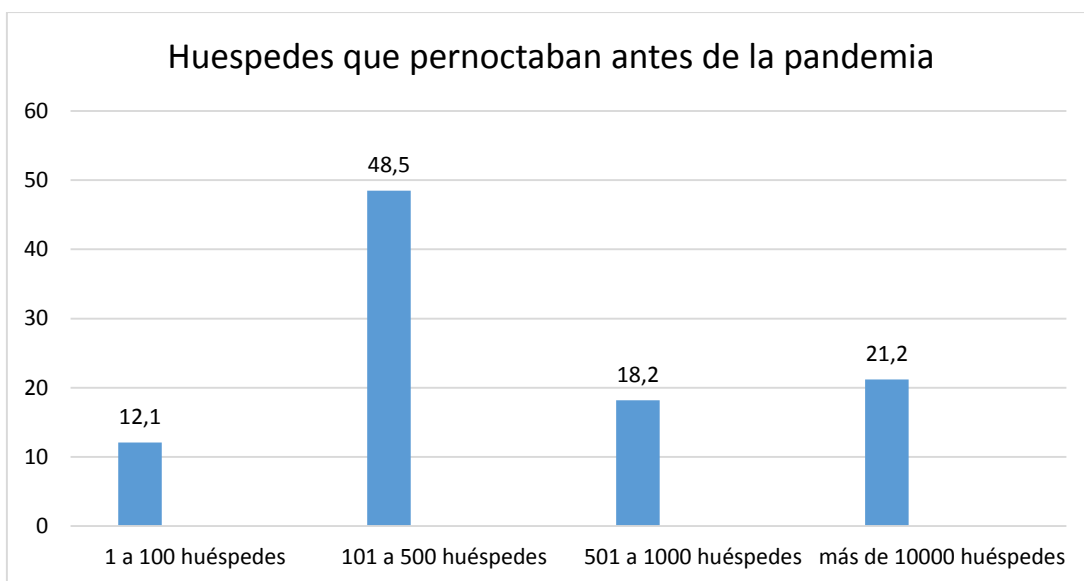
Todo esto nos hace llegar al análisis de que, si bien en algunos establecimientos hoteleros contaban con una cantidad inmensa de personal y que cada uno de ellos cumplía una función específica, en otros establecimientos hoteleros, solo necesitaban de dos personas como mínimo para cubrir todas las necesidades que puede requerir un huésped.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

De esta manera podemos deducir que en la misma cantidad de personal con la que contaban, casi la misma cantidad, si vale el término, tuvieron que prescindir.

### Pregunta 7.

**Tabla 5: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuántos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En el gráfico podemos observar a la cantidad de huéspedes que pernoctaban en los establecimientos hoteleros y esto nos ayudara a conocer la cantidad aproximada de huéspedes con las que dejaron de prescindir a causa de la pandemia.

Con un porcentaje de 12,1% que se encuentra la cantidad de 1 a 100 huéspedes que eran los que pernoctaban en algunos de los establecimientos hoteleros. Con el porcentaje del 48,5% tenemos las cantidades de 101 a 500 huéspedes que pernoctaban en los demás establecimientos hoteleros encuestados.

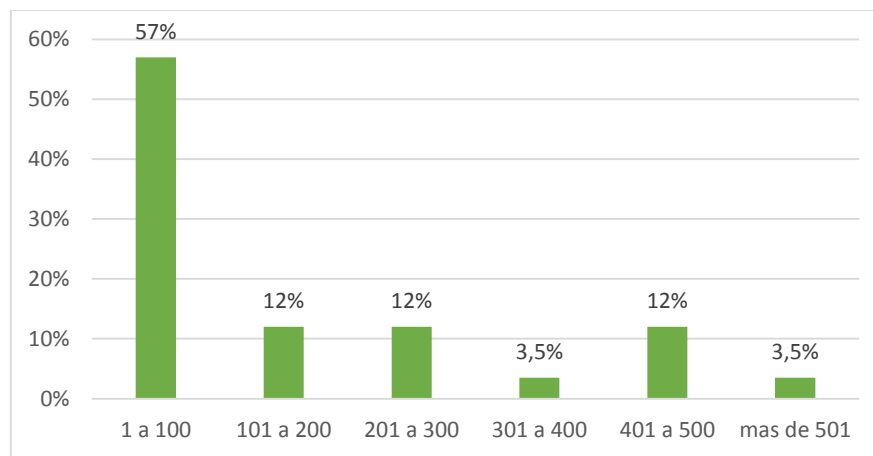
Continuamos con el porcentaje del 18,2% que hace referencia a las cantidades de 501 a 1.000 huéspedes que pernoctaban en los establecimientos hoteleros y para finalizar, con el porcentaje

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

del 21,2% tenemos las cantidades de más de 1.000 huéspedes que pernotaban en un establecimiento hotelero.

### Pregunta 8.

**GRÁFICO 9: Antes de la pandemia del COVID-19 ¿Cuántas reservas recibían en su establecimiento hotelero mensualmente?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

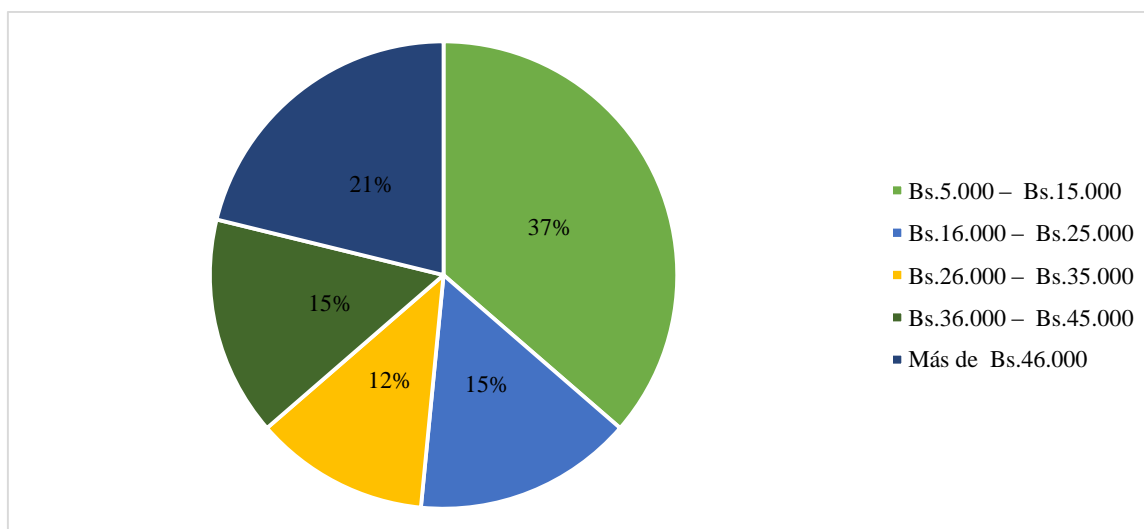
En la tabla observamos la cantidad de reservas que recibían los diferentes establecimientos hoteleros antes de la pandemia del COVID-19. Un claro ejemplo es que un 57% de los establecimientos hoteleros encuestados, recibían de 1 a 100 reservas al mes, en otro caso, el 12% de estos establecimientos encuestados recibía de 101 a 200 reservas al mes. Por otro lado, otro 12% recibía de 201 a 300 reservas al mes, el otro 12% recibía de 401 a 500 reservas al mes, un 3,5 % recibía de 301 a 400 reservas al mes y el otro 3,5% recibía más de 501 reservas al mes.

En este análisis podemos notar que las reservas que recibían los diferentes establecimientos hoteleros eran bastantes así sea como mínimo una reserva por mes.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 9.**

**GRÁFICO 10: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.**

En el gráfico podemos ver reflejada la cantidad de ingresos aproximados que antes de la pandemia del COVID-19 percibían los establecimientos hoteleros, en donde, mostrado en porcentajes sería: con el 37% en las cantidades de Bs. 5.000 – Bs. 15.000 que percibían esos ingresos algunos de los establecimientos hoteleros; con un 15% de las cantidades de Bs. 16.000 – Bs. 25.000 de ingresos que otros establecimientos hoteleros percibían.

De Bs. 26.000 – Bs. 35.000 se encontraban con un porcentaje del 12% de los establecimientos hoteleros que percibían esa cantidad aproximada de ingresos. De Bs. 36.000 – Bs. 45.000 tenían el porcentaje de 15% de los establecimientos hoteleros que tenían esos ingresos y de Bs. 46.000 para adelante se encontraban con el porcentaje del 21% de los establecimientos hoteleros que percibían esos ingresos.

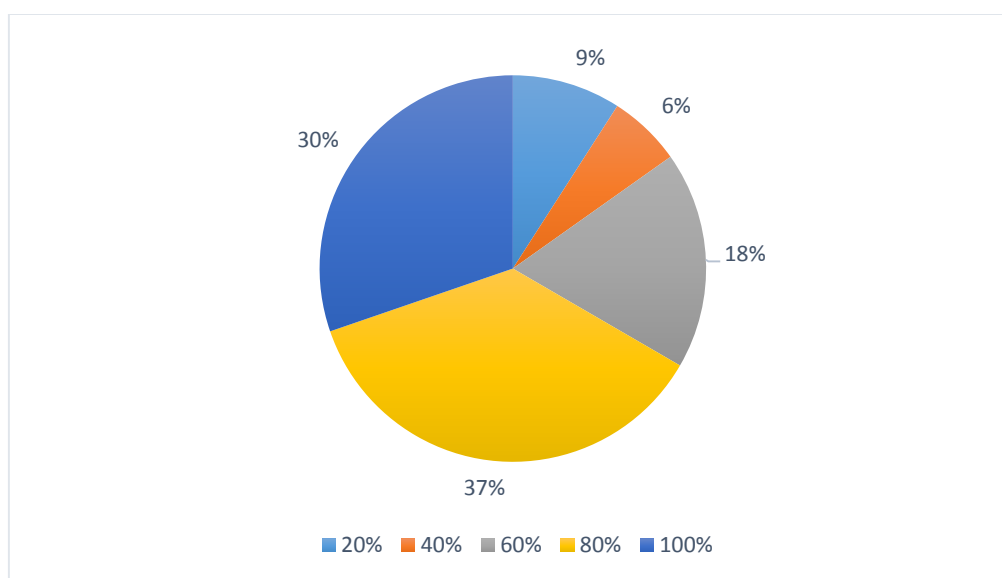
Si el mínimo de los ingresos que percibía un establecimiento hotelero era de Bs. 5.000 y esto recalcando que eran los establecimientos hoteleros de mínima capacidad, y cabe resaltar que las mismas eran en muy raras ocasiones porque ahí solo hacemos referencia a las utilidades que las

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

mismas generaban, es decir, que estos ingresos era muy fuera de los gastos que pueda generar un establecimiento hotelero.

### Pregunta 10.

**GRÁFICO 11: ¿En qué porcentaje fue afectado su establecimiento hotelero, a partir del primer caso registrado de Covid-19 en el país hasta el 22 de marzo que se dispuso cuarentena total en todo el país?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En el gráfico podemos apreciar en porcentajes, el aproximado de los establecimientos hoteleros que fueron afectados a partir del primer caso registrado en el país hasta el 22 de marzo donde recién se dispuso la cuarentena total. De los 44 establecimientos hoteleros registrados en la gobernación, como habíamos mencionado anteriormente, se logra obtener la información de 33 establecimientos y los porcentajes que cada uno lanzó, fueron los siguientes: con un porcentaje del 37% se establece que los establecimientos hoteleros fueron afectados un 80% siendo este la mayor cantidad en cuanto a porcentajes que se vieron afectados.

Seguidamente con un porcentaje de 30% establece que los establecimientos hoteleros fueron afectados al 100%, siendo este el segundo resultado que lanza la encuesta y habla de la totalidad

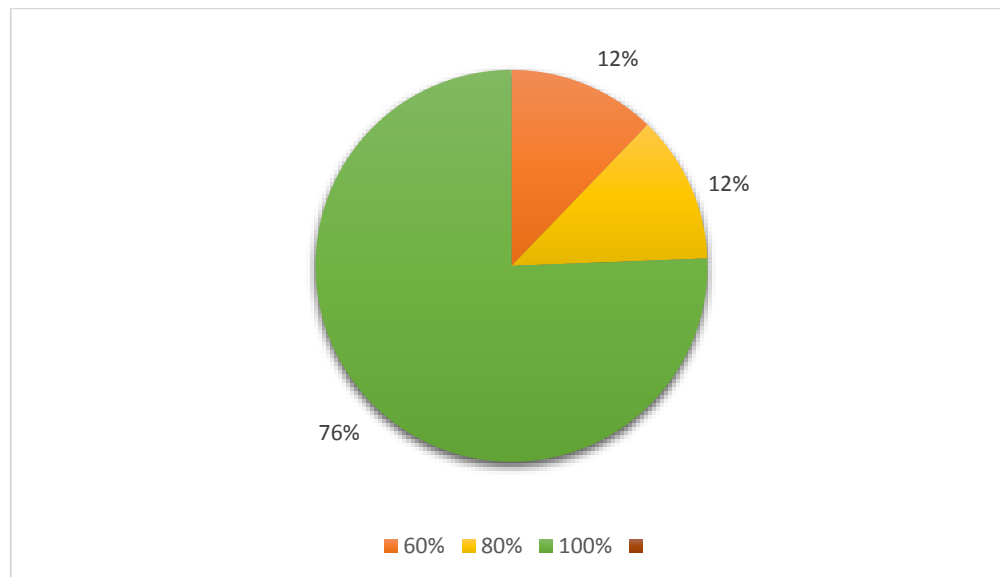
## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

de su efecto. Continuamos con el porcentaje de 18% que nos dice que los establecimientos se vieron afectados un 60%. Con el porcentaje de 9% que nos hace referencia que los establecimientos fueron afectados un 20% y por último tenemos, con un porcentaje de 6% que denota que los establecimientos hoteleros fueron afectados un 40%.

Entonces deducimos que la mayoría de los establecimientos hoteleros fueron afectados en la mayor parte y cuando decimos en su totalidad, nos damos la idea de que tuvieron que tomar decisiones necesarias como el de disminuir la planilla de empleados e incluso cerrar el establecimiento hotelero.

### Pregunta 11

**GRÁFICO 12: ¿En qué porcentaje se vio afectado su establecimiento hotelero por el Covid-19?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En el gráfico que observamos, hacemos énfasis a la fecha del 23 de marzo hasta el 31 de julio en donde se declaró la cuarentena total con cierre de fronteras y la pregunta hace referencia específicamente a los porcentajes en las que se vieron afectados los establecimientos hoteleros en esos meses.

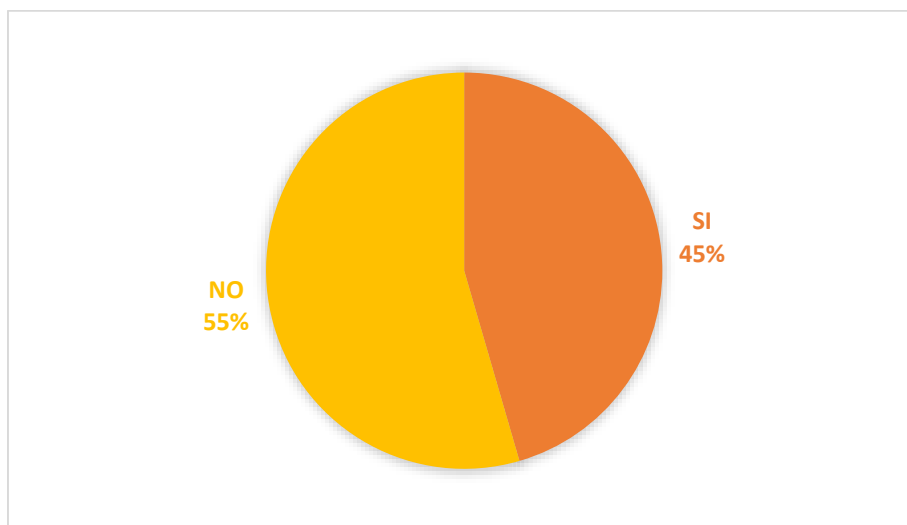
## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

De los 33 establecimientos hoteleros que se lograron encuestar, con un 76% aseguraron que su establecimiento hotelero se vio afectado al 100%. En un porcentaje del 12% que se repite en dos ocasiones, en donde los establecimientos hoteleros dicen que se vieron afectados en un 60% y 80% en cuanto se declaró la cuarentena total.

Podríamos deducir que los establecimientos hoteleros se vieron afectados en gran magnitud y en el caso de los 11 establecimientos hoteleros que no se pudo encuestar fue porque este grupo específicamente, se vieron tan afectados que tuvieron la necesidad de cerrarlos porque al segmento que se dirigían, eran turistas extranjeros.

### Pregunta 12.

**GRÁFICO 13: A partir del 1 de agosto hasta el 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento hotelero recibió huéspedes?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

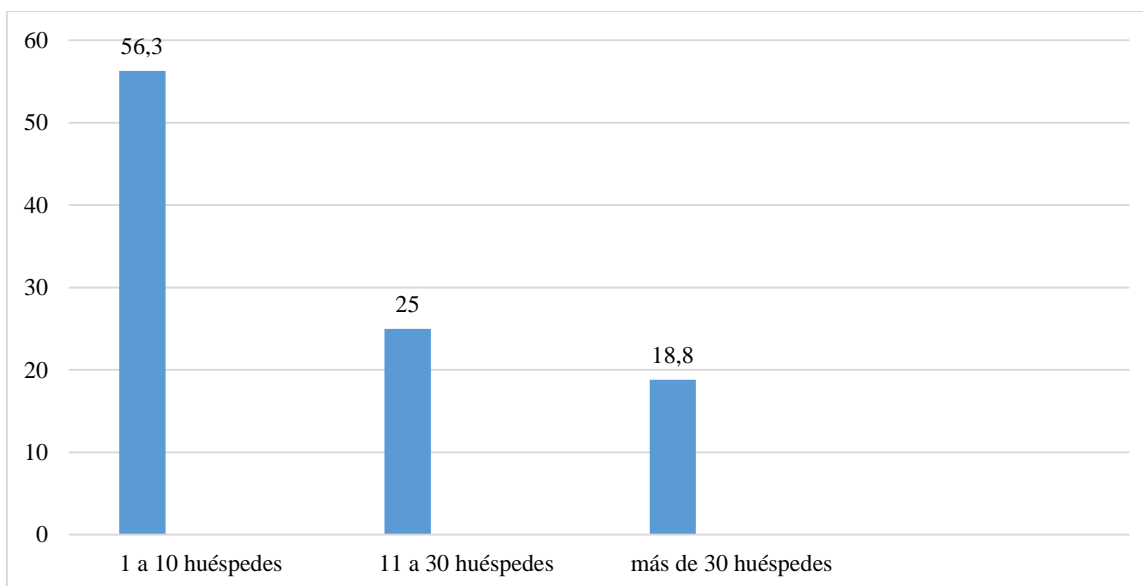
En este gráfico podemos observar el reflejo de los porcentajes de la pregunta que hace referencia a las fechas del 1 al 31 de agosto en donde ya se permitieron los viajes al interior, algunos de los establecimientos hoteleros, recibieron huéspedes. Con un porcentaje del 55% se establece que NO recibieron huéspedes en el transcurso de estos días y con un porcentaje de 45% denotan que SI recibieron huéspedes en el transcurso de los días mencionados en la pregunta.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

Podemos deducir que, de cierta medida, los establecimientos hoteleros que abrieron sus puertas a los huéspedes que deseaban pernoctar por distintos motivos, ya estaban generando ideas para poder salir adelante del duro golpe que les dio la pandemia del COVID-19.

### Pregunta12.1.

**Tabla 6: Si su respuesta fue si, ¿Cuántos huéspedes fueron mensualmente?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En este gráfico se ve la cantidad de huéspedes que recibieron los establecimientos hoteleros que respondieron “SI” a la pregunta anterior en donde se preguntaba si los establecimientos hoteleros recibían huéspedes y las respuestas lanzadas fueron: con el porcentaje del 56,3% que abarca de 1 a 10 huéspedes que recibieron los establecimientos hoteleros y con el porcentaje de 25% que abarcan de 11 a 30 huéspedes que recibieron algunos establecimientos hoteleros en el mes de agosto.

El porcentaje que se muestra con un 18,8%, hace referencia a los establecimientos hoteleros que recibieron más de 30 huéspedes en el mes de agosto.

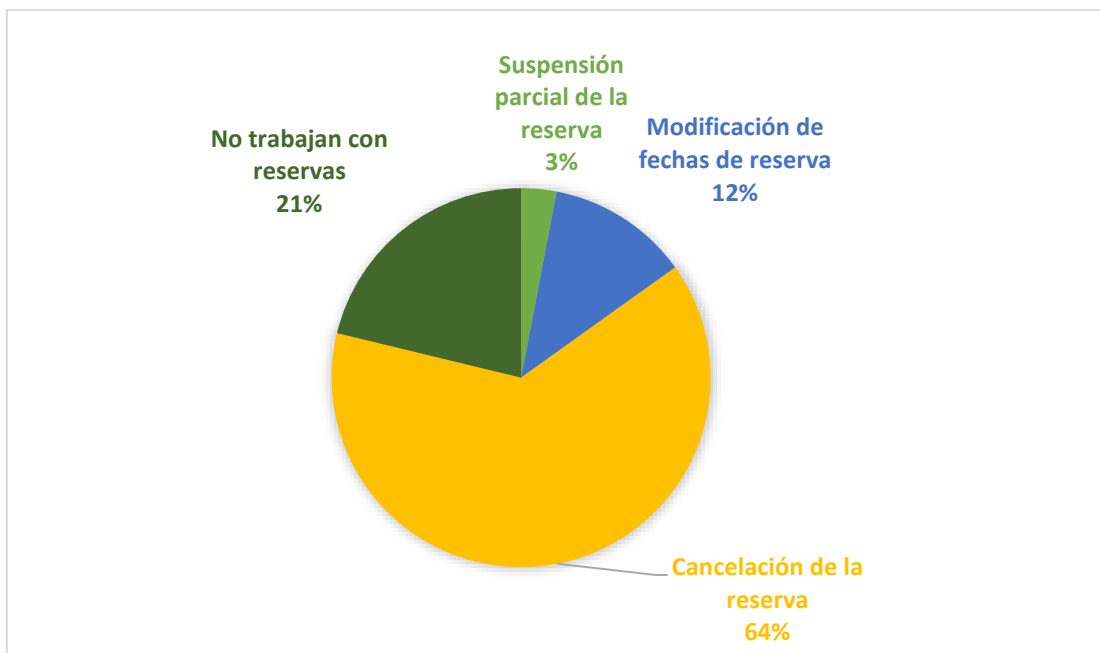


**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 13.**

**GRÁFICO 14:**

**Después del cierre de fronteras, los huéspedes que tenían reservas en su establecimiento hotelero, ¿por cuál acción decidieron optar?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.**

En el gráfico se observa el resumen de la pregunta que hace referencia a los huéspedes que tenían reservas antes del cierre de fronteras y por las acciones que decidieron optar ante este problema. Podemos mencionar con un porcentaje del 21% que se muestra a algunos de los establecimientos hoteleros que no tuvieron reservas; con el porcentaje del 64% de los huéspedes que tenían reservas, decidieron hacer la “cancelación de la reserva. Con un porcentaje de 12%, algunos de los huéspedes que tenían sus reservas, decidieron hacer la “modificación de sus reservas” y con un porcentaje de 3% en donde los huéspedes decidieron hacer la “modificación de su reserva”.

Como se conoce, cuando se realiza una reserva, los huéspedes dejan un adelanto para confirmar la reserva y al recibir tal impacto muchos de los mismos tuvieron que tomar decisiones inmediatas para no perder el dinero que se había dado por la reserva, pero en algunos de los

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

casos, dieron por hecho que no recuperarían ese monto de dinero otorgado para la reserva porque muchos desconocían el tiempo que duraría la pandemia.

### Pregunta 14.

### GRÁFICO 15:

¿Por qué acción (es) se optaron en el establecimiento hotelero para afrontar la crisis por el Coronavirus?



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En el gráfico se observa las acciones por las cuales optaron tomar los establecimientos hoteleros para afrontar la crisis de la pandemia del COVID-19, en donde, demostrado en porcentajes podemos observar que: con el porcentaje del 9% hace referencia a la acción que tomaron del “cierre definitivo del establecimiento hotelero”. Con el porcentaje de 16% decidieron hacer un “cierre temporal del establecimiento hotelero y despidos de todos los empleados”.

Con el porcentaje del 34% que optaron por el “cierre temporal del establecimiento hotelero y la reducción del personal”. Continuamos con el porcentaje del 25% donde decidieron optar por el

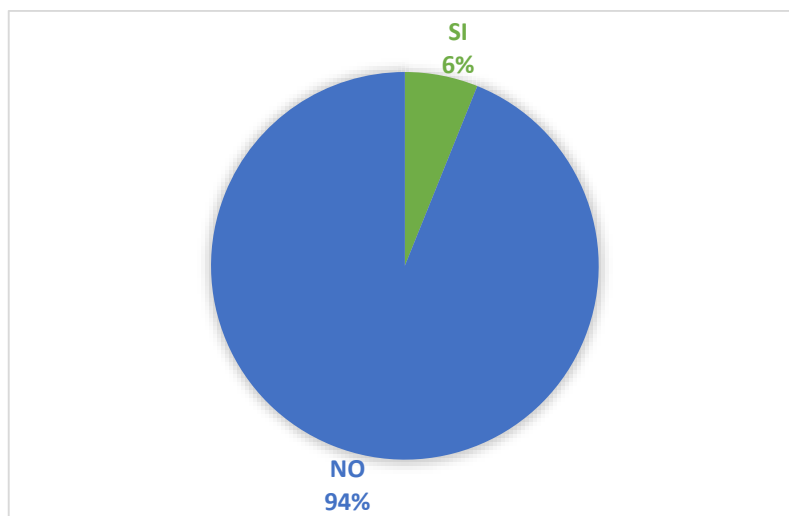
## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

“cierre temporal manteniendo todo el personal hasta el reinicio de las actividades turísticas”. El 16% de los establecimientos hoteleros “no cerraron” y con el 9% que responde que optaron por otra opción.

En este análisis, notamos que un buen porcentaje de los establecimientos hoteleros optaron por la opción de reducir su personal ya que el cierre de fronteras produjo la reducción de los huéspedes y esta a su vez, la reducción de los ingresos y al no haber ingresos, los establecimientos hoteleros no contaban con el suficiente recurso económico para pagar sus sueldos y, por otra parte, un número de porcentaje que desafortunadamente se vieron en la necesidad de cerrar su establecimiento hotelero.

### Pregunta 15.

**GRÁFICO 16: ¿Consideró acceder a algún crédito que emitió el gobierno para ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

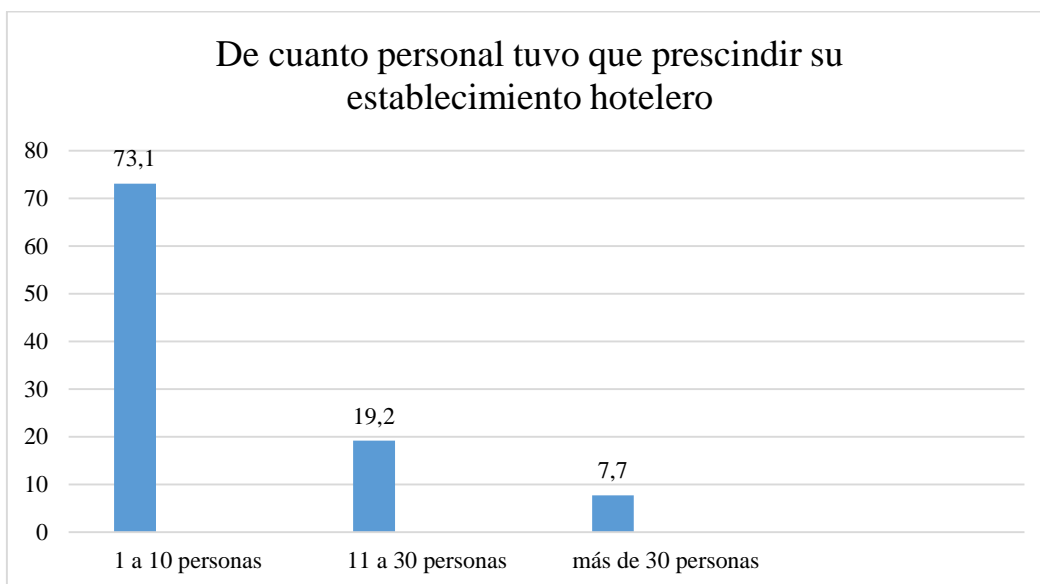
En este gráfico observamos a los establecimientos hoteleros que consideraron acceder a alguno de los créditos que fueron emitidos por el gobierno para la micro, pequeña y mediana empresa para poder afrontar esta crisis y las respuestas fueron estas: con el porcentaje de 6% que dice que “SI” accedió al crédito y con un porcentaje del 94% que dijeron que “NO” optaron por acceder a algún crédito.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

¿Y por qué el mayor porcentaje de las respuestas fueron “no”? al realizarles esta pregunta, muchos respondieron que estos créditos eran de difícil acceso y que en mucho de los casos te pedían muchos papeles para obtenerlo, sin embargo, los que lograron acceder a este crédito, no les fue de mucha ayuda.

### Pregunta 16.

**Tabla 7: ¿A causa de la pandemia del COVID-19 de cuanto personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

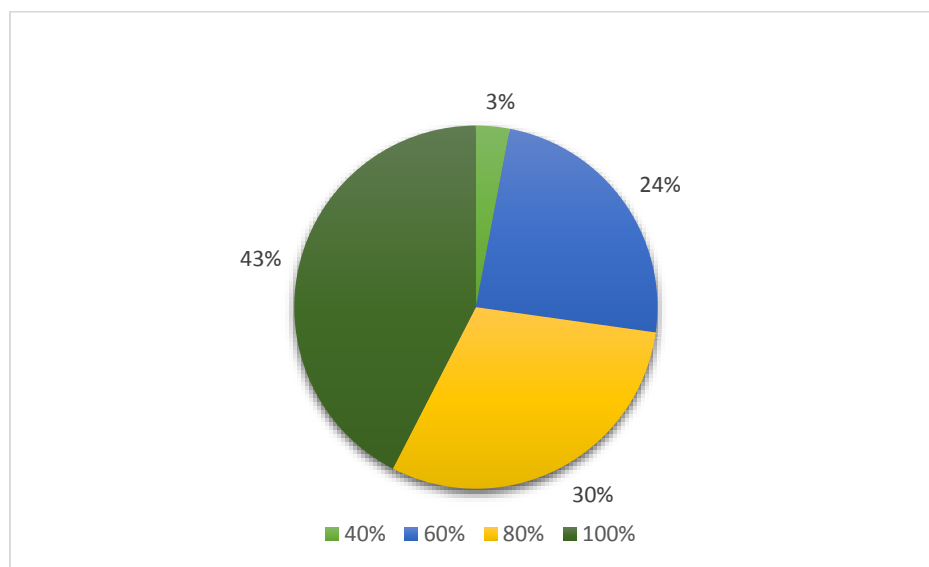
En este gráfico vemos reflejado la cantidad de personal con la que tuvieron que dejar de prescindir los establecimientos hoteleros a causa de la pandemia. Con un 73,1% que abarca de 1 a 10 personas a las que tuvieron que despedir, con el porcentaje de 19,2% que establece de 11 a 30 empleados a los que tuvieron que despedir del establecimiento hotelero. Con el porcentaje de 7,7% establecen que despidieron a más de 30 personas con las que trabajaban.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

Ahora, si observamos bien, en un análisis global, fueron varias las personas que fueron despedidas a causa de la pandemia y que las mismas tuvieron que, o esperar a que se los reincorpore o buscar otro trabajo en el sector.

### Pregunta 17.

**GRÁFICO 17: A causa de la pandemia del COVID-19 ¿Cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

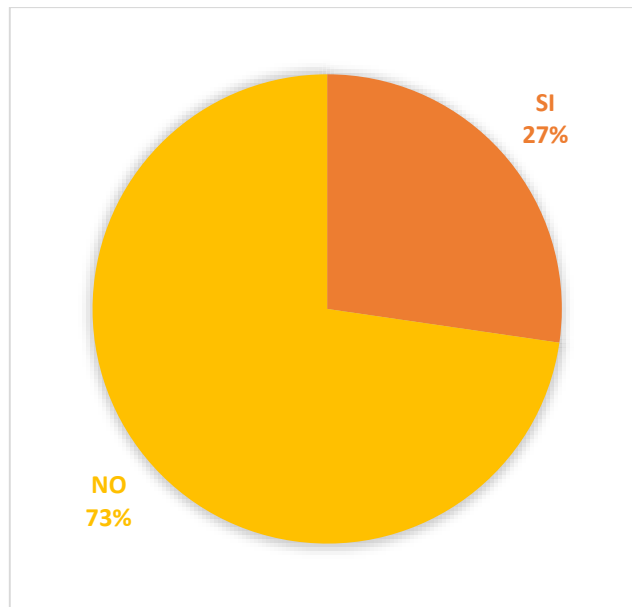
En el gráfico podemos observar los porcentajes en pérdidas económicas que tuvieron los establecimientos hoteleros. Un 3% perdió un porcentaje de 40% de sus ganancias económicas, el 24% que refleja al porcentaje de 60% en que se vieron afectados económicamente, con el 30% dijeron que se vieron afectados con un porcentaje del 80% en lo económico y con el 43% que establecieron que se vieron afectados económicamente al porcentaje del 100%.

Con este análisis deducimos más de la mitad de los establecimientos hoteleros se vieron afectados económicamente hasta el punto de perder el total de sus ingresos que hacían que cada mes. Esto les afectó a tal punto que se vieron en la necesidad de prescindir con algunos de sus empleados o a cerrar parcial o totalmente su establecimiento esto debido a que ya no se podía cubrir los costos y gastos que se realizan cada mes en un establecimiento hotelero.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 18.**

**GRÁFICO 18: ¿Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país siguió recibiendo reservas para el reinicio de viajes en el país?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.**

En este gráfico se hace referencia a que, cuando hubo la cuarentena rígida y el cierre de fronteras, recibían reservas en los establecimientos hoteleros o ya no lo hacían.

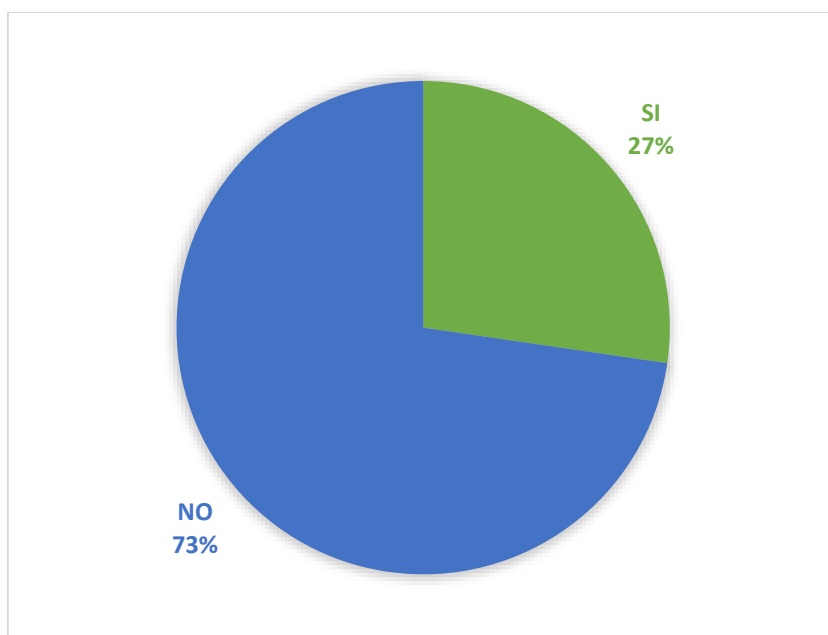
Los datos que lanzaron las encuestas fueron las siguientes: un 73% contestó que NO recibieron reservas y un 27% contestó que SI siguieron recibiendo reservas para cuando se reiniciarán los viajes.

En nuestro análisis y baja las respuestas argumentadas las personas que fueron encuestadas decimos que los establecimientos hoteleros que recibían reservas para cuando se reinicien los viajes, eran de los establecimientos hoteleros que tenían un reconocimiento por parte de los turistas por los servicios de calidad que ofrecían y los mismos eran clientes constantes.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 19.**

**GRÁFICO 19: Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿recibió huéspedes que pernotaron en su establecimiento hotelero?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.**

En el gráfico anterior, se hace referencia a la pregunta de que si durante la cuarentena rígida y el cierre de fronteras, los establecimientos hoteleros recibían huéspedes que pernotaran en el lugar y los datos lanzados por las encuestas realizadas fueron: el 27% contestaron que SI recibieron huéspedes y el 73% contestaron que NO recibieron huéspedes durante esos días de cuarentena rígida.

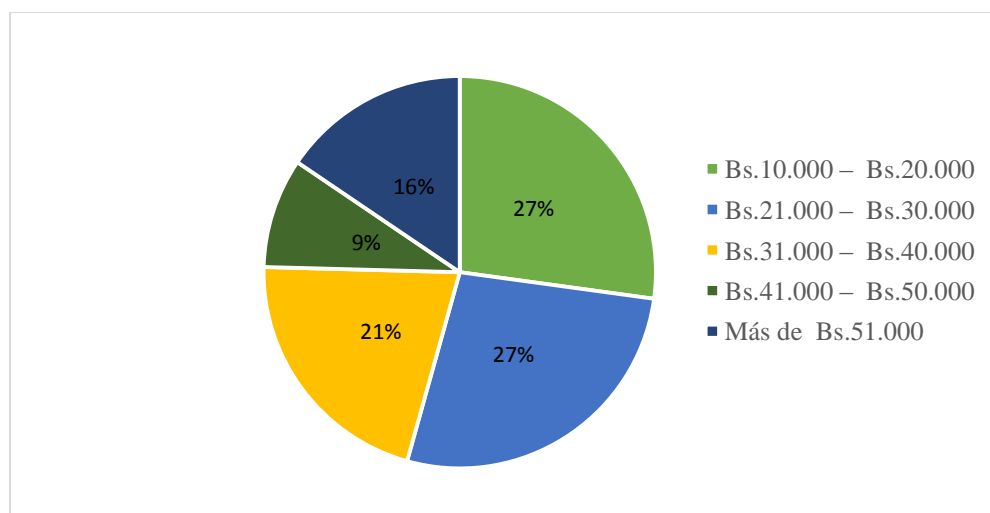
Aquí hay dos puntos por observar, el primero es para quienes respondieron que, SI recibían huéspedes durante la cuarentena, argumentaron que generalmente eran de personas que venían a visitar a familiares o que por emergencia tuvieron la necesidad de salir de sus pueblos para recibir atención médica ya que en su población no había, entonces decimos que “los huéspedes” eran personas que realmente se veían en la necesidad de pernotar en uno de los establecimientos hoteleros en plena cuarentena.

## ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

Para el segundo punto, de quienes respondieron que NO recibían huéspedes durante la cuarentena rígida, fue porque preferían cuidar de sus empleados, desinfectar el ambiente y abstenerse a lo que dicte el gobierno para así no recibir sanciones.

### Pregunta 20.

**GRÁFICO 20: ¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación.

En esta tabla se observa el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo el establecimiento hotelero a causa de la pandemia, en donde-, un 27% que hace referencia a que las cantidades aproximadas de Bs. 10.000 a Bs. 20.000; con un porcentaje de 27% que hacen referencia a las cantidades aproximadas de Bs. 21.000 a Bs. 30.000 que tuvieron que perder a causa de la cuarentena. Con un 21% tuvieron pérdidas económicas de Bs. 31.000 a Bs. 40.000 aproximadamente; con un porcentaje del 9% tuvieron pérdidas económicas de Bs. 41.000 a Bs. 50.000 aproximadamente y con el porcentaje del 16% tuvieron una pérdida económica de más de Bs. 51.000.

De los montos mencionados con anterioridad, son montos aproximados de lo que realmente percibían los establecimientos hoteleros y en este punto, hablamos de montos realmente altos



## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

pero que en general, los montos más altos serían de hoteles de alta categoría. Y en retrospectiva, las pérdidas fueron considerablemente notorias.

### **5.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los resultados lanzados a partir de las encuestas realizadas a los distintos establecimientos hoteleros que están registrados en la Gobernación de la ciudad de La Paz, en donde se obtuvo la información de que solo 44 establecimientos estaban registrados adecuadamente y por el mismo hecho, se realizó un censo siendo este el punto de partida para obtener la información, pero debido a diferentes motivos y circunstancias, solo se pudo obtener la información de 33 establecimientos hoteleros.

Al realizar las encuestas, pudimos constatar los nombres de cada uno de los establecimientos hoteleros al igual que su ubicación. Sin embargo, de los que no logramos realizar la encuesta que en este caso fueron 11 establecimientos hoteleros en sus diversas categorías fue porque ya habían cerrado permanentemente o temporalmente y todo esto a raíz de la pandemia del coronavirus (COVID-19), ya que se cerraron las fronteras y con esto ya no hubo ingresos de turistas extranjeros que eran la principal demanda de estos establecimientos.

En base a la información recolectada de los establecimientos hoteleros encuestados se obtuvieron los siguientes resultados que responden a nuestros objetivos de la investigación y la hipótesis y los cuales se detallarán en los siguientes párrafos:

En el camino a analizar los problemas y efectos generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero en la ciudad de La Paz, primero describiremos la situación en la que se encontraba del sector hotelero antes de la propagación de la pandemia del coronavirus que es parte de los resultados que se obtuvieron a partir de la presente investigación.

De acuerdo a las encuestas realizadas, podemos exponer que los diferentes establecimientos hoteleros de las diferentes categorías, antes de la pandemia, se encontraban en una situación relativamente óptima, incluso a pesar de los conflictos que se suscitaron a causa de las elecciones en nuestro país meses atrás. Ya que dichos establecimientos empleaban desde 2 hasta 150

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

personas dependiendo al tipo de hotel o alojamiento además de su categoría; también se pudo constatar que estos establecimientos hoteleros recibían un total desde 20 huéspedes hasta 10.000 huéspedes de forma mensual esto también dependiendo de su categoría.

En cuanto a las reservas que recibían estos establecimientos hoteleros un 57% de los recibía de 1 a 100 reservas al mes, 12% de estos recibía de 101 a 200 reservas al mes, otro 12% recibía de 201 a 300 reservas, el otro 3,5% de 301 a 400 reservas, un 12 % recibía de 401 a 500 reservas y el otro 3,5% recibía más de 501 reservas al mes, las diferentes cantidades de reservas recibidas son consideradas óptimas para dichas empresas antes de la pandemia y esto incluso después de los conflictos anteriores dados en el país.

También se pudo verificar que estos establecimientos hoteleros generaban ingresos de entre Bs.5.000 hasta más de Bs.46.000 mensuales antes de la pandemia dependiendo del tamaño de la empresa.

De acuerdo a los datos obtenidos a partir de las encuestas se puede evidenciar que la situación en la que se encontraban estos establecimientos hoteleros era buena y optima por la cantidad de huéspedes, reservas e ingresos que percibían, en su consideración y por lo que expresaron durante las encuestas.

Ahora conociendo el escenario en el que se encontraba el sector hotelero antes de la pandemia exponemos e identificamos las consecuencias que produjo la pandemia del coronavirus en el sector hotelero de la ciudad de La Paz a continuación.

A partir de la presente investigación se evidenció como parte de nuestros resultados, que el sector hotelero en la ciudad fue afectado de manera negativa desde la aparición del primer caso de covid-19 registrado en las primeras semanas del mes de marzo en el país, ya que a consecuencia de esta, si bien no se dictaba aun cuarentena, turistas nacionales y extranjeros decidieron suspender su estadía en los diferentes hoteles de la ciudad de La Paz y decidieron suspender sus actividades y salir de los establecimientos hoteleros de retorno a su lugar y país de residencia, esto en caso de los extranjeros, solicitando la devolución del pago que hicieron por adelantado por los días que iban a pernoctar en el lugar.

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Una tercera parte de los establecimientos encuestados que es el 30% del total de encuestados expresan que fueron afectados en un 80% y pasaron por la situación anteriormente descrita.

Durante el periodo del 23 de marzo hasta el 31 de julio en donde se declaró la cuarentena total con cierre de fronteras en todo el país, un 76% de los establecimientos hoteleros considera que fueron afectados en un 100%, ya que no recibían huéspedes y les cancelaron todas sus reservas y tuvieron que cerrar sus puertas ante la emergencia sanitaria. Sin embargo, hubo un porcentaje mínimo de centros de hospedaje que es el 24% de los encuestados que consideran que fueron afectados en un 60 y 80 % por la pandemia, considerando que estos continuaron percibiendo ingresos por alquileres de algunos departamentos y además continuaron recibiendo algunos huéspedes que desconocen como llegaban a la ciudad, pero se hospedaban en dichos establecimientos.

Estos centros de hospedaje tenían reservas hechas ya para recibir diferentes huéspedes durante todo el año, y a causa de la pandemia estas personas decidieron optar por diferentes acciones, un 64% de los huéspedes que tenían reservas, decidieron hacer la “cancelación de la reserva, un 12% decidieron hacer la “modificación de sus reservas” hasta que se vuelva a reanudar las actividades en el país y el otro 3% decidió hacer la “suspensión parcial de su reserva”.

Otro resultado que se tuvo a raíz de la investigación fue que un 60% del total de establecimientos encuestados tuvo que despedir de su personal. A continuación, en la siguiente tabla cruzada, que se realizó específicamente para que podamos ver de forma gráfica los resultados que se obtuvieron gracias a la investigación, veremos como la pandemia afectó a la empleabilidad en el sector hotelero.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

<b>Tabla cruzada ¿Antes de la pandemia, con cuánto personal contaba en su empresa? *¿A causa de la pandemia del COVID-19 de cuanto personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero?</b>					
		¿A causa de la pandemia del COVID-19 de cuanto personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero?			Total
		1 a 10 personas	11 a 30 personas	más de 30 personas	
¿Antes de la pandemia, con cuánto personal contaba en su empresa?	1 a 10 personas	50,0%			50,0%
	11 a 30 personas	23,1%	19,2%		42,3%
	más de 30 personas			7,7%	7,7%
Total		73,1%	19,2%	7,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas a los 44 establecimientos hoteleros en la ciudad de La Paz

En la tabla anterior podemos ver que, del 100% de empresas encuestadas, el 50 % antes de la pandemia contaba con personal entre 1 a 10 personas y este 50 % a causa de la pandemia tuvo que prescindir 1 a 10 personas. Por lo que podemos establecer que es el porcentaje más alto en relación al total de encuestados y tomando en cuenta que si tenemos una empresa que contaba con un personal de 1 a 10 personas son empresas pequeñas de hospedaje y se verificar que la estas fueron las más afectadas a causa de la pandemia.

Antes de la pandemia del 100% de personas que respondieron la encuesta 23,1% contaban entre 11 a 30 personas contaban como personal de su empresa y después de la pandemia 23.1% prescindieron de 1 a 10 personas dentro de su empresa y 19.2% prescindieron de 11 a 30 personas dentro de su empresa.

Del 100% de empresas encuestadas antes de la pandemia, aquellas empresas que contaban con más de 30 personas de personal solo en un 7.7% prescindieron de personal en una cantidad de más de 30 personas,

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

<b>Tabla cruzada ¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuantos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente? *Si su respuesta fue si, ¿Cuántos huéspedes fueron?</b>					
% del total					
		<b>Si su respuesta fue si, ¿Cuántos huéspedes fueron?</b>			<b>Total</b>
		1 a 10 huéspedes	11 a 30 huéspedes	más de 30 huéspedes	
<b>¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuantos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente?</b>	101 a 500 huéspedes	37,5%	12,5%		50,0%
	501 a 1000 huéspedes	6,3%	12,5%	6,3%	25,0%
	más de 10000 huéspedes	12,5%		12,5%	25,0%
<b>Total</b>		56,3%	25,0%	18,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas a los 44 establecimientos hoteleros en la ciudad de La Paz

Del 100% de empresas encuestadas, antes de la pandemia las empresas que recibían entre 101 a 500 huéspedes que pernoctaban en estos establecimientos, después de que se levantaran las restricciones y la cuarentena en el país y se permitieran los viajes, el 37.5% de estas empresas ya solo recibió de 1 a 10 huéspedes y un 12.5% ya solo recibió de 11 a 30 personas. Del 100% de las empresas encuestadas, las empresas que recibían de 501 a 1,000 huéspedes antes de la pandemia, después de la pandemia 6.3% de estas empresas ya solo recibió de 1 a 10 huéspedes, el 12.5% recibió de 11 a 30 huéspedes y solo el 6.3 % recibió más de 30 huéspedes después de la pandemia.

Antes de la pandemia del 100% de las empresas encuestadas que recibían más de 10,000 huéspedes, después de la pandemia 12.5% de estas empresas solo recibió de 1 a 10 personas y el otro 12.5% más de 30 huéspedes después de la pandemia.

Analizando estos datos que se refieren a la parte de empleo en el sector hotelero podemos verificar por la disminución de la demanda turística a causa de la pandemia estas empresas

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

tuvieron que despedir a un gran número de personas, ya que ya no percibían los ingresos suficientes para continuar empleándolas, además que por la disminución de la demanda ya no eran prescindibles para la atención de unos cuantos huéspedes que pernoctaban en estos establecimiento y en otros casos ya no había ni un solo huésped en estos establecimientos.

En cuanto a la parte económica del sector hotelero verificamos como resultado de la investigación que a raíz de la pandemia se generaron grandes pérdidas económicas para estas empresas por la disminución de la demanda turística y la cancelación de reservas. A continuación, veremos en la siguiente tabla cruzada como se afectó negativamente en los ingresos económicos del sector hotelero.

<b>Tabla cruzada ¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente? *¿A causa de la pandemia del COVID-19 cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?</b>						
% del total						
		¿A causa de la pandemia del COVID-19 cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?				<b>Total</b>
		40%	60%	80%	100%	
¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente?	Bs.5.000 – Bs.15.000	3,0%		9,1%	24,2%	36,4%
	Bs.16.000 – Bs.25.000		3,0%	3,0%	9,1%	15,2%
	Bs.26.000 – Bs.35.000		3,0%	3,0%	6,1%	12,1%
	Bs.36.000 – Bs.45.000		6,1%	9,1%		15,2%
	Más de Bs.46.000		12,1%	6,1%	3,0%	21,2%
<b>Total</b>		<b>3,0%</b>	<b>24,2%</b>	<b>30,3%</b>	<b>42,4%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas a los 44 establecimientos hoteleros en la ciudad de La Paz

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Del 100% de establecimientos hoteleros encuestados, las empresas que percibían ingresos desde los Bs.5.000 hasta los Bs.15.000 antes de la pandemia, a raíz de la pandemia el 3% de estas empresas tuvo un 40% de pérdidas económicas, un 9,1% tuvo pérdidas de un 80% de sus ingresos y un 24,2% fue afectado en un 100% en sus ingresos a causa de la pandemia.

Y antes de la pandemia, las empresas que percibían ingresos de entre Bs.16.000 a Bs.25.000, a causa de la pandemia un 3% de estas empresas fueron afectadas en un 60% en sus ingresos, el otro 3% de las empresas sufrió un 80% de pérdidas económicas y el 9,1% de estas empresas tuvo 100% de pérdidas económicas.

Los establecimientos hoteleros que percibían ingresos desde los Bs.26.000 hasta los Bs.35.000 antes de la pandemia, un 3% de estas empresas encuestadas tuvo pérdidas del 60% en sus ingresos, el otro 3% tuvo un 80% de pérdidas y el 6,1% de estas empresas tuvo un 100% de pérdidas.

Antes de la pandemia las empresas que percibían ingresos desde Bs.36.000 hasta Bs.45.000, a raíz de la pandemia un 6,1% fueron afectadas en un 60% en sus ingresos y un 9,1% sufrieron un 80% de pérdidas económicas.

Y, por último, las empresas que tenían ingresos de más de Bs.46.000 antes de la pandemia, un 12,1% de estas empresas sufrieron un 40% de pérdidas a causa de la pandemia, un 6,1% de las empresas perdió un 60% de sus ingresos, el 3,0% fue afectado en un 80% en sus ingresos y un 21,2% tuvo pérdidas de un 100% de sus ingresos.

Por lo que se vio anteriormente las empresas del sector hotelero fueron afectadas de gran manera en sus ingresos obteniendo pérdidas desde los Bs.5.000 mensuales en pequeñas empresas hasta de más de Bs. 46.000 mensuales en grandes empresas de hospedaje, esto durante la cuarentena total que se dio en la gestión 2020 a causa de la pandemia por el Covid-19.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

En la siguiente tabla cruzada se detalla los resultados en cuanto a la cantidad de ingresos que perdieron los establecimientos hoteleros encuestados durante la cuarentena de la gestión 2020 a causa de la pandemia.

<b>Tabla cruzada ¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente? * ¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?</b>							
% del total							
		<b>¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?</b>					Total
		Bs.10.000 – Bs.20.000	Bs.21.000 – Bs.30.000	Bs.31.000 – Bs.40.000	Bs.41.000 – Bs.50.000	Más de Bs.51.000	
<b>¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente?</b>	Bs.5.000 – Bs.15.000	27,3%	6,1%			3,0%	36,4%
	Bs.16.000 – Bs.25.000		9,1%	6,1%			15,2%
	Bs.26.000 – Bs.35.000		9,1%	3,0%			12,1%
	Bs.36.000 – Bs.45.000		3,0%	3,0%	3,0%	6,1%	15,2%
	Más de Bs.46.000			9,1%	6,1%	6,1%	21,2%
<b>Total</b>		27,3%	27,3%	21,2%	9,1%	15,2%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas a los 44 establecimientos hoteleros en la ciudad de La Paz

Del 100% de hoteles encuestados, las empresas que percibían ingresos desde Bs.5.000 hasta los Bs.15.000 antes de la pandemia, un 27,3% de estas empresas tuvieron pérdidas de Bs.10.000 hasta Bs.20.000 a causa de la pandemia, el 6,1% tuvo pérdidas desde Bs.21.000 hasta los Bs.30.000 en sus ingresos.

Antes de la pandemia los establecimientos hoteleros que percibían ingresos desde los Bs.16.000 a los Bs.25.000, a raíz del covid19 un 9,1% tuvieron pérdidas desde Bs.21.000 hasta los



## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Bs.30.000 y un 6,1% de las empresas tuvieron pérdidas desde los Bs.31.000 hasta los Bs.40.000 por la pandemia.

Del 100% de empresas de hospedaje encuestadas que antes de la pandemia percibían ingresos desde los Bs.26.000 hasta los Bs.35.000 un 9,1% de estas empresas perdieron de Bs.21.000 a Bs.30.000 y el 3% perdió de Bs.31.000 a Bs.40.000 mensuales a causa de la pandemia.

Las empresas que antes de la pandemia percibían ingresos desde los Bs.36.000 hasta los Bs.45.000, a causa de la pandemia un 3% de estas empresas tuvieron pérdidas de Bs.21.000 a Bs.30.000 mensuales, el otro 3% tuvieron pérdidas desde Bs.31.000 a Bs.40.000 y otro 3% dejó de percibir ingresos desde Bs.41.000 a Bs.50.000 mensuales durante los meses que duró la pandemia y por ultimo un 6,1% sufrió pérdidas de más de Bs.51.000 mensuales.

Los centros de hospedajes encuestados que antes de la pandemia tenían ingresos de forma mensual de más de Bs.46.000, un 9.1% de estos establecimientos hoteleros tuvieron pérdidas de Bs.31.000 a Bs.40.000, el 6.1% perdió de Bs.41.000 a Bs.50.000 y el otro 6.1% sufrió pérdidas de más de Bs.51.000 mensuales durante los meses que duró la cuarentena.

Se puede evidenciar que las pérdidas económicas fueron desde los Bs.10.000 mensuales en pequeñas empresas y hasta más de Bs.51.000 en empresas grandes.

Ya que se expusieron los resultados que se obtuvo a partir de la presente investigación que se refieren a los impactos negativos que causó la pandemia en el sector hotelero de la ciudad de La Paz, expondremos las acciones tomadas por el sector hotelero a lo largo de todos los problemas suscitados a causa del coronavirus, resultados que se obtuvieron también de la encuesta realizada a estos establecimientos hoteleros.

Primeramente las acciones por las que optaron los establecimientos hoteleros para afrontar la crisis suscitada por el coronavirus en un comienzo cuando se registraron los primeros casos por la covid19 fueron las siguientes: un 9% decidió cerrar definitivamente, el 16% de los establecimientos hoteleros decidió optar por el cierre temporal y despido de todos sus

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

empleados, el 34% cerro temporalmente reduciendo la cantidad de personal con la que contaba antes de la pandemia, un 25% decidió cerrar temporalmente manteniendo todo su personal sin despedir a ninguno hasta el reinicio de las actividades turísticas y un dato importante es que a pesar de la cuarentena con todas sus restricciones y cierre de fronteras un 16% de los mismos continuo trabajando durante la pandemia.

Y como se puede observar en la siguiente tabla cruzada, antes de la pandemia los establecimientos hoteleros que recibían de 1 a 100 huéspedes mensualmente solo un 3% afirma que continuó recibiendo huéspedes durante la cuarentena rígida y el 9,1% no recibió ningún huésped en ese periodo de tiempo de la cuarentena. Las empresas que recibían de 101 a 500 huéspedes antes de la pandemia un 12.1% afirmo que continuó recibiendo huéspedes y el 36,4% restante no trabajo durante la cuarentena rígida. Por último, los hoteles que recibían más de 10.000 huéspedes al mes antes de la pandemia de los cuales un 9.1% continuó trabajando durante la pandemia y el 12,15 restante estuvo cerrado durante este periodo.

<b>Tabla cruzada ¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuantos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente? *Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿recibió huéspedes que pernotaron en su establecimiento hotelero?</b>				
% del total				
		Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿recibió huéspedes que pernotaron en su establecimiento hotelero?		Total
		SI	NO	
¿Antes de la pandemia del COVID-19 cuantos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente?	1 a 100 huéspedes	3,0%	9,1%	12,1%
	101 a 500 huéspedes	12,1%	36,4%	48,5%
	501 a 1000 huéspedes	3,0%	15,2%	18,2%
	más de 10000 huéspedes	9,1%	12,1%	21,2%
Total		27,3%	72,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas a los 44 establecimientos hoteleros en la ciudad de La Paz

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

A partir de estos datos se resalta un resultado interesante que el 27,3% del total de establecimientos encuestados continuó trabajando durante la cuarentena rígida, a pesar de todas las restricciones y cierre de fronteras, este porcentaje de hoteles decidió continuar abriendo sus puertas recibiendo huéspedes que pernoctaban en estos centros de hospedaje.

Cabe resaltar que estos centros de hospedaje si bien decidieron continuar trabajando durante la cuarentena, estos optaron por adaptarse a la situación e implementar medidas de bioseguridad que fueron recomendadas por el gobierno. Es importante resaltar que fue una decisión muy arriesgada considerando la cantidad de contagios y decesos que hubo a casa de la covid19, pero ellos continuaron trabajando porque también este pequeño porcentaje si tuvo demanda durante este periodo de cuarentena.

Y una acción que se tomó por parte del gobierno para apoyar, en esta crisis económica, a las medianas y pequeñas empresas donde se incluía a los establecimientos de hospedaje, fue la habilitación de un crédito para poder coadyuvar a las pérdidas económicas de estas empresas y que puedan pagar así todas las deudas administrativas y de salario que se debían a algunos empleados de estos centro de hospedaje, por lo que como resultados se obtuvo que solo un 6% del total de encuestados decidió tomar este crédito y el resto que representa el 94% de hoteles encuestados no vio como una opción tomar este crédito.

Algunos encuestados comentaron que decidieron no acceder a este crédito ya que el mismo no les convenía por los altos intereses.

Si bien todos los sectores fueron afectados económicamente a causa de la pandemia, cabe mencionar que la actividad turística y con esta todos los sectores que la comprenden fueron duramente golpeados por la pandemia y todas las medidas que tomo el gobierno para afrontar el coronavirus. Esta pandemia sorprendió a todas las empresas quedándose estancadas y creciendo sus pérdidas económicas con cada día que se intensificaba más esta emergencia sanitaria, además de no contar con herramientas e información necesaria que los ayude a afrontar la pandemia, por lo que mayoría tuvo que optar por cerrar sus puertas definitivamente hasta que se reiniciaran las actividades desencadenando también desempleo en un sector de la población,

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

los cuales se quedaron sin ingresos para cubrir sus necesidades básicas de techo y alimentación sobre todo en lo que duraba las restricciones que fue durante casi toda la gestión 2020.

Pero durante este tiempo este sector y en general el sector turístico, viendo que la pandemia no tenía fin después de todos los meses de cuarentena, tuvieron que generar herramientas que los ayuden a continuar con su trabajo y adaptarse a la pandemia por lo que se generó un manual de bioseguridad en conjunto con el ministerio de turismo para mitigar el impacto negativo que estaba teniendo la pandemia en el sector.

Ya que se comprobó con la presente investigación que esta pandemia disminuyó casi en su totalidad la demanda turística, generando pérdidas económicas y el cierre de establecimientos hoteleros que incluso hasta la actualidad continuaron cerrados hasta la gestión 2021 a pesar de que ya se vivía una cierta normalidad y ya se habilitaron los viajes al exterior. Por último podemos resaltar que el sector hotelero, así como el sector turístico en general tuvo que aprender a ser resiliente ante esta emergencia sanitaria y también tuvieron que darse cuenta que siempre deben estar preparados para afrontar los diferentes problemas que puedan llegar a suscitarse en el futuro y que la actividad turística es un sector susceptible a diferentes problemas tanto políticos, económicos y ahora sanitarios, al mismo tiempo ante estas situaciones se debe dejar de lado los problemas que se tengan internamente entre diferentes sectores y asociaciones y que deben trabajar en equipo y unidos si se quiere solucionar problemas grandes como el que hasta la actualidad continuamos viviendo.

## **6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Las conclusiones a las que se llegaron en la presente investigación son las siguientes:

- Al ser el turismo uno de los sectores productivos que más ha visto afectado por el Coronavirus, por ende, también el sector hotelero en la ciudad de La Paz fue notablemente afectado por la demanda extranjera muy limitada y por las restricciones que se han determinado a causa de la pandemia en todo el país. Y hasta la actualidad el tema de la pandemia sigue incidiendo de manera negativa en este sector por la baja afluencia turística a pesar de que ya se levantaron algunas restricciones ya que al realizar la encuesta a los diferentes se identificaron establecimientos hoteleros que se encuentran en funcionamiento, pero sin tener registrado ningún huésped.
- También se identificó un pequeño número de establecimientos hoteleros que a pesar de la pandemia y de todas las restricciones a causa de la misma, estos continuaron funcionando y recibiendo huéspedes, ocupando al menos un 20 % de su capacidad hotelera.
- Más del 50 % de los establecimientos hoteleros encuestados fueron afectados en un 80%, a partir de saberse del primer caso de Covid-19 en el país. Y aunque el mes de agosto se levantó ya algunas restricciones de viaje en el país, aun así, más del 50 % de estos establecimientos hoteleros continuó siendo afectado en un 100% sin poder reiniciar sus actividades.
- En casi el 50% de los establecimientos hoteleros encuestados los huéspedes que tenían reservas realizadas antes de la pandemia decidieron cancelar sus reservas de hospedaje, el resto se decidió suspender parcialmente sus reservas o cambiarlas de fecha.
- Por lo menos un 10% de los establecimientos hoteleros encuestados decidió despedir a todos sus empleados a causa de la pandemia, y como se mencionaba en otro punto anterior un pequeño número de establecimientos hoteleros que nunca cerró a pesar de la pandemia que son representados con un 10% en relación al total de hospedajes

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

encuestados. El resto decidió optar por el cierre temporal y reducción de personal o manteniendo todo el personal, además de otros que cerraron definitivamente.

- A pesar de que el gobierno gestionó créditos para la pequeña y mediana empresa para afrontar la crisis por el Coronavirus un 90% de los establecimientos hoteleros encuestados no considero acceder a este crédito. Los motivos que expresaron algunos de los encuestados fueron que este crédito no era de fácil acceso ya que se debían de reunir bastantes requisitos con los que no contaban.
- Durante la cuarentena rígida en el país más del 50% de establecimientos hoteleros encuestados no recibió reservas y un 20% continuó recibiendo reservas en este ínterin.
- Más de un 30% de los establecimientos hoteleros encuestados fueron afectados con un 100% de pérdidas económicas.
- De los establecimientos hoteleros que no se pudo hacer la encuesta, a lo que se llegó a deducir fue que, eran establecimientos hoteleros que habían decidido cerrar el establecimiento hotelero porque su demanda era explícitamente de turistas extranjeros.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**6.2. Comprobación de hipótesis**

**6.2.1. Docimasia de hipótesis**

**Tabla 8: Docimasia de hipótesis**

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	ACEPTA	RECHAZA
<b><u>Variable independiente</u></b> Los problemas suscitados a raíz del coronavirus	Análisis de la información en noticias y reportes que salieron sobre el COVID-19 en la gestión 2020	Impacto en la economía	¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?	✓	
		Impacto en el turismo	Cierre de fronteras	✓	
			Cierre de agencias y operadoras turísticas		✓
			Cierre parcial de los establecimientos hoteleros	✓	
			Disminución de la afluencia turística		✓
		Impacto en el sector hotelero	Después del cierre de fronteras, los huéspedes que tenían sus reservas en su establecimiento hotelero, ¿por cuál acción decidieron optar?		
			Suspensión parcial de la reserva		✓
			Modificación de fechas de reserva		✓

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

			Cancelación de la reserva	✓	
			Poca afluencia de huéspedes en los establecimientos hoteleros	✓	
			¿Cuánto de personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero a causa de la pandemia del covid-19?	✓	
<b><u>Variable dependiente</u></b> Generación de desempleo y reducción de ingresos	Medición del grado de impacto suscitado a raíz del coronavirus en el sector hotelero a partir de la cuarentena declara	Impacto en la economía del sector hotelero	Cierre temporal del establecimiento hotelero	✓	
			A causa de la pandemia del COVID-19, ¿Cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?	✓	
			A partir del 1 al 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento hotelero recibió huéspedes?	✓	
		Impacto social	Disminución de empleos en el sector hotelero	✓	

*Fuente: Elaboración propia*

$$CF = \frac{10}{14} = 71,4\%$$

$$CP = 14$$



## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Se acepta la hipótesis en un 71,4%, esto en relación a los casos favorables y a los casos posibles en donde se muestran 14 casos resultando ser el total.

### **Con respecto a la comprobación de la hipótesis:**

Se acepta la hipótesis con un 71,4% en donde establece que “*LOS PROBLEMAS SUSCITADOS A RAÍZ DEL CORONAVIRUS (COVID-19) GENERAN DESEMPLEO Y REDUCCIÓN DE INGRESOS EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE LA PAZ.*”, ya que más del 50 % de los establecimientos hoteleros encuestados se vio afectado por la pandemia, también en casi el 50% de estos establecimientos hoteleros, de sus huéspedes que tenían reservas en los mismos decidieron cancelar esta reservas y durante la cuarentena rígida tampoco recibieron reservas e incluso cuando se levantaron algunas restricciones y se reiniciaron los viajes en el interior del país, más del 50% de estos hospedajes continuo sin reservas y con poca afluencia de huéspedes. También refleja que tuvieron pérdidas económicas considerables ya que algunos establecimientos hoteleros tuvieron que cerrar.

También, en la parte planteada en el presente estudio se acepta que a causa de la pandemia del coronavirus disminuyó la demanda turística en el sector hotelero y por ende se tuvieron pérdidas económicas ya que, a causa de la pandemia se dictó cuarentena rígida y cierre de fronteras por ende la afluencia de turistas y huéspedes redujo significativamente y esto afecto al sector hotelero por lo que se generó pérdidas económicas desde los Bs. 10.000 hasta más de Bs.50.000 mensuales en estos establecimientos hoteleros.

Por último se acepta que las consecuencias de la pandemia del coronavirus dieron como resultado el cierre de algunos establecimientos de hospedaje y el desempleo en el sector hotelero en la ciudad de La Paz”, ya que la información obtenida a través de la encuesta realizada nos dio como resultado de que alrededor de 14 centros de hospedaje que representan un 32% de los establecimientos hoteleros encuestados cerraron de forma definitiva a causa de la crisis causada por la pandemia y al mismo tiempo los establecimientos hoteleros encuestados en la ciudad de La Paz tuvieron que prescindir de alrededor de 278 personas que trabajaban en este sector, desde los establecimientos más pequeños como alojamientos hasta grandes hoteles tuvieron que despedir empleados para afrontar los problemas causados por el Coronavirus.

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **6.3. Limitaciones**

La presente investigación posee algunas limitaciones que pueden ser complementadas con otros estudios y estos son los siguientes:

- No se pudo realizar una investigación de los impactos negativos que género la pandemia en el sector hotelero a una población más grande por tiempo y las restricciones que se emitieron por la pandemia.
- Poca predisposición de algunos administradores de hoteles para brindar información sobre sus establecimientos hoteleros, ya que a algunos se tuvo que regresar más de 2 veces para poder obtener información sobre los mismos.
- Algunos establecimientos hoteleros no cuentan con información actualizada a la mano o se encuentran trabajando con pasantes que no tienen conocimiento de muchos aspectos del hospedaje.
- No se pudo acceder a información más específica o cualitativa que enriquezca más la investigación por tiempo y predisposición de personas clave.

## **ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

### **6.4. Recomendaciones**

La investigación, lanza las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Gobernación de La Paz y a la Cámara Hotelera de La Paz a que en conjunto tengan un registro del total de los establecimientos hoteleros que hay en el departamento para futuras investigaciones que estén relacionados con el sector hotelero y que la información de este sea otorgada a aquellos estudiantes egresados que requieran para realizar su investigación.
- Se recomienda a las autoridades pertinentes a apoyar al sector hotelero en situaciones de riesgo para la salud o conflictos que se suelen presentar para que ellos no se vean en la necesidad de despedir a sus empleados o de cerrar su establecimiento hotelero por falta de ingresos para su mantenimiento.
- Se recomienda al sector hotelero a ofrecer seguridad sanitaria a los huéspedes para que ellos vean al lugar como un lugar seguro de pernoche. Que exista constante desinfección de todo el inmueble con la vaporización de eucalipto, con lavandina y el alcohol para brindar mayor seguridad.
- Se recomienda a los establecimientos hoteleros que aún conservan su establecimiento, generar planes de subsistencia y adecuación ante la adversidad presentada, planes que sean de inserción inmediata y que beneficie no solo a los dueños sino también a todo el plantel de sus empleados para que no se vean en la necesidad de despedirlo o reducir tanto de personal como de sus sueldos.
- Se recomienda hablar con todos los sectores turísticos para que entre todos se apoyen y así se logre generar estrategias que beneficie al sector turístico.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**BIBLIOGRAFÍA**

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, G. F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6<sup>o</sup> Edición ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.
- Aytekin, E. (25 de Junio de 2021). *ANADOLU AGENCY*. Obtenido de <https://www.aa.com.tr/es/mundo/estas-son-las-variantes-de-la-covid-19-que-plantean-dificultades-en-la-lucha-mundial-contra-la-pandemia/2284715>
- Bolivia Hostels. (6 de abril de 2020). *Bolivia Hostels*. Obtenido de Bolivia Hostels: [http://www.boliviahostels.com/Departamento-La\\_Paz.html](http://www.boliviahostels.com/Departamento-La_Paz.html)
- Castillo, C. T. (22 de marzo de 2020). Por coronavirus se cierran hoteles y quedan cesantes los operadores de turismo. *Página Siete* , pág. S.p.
- El Diario. (19 de marzo de 2020). Pérdidas en turismo y hotelería se estiman en más de \$us 1.000 MM. *Economía* , pág. S. p. .
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2001). *Reglamento hotelero de hospedajes turísticos*. La Paz.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2009). *Constitución Política del Estado*. La Paz.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (25 de septiembre de 2012). Reglamento Especifico de Establecimientos de Hospedaje Turístico. Bolivia.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2020). *Decreto Supremo N° 4404*. La Paz, Bolivia.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2020). *Ley N° 1293, de 1 de abril de 2020, para la Prevención, Contención y Tratamiento de la Infección por el Coronavirus (COVID-19)*. La Paz, Bolivia.
- FRACICA N., G. (1988). MODELO DE SIMULACIÓN EN MUESTREO. En G. FRACICA N., *MODELO DE SIMULACIÓN EN MUESTREO* (pág. 36). BOGOTA: UNIVERSIDAD DE LA SABANA.
- Gobierno Autonomo Departamental de La Paz. (noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.gobernacionlapaz.gob.bo/archivos/Situacioneconomicsocial.pdf>
- Gobierno Autonomo Municipal de La Paz. (2016). *Plan Territorial de Desarrollo Integral*. La Paz, Bolivia: SPC.
- Gobierno Autonomo Municipal de La Paz. (2019). *Marco de gestión social y evaluación social "Programa ciudades resilientes"*. La Paz, Bolivia.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Gobierno Autonomo Municipal de La Paz. (6 de abril de 2020). *La Paz Maravillosa*. Obtenido de a Paz Maravillosa: <https://www.lapaz.bo/ciudadmaravilla/sobrelaciudad/>

Google Maps. (6 de abril de 2020). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: <https://earth.google.com/web/@-16.4955379,-68.13265425,3655.40079116a,358.67024429d,35y,0h,0t,0r/data=ClAaThJICiUweDkxNWYyMDcyMzc5ZTZjZWl6MHgxMTc2MGVjNzY2MTNmZTVkGSPKKODofjDAIblCDgCLCFHAKg1QbGF6YSBNdXJpbGxvGAIgAQ>

Ibáñez, R. M. (2012). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional*. México.

INE. (17 de junio de 2022). *INE, Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de INE, Instituto Nacional de Estadística: <https://www.ine.gob.bo/index.php/estadisticas-economicas/turismo/estadisticas-de-flujo-de-viajeros-introduccion/>

JANY E., J. N. (1994). INVESTIGACIÓN INTEGRAL DE MERCADOS. En J. N. JANY E., *INVESTIGACIÓN INTEGRAL DE MERCADOS* (pág. 48). BOGOTÁ: MC GRAW-HILL.

Junta de Andalucía. (2016). *Aspectos Generales de los Establecimientos Hoteleros*. Obtenido de Consumo Responde: [https://www.comsumoresponde.es/art%C3%ADculos/aspectos\\_generales\\_de\\_los\\_establecimientos\\_hoteleros](https://www.comsumoresponde.es/art%C3%ADculos/aspectos_generales_de_los_establecimientos_hoteleros)

López, H. (1998). *La metodología de encuesta* (Consejo nacional de cultura y artes ed.). México.

Mata, L. D. (28 de mayo de 2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. Recuperado el 31 de mayo de 2020, de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>

Ministerio de culturas y turismo. (25 de septiembre de 2012). *Reglamento específico de hospedaje turístico*.

Ministerio de Educación. (15 de Julio de 2019). *Educabolivia Portal Educativo*. Obtenido de [https://www.educabolivia.bo/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4737:el-departamento-de-la-paz-y-sus-provincias&catid=9&Itemid=253](https://www.educabolivia.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=4737:el-departamento-de-la-paz-y-sus-provincias&catid=9&Itemid=253)

Ministerio de Salud y Deportes. (18 de 01 de 2022). *GOBIERNO AUTORIZA LA COMERCIALIZACIÓN DE NUEVO MEDICAMENTO PARA TRATAMIENTO DE COVID -19*. Obtenido de <https://www.minsalud.gob.bo/6417-gobierno-autoriza-la-comercializacion-de-nuevo-medicamento-para-tratamiento-de-covid-19>

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

- Naciones Unidas . (30 de Junio de 2021). *Noticias ONU*. Obtenido de El impacto del COVID-19 en el turismo costará cuatro billones de dólares a la economía mundial:  
<https://news.un.org/es/story/2021/06/1493872>
- Organización Internacional del Trabajo. (13 de Abril de 2021). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS\\_779634/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_779634/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud . (15 de agosto de 2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/activities/tracking-SARS-CoV-2-variants>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de OMS:  
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Página Siete. (23 de Marzo de 2020). *Bolivia Emprende*. Obtenido de <https://boliviaemprende.com/noticias/por-coronavirus-se-cierran-hoteles-y-quedan-cesantes-los-operadores-de-turismo>
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (Agosto de 2020). Obtenido de Impacto socioeconómico de la pandemia de la COVID
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (Agosto de 2020). *Impacto socioeconómico de la pandemia de la COVID-19 en Bolivia* .
- Sabogal, B. A. (4 de Agosto de 2014). *El Sector Hotelero*. Obtenido de PREZI:  
<https://prezi.com/j4edfk5ljeoc/el-sector-hotelero/>
- Sanfeliciano, A. (10 de septiembre de 2018). *Diseños de investigación: Enfoque cualitativo y cuantitativo*. Recuperado el 31 de mayo de 2020, de La mente es maravillosa:  
<https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>
- Significados.com. (21 de febrero de 2017). *Significado de Turismo*. Obtenido de <https://www.significados.com/turismo/>
- U.M.S.A. (2015). Fundamentos De La Investigación Y Estrategias De Aprendizaje modulo I. En U.M.S.A., *Fundamentos De La Investigación Y Estrategias De Aprendizaje modulo I* (pág. 120). La Paz.
- Universidad Mayor de San Andrés - Turismo. (s.f.). *Módulo III: Introducción al turismo*. La Paz - Bolivia: AGCI - IMPRESORES.
- Universidad Mayor de San Andrés - Turismo. (2012). *Guía metodológica para la elaboración de la tesis de grado en turismo*. La Paz, Bolivia.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Viceministerio de turismo. (2020). *MANUAL DE BIOSEGURIDAD PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO POST CUARENTENA COVID-19*. La Paz.

Viceministerio de Turismo. (15 de Agosto de 2020). Obtenido de [https://dgaj.produccion.gob.bo/docs/MANUAL\\_BIOSEGURIDAD\\_GUIA.pdf](https://dgaj.produccion.gob.bo/docs/MANUAL_BIOSEGURIDAD_GUIA.pdf)

World Health Organization. (30 de Julio de 2020). *Consideracione de salud punblica al reanudar los viajes internacionales*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/articles-detail/public-health-considerations-while-resuming-international-travel>

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**ANEXOS**

ENCUESTA

Nro.  
BOLETA

--



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO

**ENCUESTA A LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

La siguiente encuesta se realiza con el objetivo de recabar información sobre los problemas y efectos del coronavirus (COVID-19) sobre el sector hotelero de la ciudad de La Paz, gestión 2020. Dichos datos serán utilizados únicamente para el desarrollo del presente estudio.

DATOS DEMOGRÁFICOS						
Nombre de la persona a quien se realiza la encuesta:						
1. Cargo que ocupa en el establecimiento hotelero:						
2. Nombre del establecimiento hotelero:						
3. Ubicación del establecimiento hotelero						
Sur	Centro	San Antonio	Periférica	Cotahuma	Max Paredes	Mallasa
3.1. Dirección exacta del establecimiento hotelero:						
4. Categoría a la que pertenece:		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1) Hotel						
2) Apart hotel						
3) Hoteles Boutique						
4) Hostales o residenciales						
5) Alojamiento		A			B	
5. Años de funcionamiento desde la apertura del hotel:						
DATOS ESPECÍFICOS						
6. ¿Con cuánto personal contaba su establecimiento hotelero antes de la pandemia del COVID-19?						
7. ¿Cuántos huéspedes pernoctaban mensualmente en su establecimiento hotelero antes de la pandemia del COVID-19?						
8. ¿Cuántas reservas recibía mensualmente su establecimiento hotelero antes de la pandemia del COVID-19?						



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

<b>9. ¿Cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía mensualmente su establecimiento hotelero antes de la pandemia del COVID-19?</b>				
1) Bs.5.000 – Bs.15.000	2) Bs.16.000 – Bs.25.000	3) Bs.26.000 – Bs.35.000	4) Bs.36.000 – Bs.45.000	5) Más de Bs.46.000
<b>10. ¿En qué porcentaje fue afectado su establecimiento hotelero, a partir del primer caso registrado de Covid-19 en el país hasta el 22 de marzo que se dispuso cuarentena total en todo el país?</b>				
1) 20%	2) 40%	3) 60%	4) 80%	5) 100%
<b>11. A partir del 23 de marzo que se declaró cuarentena total con cierre de fronteras hasta el 31 de julio, ¿En qué porcentaje se vio afectado su establecimiento hotelero por el Covid-19?</b>				
20%	40%	60%	80%	100%
<b>12. A partir del 1 de agosto hasta el 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento hotelero recibió huéspedes?</b>				
SI		NO		
12.1. Si su respuesta fue sí, ¿Cuántos huéspedes fueron?				
<b>13. Después del cierre de fronteras, los huéspedes que tenían reservas en su establecimiento hotelero, ¿por cuál acción decidieron optar?</b>				
1) Suspensión parcial de la reserva	2) Modificación de fechas de reserva	3) Cancelación de la reserva		
<b>14. Después del cierre de fronteras y la cuarentena estricta declarada en el país a causa de la pandemia, ¿Por qué acción (es) se optaron en el establecimiento hotelero para afrontar la crisis por el Coronavirus?</b>				
1) Cierre definitivo del establecimiento hotelero.				
2) Cierre temporal del establecimiento hotelero y despido de empleados.				
3) Cierre temporal del establecimiento hotelero y reducción de personal.				
4) Cierre temporal del establecimiento hotelero y manteniendo todo el personal hasta que se reinicien las actividades turísticas.				
5) otro:				
<b>15. ¿Consideró que su establecimiento hotelero llegue a acceder a algún crédito que emitido por el gobierno para ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa?</b>				
SI		NO		
Otro:				
<b>16. ¿Cuánto de personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero a causa de la pandemia del COVID-19?</b>				
<b>17. A causa de la pandemia del COVID-19 ¿cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?</b>				
1) 20%	2) 40%	3) 60%	4) 80%	5) 100%
<b>18. Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿su establecimiento hotelero, siguió recibiendo reservas para cuando se reinicien los viajes en el país?</b>				
SI		NO		

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

<b>19. Durante la carentena rigida y cierre de fronteras en el pais, ¿recibio huéspedes que pernotaran en su establecimiento hotelero?</b>				
SI			NO	
<b>20. ¿Cuál es el monto de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?</b>				
1) Bs.10.000 – Bs.20.000	2) Bs.21.000 – Bs.30.000	3) Bs.31.000 – Bs.40.000	4) Bs.41.000 – Bs.50.000	5) Más de Bs.51.000

**ANEXO B**

**TABLAS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO**

**Pregunta inicial**

**Tabla 9: Nombre del encuestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Anónimo	1	2,3	2,3	2,3
	Carla Mamani	1	2,3	2,3	4,5
	Carlos Salazar	1	2,3	2,3	6,8
	Cristian Velasquez	1	2,3	2,3	9,1
	Daniela Rodriguez	1	2,3	2,3	11,4
	Davis Anibarro	1	2,3	2,3	13,6
	Ediberto Tapia	1	2,3	2,3	15,9
	Fabiola Tenorio	1	2,3	2,3	18,2
	Gaby Coca	1	2,3	2,3	20,5
	Henry Rosales	1	2,3	2,3	22,7
	Jessica Claros	1	2,3	2,3	25,0
	Jhonatan Villabona	1	2,3	2,3	27,3
	Jony EverLimachi	1	2,3	2,3	29,5
	Jose Mamani Laura	1	2,3	2,3	31,8
	Josué Velásquez	1	2,3	2,3	34,1
	Julio Felamini	1	2,3	2,3	36,4

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Luis Piñero	1	2,3	2,3	38,6
Marcelo Rios	1	2,3	2,3	40,9
Mariana Fernandez	1	2,3	2,3	43,2
Maxima Roque Gutierrez	1	2,3	2,3	45,5
Melina QuisbertUria	1	2,3	2,3	47,7
Michelle Diaz	1	2,3	2,3	50,0
Mónica Lucía Mango	1	2,3	2,3	52,3
N.R	2	4,5	4,5	56,8
N.R.	9	20,5	20,5	77,3
Nelson Flores Valdez	1	2,3	2,3	79,5
Pamela Mostajo	1	2,3	2,3	81,8
Priscila Jaurequi	1	2,3	2,3	84,1
S.N.	3	6,8	6,8	90,9
Sonia Quisbert Flores	1	2,3	2,3	93,2
Valeria Cabrera	1	2,3	2,3	95,5
Walter Alvarez	1	2,3	2,3	97,7
Yessica Sonco	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 1**

**Cargo que ocupa en el establecimiento hotelero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Recepcionista	18	40,9	54,5	54,5
	Administrador	14	31,8	42,4	97,0
	Otro	1	2,3	3,0	100,0
	Total	33	75,0	100,0	
Perdidos	0	11	25,0		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 2**

**Nombres de los 44 establecimientos hoteleros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Abalon	1	2,3	2,3	2,3
Alacala Apart hotel	1	2,3	2,3	4,5
Alojamiento America INN	1	2,3	2,3	6,8
Alojamiento Armentia	1	2,3	2,3	9,1
Alojamiento El Buen Descanso	1	2,3	2,3	11,4
Alojamiento SONED	1	2,3	2,3	13,6
Alojamiento Diamante	1	2,3	2,3	15,9
Apart hotel Fratelli	1	2,3	2,3	18,2
Apart hotel Los Delfines	1	2,3	2,3	20,5
Belisario	1	2,3	2,3	22,7
Bolivian Rooms y Suites	1	2,3	2,3	25,0
Casa de Huespedes Montañes	1	2,3	2,3	27,3
Casa Hotel Achumani	1	2,3	2,3	29,5
Castilla	1	2,3	2,3	31,8
Guest Home	1	2,3	2,3	34,1
Hospedaje Turístico La Riveira	1	2,3	2,3	36,4
Hostal la Posada de La Abuela	1	2,3	2,3	38,6
Hostal Loki	1	2,3	2,3	40,9
Hostal Perla Negra	1	2,3	2,3	43,2
Hostal RofTrop	1	2,3	2,3	45,5
Hostal Sur	1	2,3	2,3	47,7
Hotel Boutique Stannum	1	2,3	2,3	50,0
Hotel Camino Real	1	2,3	2,3	52,3
Hotel Europa	1	2,3	2,3	54,5
Hotel Gloria	1	2,3	2,3	56,8
Hotel LP Columbus	1	2,3	2,3	59,1
Hotel Milton	1	2,3	2,3	61,4
Hotel MITRU	2	4,5	4,5	65,9
Hotel Oruro	1	2,3	2,3	68,2

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

Hotel Rennova	1	2,3	2,3	70,5
hotel Rosario	1	2,3	2,3	72,7
La casona Hote Boutique	1	2,3	2,3	75,0
Los Balcones Blancos	1	2,3	2,3	77,3
Luxstone	1	2,3	2,3	79,5
MomemaInn	1	2,3	2,3	81,8
Pluma Dorado	1	2,3	2,3	84,1
Rendezvous	1	2,3	2,3	86,4
Ritz Aparthotel	1	2,3	2,3	88,6
Sahana SRL (Camino Real Aparthotel)	1	2,3	2,3	90,9
The Adventure Brew Hostel SRL	1	2,3	2,3	93,2
VINTON 1	1	2,3	2,3	95,5
Yanacocha	1	2,3	2,3	97,7
Yerovia (Estrella del Norte)	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 3**

**Tabla 10: Ubicación del establecimiento hotelero**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Macrodistrito Sur	7	15,9	15,9	15,9
Macrodistrito Centro	18	40,9	40,9	56,8
Macrodistrito Periférica	1	2,3	2,3	59,1
Macrodistrito Cotahuma	7	15,9	15,9	75,0
Macrodistrito Max Paredes	11	25,0	25,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 4**

**Tabla 11: Categoría de establecimientos hoteleros - Hoteles**

Hoteles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 estrellas	2	4,5	22,2	22,2
	4 estrellas	4	9,1	44,4	66,7
	5 estrellas	3	6,8	33,3	100,0
	Total	9	20,5	100,0	
Perdidos	0	35	79,5		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12: Categoría de establecimientos hoteleros -Apart hotel**

Apart hotel		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 estrellas	2	4,5	50,0	50,0
	5 estrellas	2	4,5	50,0	100,0
	Total	4	9,0	100,0	
Perdidos	0	40	91,0		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13: Categoría de establecimientos hoteleros - Hotel Boutique**

Hotel Boutique		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5 estrellas	1	2,3	100,0	100,0
Perdidos	0	43	97,7		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Tabla 14: Categoría de establecimientos hoteleros - Hostales o residenciales**

Hostales o residenciales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 estrella	3	6,8	37,5	37,5
	3 estrellas	4	9,1	50,0	87,5
	4 estrellas	1	2,3	12,5	100,0
	Total	8	18,2	100,0	
Perdidos	0	36	81,8		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 5**

**Tabla 15: Años de funcionamiento**

Años de funcionamiento	%
1 año a 8 años	64%
9 años a 16 años	18%
17 años a 24 años	12%
25 años a 32 años	3%
33 años a 44 años	3%
total	100

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 6.**

**Tabla 16: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Con cuánto personal contaba su establecimiento hotelero?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	6	13,6	18,2	18,2
	3	5	11,4	15,2	33,3
	4	2	4,5	6,1	39,4
	5	2	4,5	6,1	45,5
	7	3	6,8	9,1	54,5
	8	1	2,3	3,0	57,6
	12	1	2,3	3,0	60,6
	13	1	2,3	3,0	63,6
	14	1	2,3	3,0	66,7
	15	3	6,8	9,1	75,8
	16	1	2,3	3,0	78,8
	17	1	2,3	3,0	81,8
	25	1	2,3	3,0	84,8
	26	1	2,3	3,0	87,9
	28	1	2,3	3,0	90,9
	30	1	2,3	3,0	93,9
	55	1	2,3	3,0	97,0
	150	1	2,3	3,0	100,0
	Total	33	75,0	100,0	
Perdidos	0	11	25,0		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 7.**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Tabla 17: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuántos huéspedes pernoctaban en su establecimiento hotelero mensualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20	1	2,3	3,0	3,0
	25	1	2,3	3,0	6,1
	40	1	2,3	3,0	9,1
	90	1	2,3	3,0	12,1
	120	1	2,3	3,0	15,2
	150	1	2,3	3,0	18,2
	180	2	4,5	6,1	24,2
	200	1	2,3	3,0	27,3
	222	1	2,3	3,0	30,3
	230	1	2,3	3,0	33,3
	250	1	2,3	3,0	36,4
	300	2	4,5	6,1	42,4
	330	1	2,3	3,0	45,5
	400	2	4,5	6,1	51,5
	450	2	4,5	6,1	57,6
	500	1	2,3	3,0	60,6
	790	1	2,3	3,0	63,6
	850	1	2,3	3,0	66,7
	900	2	4,5	6,1	72,7
	960	1	2,3	3,0	75,8
	1000	1	2,3	3,0	78,8
	1050	1	2,3	3,0	81,8
	1500	2	4,5	6,1	87,9
	2000	1	2,3	3,0	90,9
	4000	1	2,3	3,0	93,9
	5000	1	2,3	3,0	97,0

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

	10000	1	2,3	3,0	100,0
	Total	33	75,0	100,0	
Perdidos	0	11	25,0		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 8.**

**Tabla 18: Antes de la pandemia del COVID-19 ¿Cuántas reservas recibían en su establecimiento hotelero mensualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,5	7,7	7,7
	2	1	2,3	3,8	11,5
	3	2	4,5	7,7	19,2
	8	1	2,3	3,8	23,1
	10	1	2,3	3,8	26,9
	20	1	2,3	3,8	30,8
	30	2	4,5	7,7	38,5
	33	1	2,3	3,8	42,3
	35	1	2,3	3,8	46,2
	50	1	2,3	3,8	50,0
	60	1	2,3	3,8	53,8
	90	1	2,3	3,8	57,7
	150	1	2,3	3,8	61,5
	180	1	2,3	3,8	65,4
	200	1	2,3	3,8	69,2
	250	1	2,3	3,8	73,1
	300	2	4,5	7,7	80,8
	350	1	2,3	3,8	84,6
	420	1	2,3	3,8	88,5
	450	1	2,3	3,8	92,3
	500	1	2,3	3,8	96,2
	600	1	2,3	3,8	100,0

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

	Total	26	59,1	100,0
Perdidos	0	18	40,9	
Total		44	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19: Número de reservas que recibían antes de la pandemia**

Número de reservas que recibían antes de la pandemia	%
1 a 100 reservas	57%
101 a 200 reservas	12%
201 a 300 reservas	12%
301 a 400 reservas	3,5%
401 a 500 reservas	12%
más de 501 reservas	3,5%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 9.**

**Tabla 20: Antes de la pandemia del COVID-19, ¿Cuál era el promedio de ingresos en bolivianos que percibía su establecimiento hotelero mensualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bs.5.000 – Bs.15.000	12	27,3	36,4	36,4
	Bs.16.000 – Bs.25.000	5	11,4	15,2	51,5
	Bs.26.000 – Bs.35.000	4	9,1	12,1	63,6
	Bs.36.000 – Bs.45.000	5	11,4	15,2	78,8
	Más de Bs.46.000	7	15,9	21,2	100,0
	Total	33	75,0	100,0	
Perdidos	0	11	25,0		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 10.**

**Tabla 21: ¿En qué porcentaje fue afectado su establecimiento hotelero, a partir del primer caso registrado de Covid-19 en el país hasta el 22 de marzo que se dispuso cuarentena total en todo el país?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20%	3	6,8	9,1	9,1
	40%	2	4,5	6,1	15,2
	60%	6	13,6	18,2	33,3
	80%	12	27,3	36,4	69,7
	100%	10	22,7	30,3	100,0
	Total	33	75,0	100,0	
Perdidos	0	11	25,0		
Total		44	100,0		

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 11.**

**Tabla 22: A partir del 23 de marzo que se declaró cuarentena total con cierre de fronteras hasta el 31 de julio, ¿En qué porcentaje se vio afectado su establecimiento hotelero por el Covid-19?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	20%	0	0	0	0
	40%	0	0	0	0
	60%	4	9,1	9,1	34,1
	80%	4	9,1	9,1	43,2
	100%	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 12.**

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Tabla 23: A partir del 1 de agosto hasta el 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento hotelero recibió huéspedes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	SI	15	34,1	34,1	59,1
	NO	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 13.**

**Tabla 24: Después del cierre de fronteras, los huéspedes que tenían reservas en su establecimiento hotelero, ¿por cuál acción decidieron optar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	Suspensión parcial de la reserva	1	2,3	2,3	27,3
	Modificación de fechas de reserva	4	9,1	9,1	36,4
	Cancelación de la reserva	21	47,7	47,7	84,1
	No trabajan con reservas	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 14.**

**Tabla 25: Después del cierre de fronteras y la cuarentena estricta declarada en el país a causa de la pandemia, ¿Por qué acción (es) se optaron en el establecimiento hotelero para afrontar la crisis por el Coronavirus?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	Cierre definitivo del establecimiento hotelero.	3	6,8	6,8	31,8
	Cierre temporal del establecimiento hotelero y despido de todos los empleados.	5	11,4	11,4	43,2
	Cierre temporal del establecimiento hotelero y reducción de personal.	11	25,0	25,0	68,2
	Cierre temporal manteniendo todo el personal hasta el reinicio de las actividades turísticas.	8	18,2	18,2	86,4
	Nunca cerró	5	11,4	11,4	97,7
	otro	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 15.**

**Tabla 26: Su establecimiento hotelero, ¿Consideró acceder a algún crédito que emitió el gobierno para ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	SI	2	4,5	4,5	29,5
	NO	31	70,5	70,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 16.**

**Tabla 27: ¿A causa de la pandemia del COVID-19 de cuanto personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	18	40,9	40,9	40,9
	1	3	6,8	6,8	47,7
	2	5	11,4	11,4	59,1
	3	1	2,3	2,3	61,4
	5	5	11,4	11,4	72,7
	7	2	4,5	4,5	77,3
	8	1	2,3	2,3	79,5
	9	1	2,3	2,3	81,8
	10	1	2,3	2,3	84,1
	12	1	2,3	2,3	86,4
	14	1	2,3	2,3	88,6
	15	1	2,3	2,3	90,9
	18	1	2,3	2,3	93,2
	22	1	2,3	2,3	95,5
	32	1	2,3	2,3	97,7
	120	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 17.**

**Tabla 28: A causa de la pandemia del COVID-19 ¿Cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	40%	1	2,3	2,3	27,3
	60%	8	18,2	18,2	45,5
	80%	10	22,7	22,7	68,2
	100%	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 18.**

**Tabla 29: ¿Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país siguió recibiendo reservas para el reinicio de viajes en el país?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	SI	9	20,5	20,5	45,5
	NO	24	54,5	54,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Pregunta 19.**

**Tabla 30: Durante la cuarentena rígida y cierre de fronteras en el país, ¿recibió huéspedes que pernotaron en su establecimiento hotelero?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	SI	9	20,5	20,5	45,5
	NO	24	54,5	54,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**Pregunta 20.**

**Tabla 31: ¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N.E.	11	25,0	25,0	25,0
	Bs.10.000 – Bs.20.000	9	20,5	20,5	45,5
	Bs.21.000 – Bs.30.000	9	20,5	20,5	65,9
	Bs.31.000 – Bs.40.000	7	15,9	15,9	81,8
	Bs.41.000 – Bs.50.000	3	6,8	6,8	88,6
	Más de Bs.51.000	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**ANEXO C**

*Tabla 32: Docimasia de hipótesis (comprobación)*

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS</b>
<p><b><u>Variable independiente</u></b> Los problemas suscitados a raíz del coronavirus</p>	<p>Análisis de la información en noticias y reportes que salieron sobre el COVID-19 en la gestión 2020</p>	<p>Impacto en la economía</p>	<p>¿Cuál es el monto aproximado de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero a causa de la pandemia?</p>	<p>Se llega a comprobar este punto con las encuestas realizadas porque, los ingresos aproximados que tenían antes de la pandemia eran: del 37% entre Bs 5.000 a Bs 15.000, con un 15% entre Bs 16.000 a Bs 25.000, del 12% entre Bs 26.000 a Bs 35.000, del 15% entre Bs 36.000 a 45.000 y del 21% con más Bs 46.000. Sin embargo, las pérdidas económicas fueron mayores, en donde: con un 27% entre Bs 10.000 a Bs 20.000, con un 27% de Bs 21.000 a Bs 30.000, con un 21% entre Bs 31.000 a Bs 40.000, con un 9% entre Bs 41.000 a Bs 50.000 y del 16% con más de Bs 51.000.</p>

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

			Comparados con sus ingresos antes de la pandemia y después de la misma, tuvieron pérdidas económicas importantes y considerables.	
		Impacto en el turismo	Cierre de fronteras	Según las encuestas realizadas, se cerraron fronteras a partir del 22 de marzo del 2020, impidiendo el ingreso de cualquier persona extranjera.
			Cierre parcial de los establecimientos hoteleros	En las encuestas realizadas, nos dice que hubo un cierre temporal de los establecimientos hoteleros del 75% a partir del 22 de marzo debido a la escasa afluencia de turistas. Datos obtenidos de la encuesta realizada.
		Impacto en el sector hotelero		Después del cierre de fronteras, los huéspedes que tenían sus reservas en sus establecimientos hoteleros, ¿por cuál opción decidieron optar?

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

			Cancelación de la reserva	En las encuestas realizadas, nos dice que el 64% de los huéspedes que tenían sus reservas, tuvieron que cancelar sus reservas debido a que no sabían con exactitud, cuando se retomarían de nuevo los viajes.
			Poca afluencia de huéspedes en los establecimientos hoteleros	Antes de la pandemia del covid-19, los establecimientos hoteleros recibían huéspedes mensualmente más de 1.000 según las encuestas realizadas, pero después de la cuarentena, esta cantidad rejudo considerablemente. los viajes al interior del país ya se los podía realizar desde el 31 de agosto y a partir de esto, solo un 43% de los establecimientos hoteleros recibió huéspedes que oscilaban de 1 a 10 personas. Información obtenida de las encuestas realizadas.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

			¿Cuánto de personal tuvo que prescindir su establecimiento hotelero a causa de la pandemia del COVID-19?	Del 75% que optaron por cerrar temporalmente el establecimiento hotelero, un 16% decidieron despedir a todos sus empleados sin posibilidad a ser contratados luego. el porcentaje restante decidió despedir a sus empleados solo temporalmente y/o reducir su personal a 1 momentáneamente. del 9% de los establecimientos hoteleros que cerraron, se sobreentiende que despidieron al total de sus empleados. Información de las encuestas realizadas.
<b><u>Variable dependiente</u></b> Generación de desempleo y reducción de ingresos	Medición del grado de impacto suscitado a raíz del coronavirus en el sector hotelero a	Impacto en la economía del sector hotelero	Cierre temporal del establecimiento hotelero	Hubo un cierre temporal de los establecimientos hoteleros del 75% a partir del 22 de marzo debido a la escasa afluencia de turistas. Datos obtenidos de la encuesta realizada.

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

	partir de la cuarentena declara		<p>A causa de la pandemia del COVID-19 ¿Cuál es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su establecimiento hotelero?</p>	<p>De las encuestas realizadas, nos muestra que los ingresos antes de la pandemia eran de bs 5.000 hasta más de bs 46.000 sin embargo, al enfrentarse con esta pandemia, sus pérdidas económicas fueron 60% al 100% del total de sus ganancias hasta el 31 de agosto, por lo menos un 72,7% sufrió estas pérdidas.</p> <p>estamos hablando que el 54% refleja un monto aproximado de bs 10.000 a bs 30.000 que perdieron económicamente y el restante de porcentajes seria de más de bs 31.000.</p>
			<p>A partir del 1 al 31 de agosto donde se permitió realizar viajes en el interior del país, ¿su establecimiento</p>	<p>En la encuesta realizada, un 55% de los establecimientos hoteleros no recibieron huéspedes y el 45% que si recibían huéspedes.</p> <p>De los establecimientos hoteleros que, si recibían</p>

**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

			hotelero recibió huéspedes?	huéspedes, el 56,3% que es el mayor porcentaje en la cantidad de huéspedes que recibían, era entre 1 a 10 huéspedes siendo esto, una cantidad mínima a comparación de cuanto recibían antes de la pandemia que era, con el mayor porcentaje: 48,5% entre 101 a 500 huéspedes.
		Impacto social	Disminución de empleos en el sector hotelero	Se redujo el personal del 84% del total de los establecimientos hoteleros, esto sin la posibilidad de volver a ser reincorporados o quizás sí, si es que en un lapso corto los establecimientos hoteleros llegan a recuperarse. Datos obtenidos de las encuestas realizadas.

*Fuente: Elaboración propia*

# ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020

## ANEXO D

### FOTOGRAFÍAS

#### INICIO DE LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID – 19





**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

**ESTABLECIMIENTOS HOELEROS REGISTRADOS EN LA GOBERNACIÓN**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



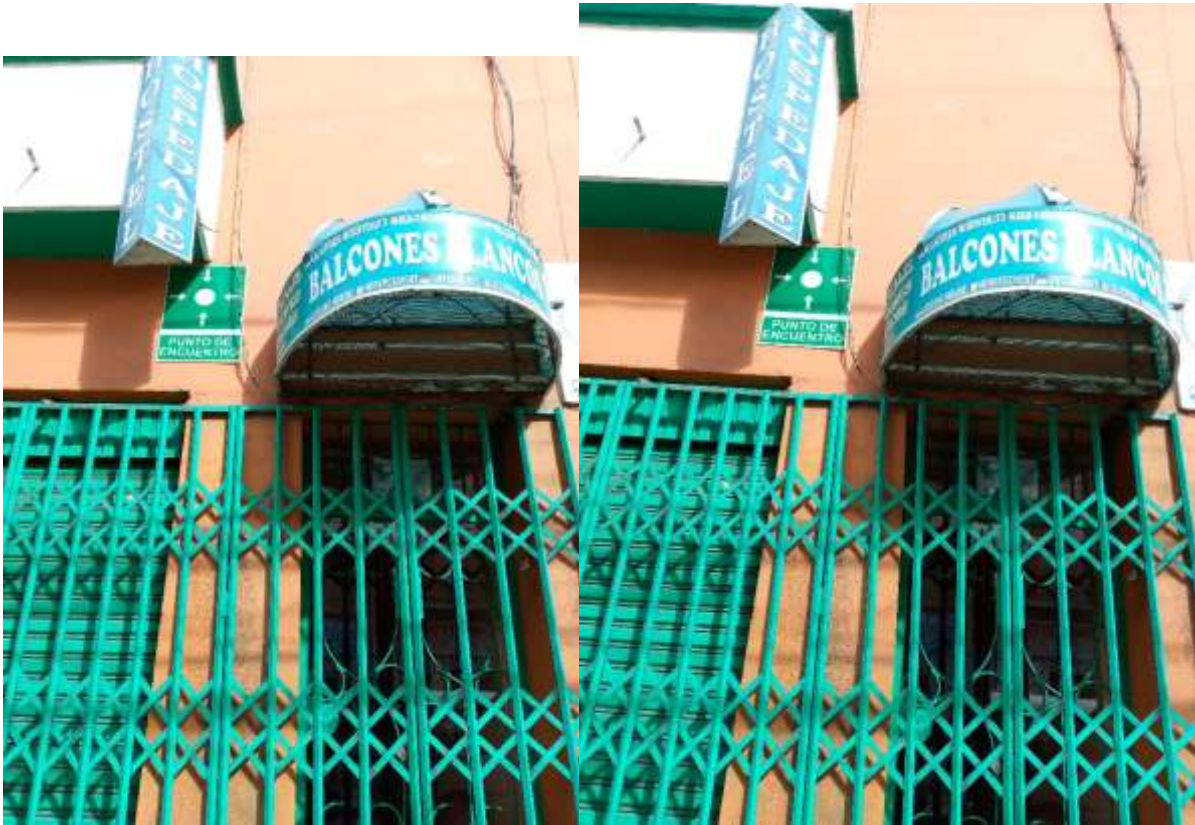
**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**





**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**



**ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS Y EFECTOS GENERADOS POR EL CORONAVIRUS  
(COVID-19) SOBRE EL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE LA PAZ, GESTIÓN 2020**

