

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MANAGUA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

**Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al
título de grado en Banca y Finanzas**

Estrategias utilizadas para contrarrestar la crisis financiera
en el sector hotelero del municipio de Granada, Nicaragua
en el 2020.

ELABORADO POR

Br. Marcia Fabiola Mejía López
Br. Maryely Jacksiry Chavarria Obando

TUTOR TÉCNICO: Msc. Ernesto J. Pérez Delgado

TUTOR METODOLÓGICO: Msc. Ernesto J. Pérez Delgado

MANAGUA, 19 DE NOVIEMBRE, 2023.

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MANAGUA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al título de grado

AVAL DEL TUTOR

Msc. Ernesto J. Pérez Delgado, tiene a bien:

CERTIFICAR

Que: El Proyecto de Investigación con el título: “**Estrategias utilizadas para contrarrestar la crisis financiera en el sector hotelero del departamento de Granada, Nicaragua en el 2020.**”, elaborado por los estudiantes: **Marcia Fabiola Mejía López y Maryely Jacksiry Chavarria Obando**, ha sido dirigida por los suscritos.

Al haber cumplido con los requisitos académicos y metodológicos del trabajo monográfico, damos de conformidad a la presentación de dicho trabajo de culminación de estudios para proceder a su lectura y defensa, de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y Reglamento de Investigación, Innovación y Transferencia.

Para que conste donde proceda, se firma la presente en UCC MANAGUA/MANAGUA a **19 de Noviembre de 2023.**

Fdo.: Ernesto J. Pérez Delgado
Tutor Técnico

Fdo.: Ernesto J. Pérez Delgado
Tutor Metodológico

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación principalmente a Dios, que con su infinita paciencia, misericordia y amor me ha dado las fuerzas y ánimo cuando más lo he necesitado en los años de aprendizaje y situaciones que he podido afrontar gracias a él.

Marcia Fabiola Mejía López.

Dedico este trabajo a Dios, a mi madre por sus consejos, su apoyo incondicional por siempre estar ahí para mí y a todas las personas que hicieron que este logro fuese posible.

Maryely Jacksiry Chavarría Obando.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el apoyo de la que un día fue la fundación Mentores Solidarios, por los años de apoyo, más de 8 años siendo parte de una excelente fundación que apoyo a miles de jóvenes en sus estudios y yo tuve la oportunidad de ser uno de ellos.

A Corina Fuentes por su confianza, por sus palabras de aliento cuando no pasaba por mi mejor momento académico. Sin duda alguna una persona extraordinaria que me motivó mucho y me alegra que fuera parte de mi vida.

Mi profundo agradecimiento a mi madre por su apoyo incondicional en mis estudios, por el gran esfuerzo que ella realiza día con día para salir adelante y ser una súper mujer, por amarme a su manera y alentarme a seguir luchando por mis metas.

A mi Abu, por sus oraciones y amor, a mi tía por sus consejos, a mi padre por charlas motivacionales.

A mis amigos la Ing. Mendoza y el Ing. Calero por los años de incondicional amistad, siendo más que personas extraordinarias e importantes en mi vida.

A Leonardo Morales por ser parte indirectamente de este proceso, por su comprensión y amor.

Y, por último, pero no menos importante, a la Universidad que me abrió sus puertas y a los docentes de calidad que aún conserva y ayudaron a mi formación, gracias U.C.C.

Marcia Fabiola Mejía López.

Agradezco primeramente a Dios por permitirme llegar y guiarme en el camino para poder culminar esta fase de mis estudios superiores.

A mi familia, principalmente a mi mama que supo inculcarme buenos valores y quien me animo a seguir en la lucha para culminar mi carrera a pesar de las adversidades.

A mi abuelita que sé que desde donde esta me sigue apoyando para que salga adelante.

A nuestro tutor por orientarnos y transmitirnos sus conocimientos mediante la elaboración de este trabajo.

Maryely Jacksiry Chavarría Obando.

INDICE

RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
20. Antecedentes y Contexto del Problema	13
20.1 Antecedentes	13
20.2 Contexto	16
21. Objetivos	18
21.1 Objetivo general.....	18
21.2 Objetivos específicos	18
22. Descripción del Problema y Preguntas de Investigación.....	19
23. Justificación.....	21
1.5.- Limitaciones	22
1.6.- Variable	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	23
2.1 Estado del arte.....	23
2.2 Teorías y conceptualizaciones asumidas.....	28
2.2.1 Marco conceptual	29
2.2.2 Marco Teórico	35
2.2.3 Marco Histórico.....	40
2.3 Marco Contextual	42
2.4 Marco Institucional.....	43
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	46
3.1 Tipo de estudio.....	46
3.2 Área de estudio	46
3.3 Unidad de análisis (Población/Muestra/Muestreo).....	47
3.3.1 Población.....	47
3.3.2 Muestra.....	47
3.3.3 Tamaño de la muestra	47
3.3.4 Muestreo.....	48
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	48

3.5 Confiabilidad y validez.....	49
3.6 Procesamiento de datos y análisis de información	49
3.7 Operacionalización de las Variables	59
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN.....	66
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXO.....	72

Índice de tablas

Tabla 1. Estado del arte.....	23
Tabla 2. Estado del arte.....	23
Tabla 3. Principales medidas de bioseguridad adoptadas en el hotel y los huéspedes.....	53
Tabla 4. Operacionalización de las variables.....	59

Índice de figuras

Imagen 1: Departamento de Granada.....	47
Gráfico 1. Servicios afectados en el sector hotelero.....	51
Gráfico 2. Días en cierre.....	52
Gráfico 3. Percepción del INTUR Y CANATUR en la reactivación económica del sector.....	53
Gráfico 4. Nivel de efectividad	54
Gráfico 5. Nivel de Suficiencia	55
Gráfico 6. Mejora en la economía del sector.....	56
Gráfico 7. Bajas de personal	57
Gráfico 8. Situación actual del turismo en Granada.....	57

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos- Encuesta.....	72
---	----

RESUMEN

El turismo es el sector que mayor crecimiento económico posee, en nuestro país es considerado como una de las principales fuentes de ingreso. A raíz de la declaratoria de Covid -19 el ingreso proveniente de esta actividad experimento una baja significativa, como parte de las consecuencias provocadas por dicha pandemia entre los sectores más afectados dentro de la actividad turística se encuentra el sector hotelero del departamento de Granada, específicamente del centro, en el que se centra nuestra investigación.

El principal objetivo del estudio fue determinar las estrategias utilizadas para contrarrestar la crisis financiera del año 2020 en Granada. Mediante la presente investigación se busca analizar el impacto económico ocasionado por la pandemia, el estudio tiene un enfoque cuantitativo y descriptivo de tipo transversal, las técnicas para la recolección de datos fueron encuestas mixtas aplicadas a gerentes y encargados de hoteles, los resultados nos permitieron conocer la magnitud del daño ocasionado por la pandemia y las estrategias que utilizaron.

Palabras claves: Turismo, Covid-19, Sector hotelero, Impacto económico.

ABSTRACT

Tourism is the sector with the greatest economic growth, in our country it is considered one of the main sources of income. As a result of the declaration of Covid -19, the income from this activity experienced a significant drop, as part of the consequences caused by said pandemic, among the most affected sectors within tourism activity is the hotel sector of the department of Granada, specifically of the center, on which our research focuses.

The main objective of the study was to determine the strategies used to counteract the financial crisis of 2020 in Granada. Through this research we seek to analyze the economic impact caused by the pandemic, the study has a quantitative and descriptive cross-sectional approach, the techniques for data collection were mixed surveys applied to hotel managers and managers, the results allowed us to know the magnitude of the damage caused by the pandemic and the strategies they used.

Keywords: Tourism, Covid-19, Hotel sector, Economic impact.

INTRODUCCIÓN

2020 fue un año de contracción económica global a causa de los efectos de la pandemia del COVID-19. Después que en octubre de 2019 el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronosticaba un crecimiento modesto de la economía mundial para 2020 de 3.4 por ciento, el resultado fue el opuesto, observándose una reducción del 3.5 por ciento. Esto derivó en un panorama desfavorable para la economía nicaragüense, luego que en el primer trimestre del año se avizoraba la continuidad del proceso de recuperación económica iniciado a finales de 2019, después del ciclo económico negativo ocasionado por la crisis sociopolítica de 2018.

Así, en el segundo trimestre del año, la economía nicaragüense recibió directamente el impacto de los cierres generalizados de sus socios comerciales y de las interrupciones de las cadenas de suministro a nivel global, afectando el flujo de viajeros (con fines de turismo y negocios) y las exportaciones (principalmente las exportaciones de zonas francas). De esta forma, se observó una reducción en la actividad económica doméstica, principalmente en las actividades de manufactura, minería, hoteles y restaurantes y servicios en general.

Debido a las restricciones de movilidad tanto para locales y extranjeros y como parte de las estrategias tomadas por las empresas para reducir costos, muchas se miraron en la obligación de reducir costos, cerrar operaciones de manera temporal o definitiva y hacer recorte de muchos trabajadores dejando en una situación difícil al sector y a la economía de cientos de familias generando pérdidas fuertes.

El trabajo de investigación consta de 6 capítulos que se detallan a continuación:

En el capítulo I, tenemos el planteamiento de la investigación, antecedentes y contexto del problema, los objetivos que queremos llegar; descripción del problema de estudio, en el cual explicaremos la razón por la cual se realiza el estudio, y también formularemos el problema con preguntas específicas para justificar el

porqué del estudio del tema. También se detallarán las limitaciones de la investigación y las variables en relación con los objetivos específicos.

En el capítulo II, se desarrolla el marco referencial, el estado del arte, las teorías y conceptualizaciones asumidas dan sustento al tema de investigación; así también como el marco contextual e institucional.

En el capítulo III, se detalla toda la metodología que se utilizó en la investigación lo que nos permitió analizar con mayor claridad la importancia y desarrollo de nuestro estudio, como está conformado y en qué nos basamos para determinar el enfoque, qué método se utilizó y que instrumento de recolección de datos era el idónea a aplicar.

En el capítulo IV, se presentarán y analizarán los resultados de la información recopilada en campo con el instrumento de recolección.

En el capítulo V, se expondrán las conclusiones del trabajo correspondientes a los objetivos que de la investigación.

Finalmente, el capítulo VI contendrá las recomendaciones, que se harán según la percepción de los investigadores.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes y Contexto del Problema

1.1.1 Antecedentes

Históricamente, el desarrollo de la humanidad ha estado enmarcado por eventos de gran impacto, como guerras, descubrimientos científicos, reformas políticas, adelantos tecnológicos y no menos importante, enfermedades. En este último caso, las consecuencias no han sido solo en términos de salubridad, sino también económicos hasta para los países no afectados directamente por las mismas, pues el miedo a ellas puede generar afectaciones relacionadas con desempleo, recesión económica y pobreza (Yeganeh, 2019).

Con relación al impacto de la pandemia Pinargote y Loor (2021), en la investigación **“EL COVID-19 Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE MANTA-ECUADOR”** encontraron que la mayoría de las empresas que representó el sector hotelero de la ciudad de Manta no estuvieron en su mejor momento, siendo preocupante tanto a nivel local y nacional producto de la crisis sanitaria provocada por la pandemia del Covid-19 en el sector turismo.

El efecto negativo generado por la pandemia sobre la demanda de servicios hoteleros fue evidenciado en las encuestas, y corroboraron las teorías obtenidas en la literatura científica sobre el impacto económico y el turismo observado en el informe especial publicado por la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), así como en las publicaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial. Así mismo encontraron que las estrategias propuestas por el Gobierno Nacional para la reactivación económica del sector hotelero fueron poco efectivas, en comparación con las propuestas generadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (GAD-Manta).

En virtud de la información obtenida, se estableció que el COVID-19 incidió negativamente en la economía del sector hotelero de la ciudad de Manta, y su reactivación dependió de varios factores exógenos como la incertidumbre, la confianza de los turistas en retomar y planificar vacaciones, el apoyo del Gobierno para la reactivación del sector, entre otros.

Ubicados en un contexto de incertidumbre general, ocasionado por las consecuencias que ha causado la crisis sanitaria generada por la pandemia del Covid-19, en el artículo: **“CONSECUENCIAS ECONÓMICAS GENERADAS POR LA PANDEMIA DEL COVID 19 EN COLOMBIA DURANTE EL AÑO 2020”** se concluyó que el producto interno bruto (PIB) mostró una variación considerable en el último trimestre del año 2020 registrando una caída del 3.5%, debido al confinamiento, disminución, distribución y quiebra de grandes y medianas compañías. La pérdida de grado de inversión de Colombia, por el paro nacional llevó a las empresas a tener menor capacidad de financiación en el exterior.

El estudio de Mateus & Muñeton (2020), concluyó que: la actividad turística dependió de la movilización y tránsito de personas, paradójicamente, esta misma movilización es la que se convirtió en enfermedades en pandemias.

Tanto a nivel internacional como local la pandemia Covid-19, aunque es un problema del sector salud sus efectos han ocasionado pérdidas económicas en los diversos sectores, ocasionando en algunas actividades económicas el desempleo masivo, en especial a los del sector turismo. Según el informe de la **Comisión Económica para América Latina y el Caribe 2020**. (CEPAL): *“Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de Covid-19 sobre el turismo en América latina y el caribe”* las pérdidas estimadas fueron de US\$ 230 millones lo que generará una reducción de 0,7% del PIB. El mismo informe señala que a partir de las circunstancias desfavorables que se enfrentó, hubo disminución de llegada de turistas tanto extranjeros y nacionales.

Esta pandemia trajo grandes cambios sociales y económicos a nuestra sociedad. El miedo al contagio y las restricciones impuestas para prevenir la propagación, lo

que provocó un estancamiento financiero en diferentes sectores de la economía como lo fue en la industria hotelera cuya principal fuente de ingresos proviene de la movilización de personas. La falta de preparación para responder a una crisis como esta fue el detonante para que esta fuese una de las perjudicadas principalmente por la dependencia de una única fuente de ingresos esto hizo más difícil la recuperación del sector, por lo menos en un corto plazo.

En virtud de la información obtenida, se estableció que el COVID-19 incidió negativamente en la economía del sector hotelero de la ciudad de Manta, y su reactivación dependió de varios factores exógenos como la incertidumbre, la confianza de los turistas en retomar y planificar vacaciones, el apoyo del Gobierno para la reactivación del sector, entre otros.

El sector turístico y hotelero respondió de manera negativa a los desafíos derivados de la pandemia, principalmente porque no estaban preparados ni logística ni financieramente para ella; debido a los confinamientos y restricciones obligatorias, la demanda en este sector fue mínima, ocasionando una caída importante en los ingresos; los flujos de caja de estos establecimientos se vieron seriamente afectados y muy pocos establecimientos pudieron sostenerse.

Muchos de los establecimientos del sector que se vieron obligados a cerrar, algunos de manera definitiva, tuvieron como factor común la dependencia de unas pocas fuentes de ingresos, incluso, de una sola. A esto se suma el hecho de no poseer reservas de recursos suficientes para su sostenimiento, pues dependían en gran medida de ingresos estacionales; la intervención de cada gobierno mediante auxilios, ayudas tributarias y demás, ha sido favorable, pero aun así insuficiente para garantizar la sostenibilidad total del sector.

La investigación realizada por Albiol (2022), **“Estrategias empresariales del sector hotelero en la Europa tras la crisis de la covid 19”** concluyó que, en la llegada de las restricciones de movilidad, los aforos, el miedo al contagio y la incertidumbre, la demanda del sector cayó como nunca antes lo había hecho.

Según la Organización Mundial del Turismo (2021) en el 2020, el número de llegadas internacionales a nivel mundial decreció un 73%, una cifra significativamente mayor a la de la crisis financiera de 2009 que fue de un 9%). Teniendo en cuenta que el turismo es una de las industrias que más contribuye al PIB de la Unión Europea, las consecuencias sobre su economía fueron muy perjudiciales, sobre todo para Francia, España, Italia y Alemania, ya que en ese momento fueron los países que más turismo atrajeron en Europa.

1.1.2 Contexto

En el mes de diciembre del 2019, un brote de casos de una neumonía grave se inició en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Los estudios epidemiológicos iniciales mostraron que la enfermedad se expandía rápidamente, que se comportaba más agresivamente en adultos entre las edades entre 30 y 79 años, con una letalidad global del 2,3% (Wu & Jennifer, 2020).

Nicaragua reporto los dos primeros casos de covid-19 en el 2020, pero las autoridades no declararon cuarentena ni cierre de fronteras, esto genero preocupación entre los ciudadanos quienes optaron por tomar sus propias medidas para prevenir la propagación, dueños de negocios decidieron suspender operaciones y los ciudadanos evitaban salir a las calles, cabe señalar que el gobierno del país fue el último del continente que tomo medidas de prevención frente a la pandemia. Ocaña (2020).

Una vez que los casos de covid-19 aumentaron de manera alarmante el gobierno tomó medidas de confinamiento y bioseguridad, provocando un cambio en el estilo de vida de las personas, así como inestabilidad económica en diferentes sectores del país.

El Banco Central de Nicaragua en su informe 2020 estableció que la crisis sociopolítica de 2018-2019, seguida de la pandemia de COVID-19 y dos grandes huracanes en 2020, provocó una pérdida acumulada del Producto Interno Bruto (PIB) del 8,7 por ciento, mientras que la pobreza aumentó hasta el 16 por ciento a

finales del 2020. No obstante, el impacto económico de la pandemia fue limitado debido a medidas de contención moderadas y fuertes entradas de remesas. Por consiguiente, los cierres voluntarios pesaron sobre la demanda interna, mientras que la crisis mundial redujo la demanda externa en el 2020. La actividad de hoteles y restaurantes registró una disminución del 32.5%, como resultado del cierre de fronteras que redujo drásticamente la llegada de visitantes del extranjero al país ocasionando un desequilibrio en la economía local.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general:

Determinar las estrategias utilizadas para contrarrestar la crisis financiera del año 2020 en el sector hotelero del departamento de Granada, Nicaragua.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Describir la situación económica de la industria hotelera en el departamento de Granada en el 2020.
- Identificar las medidas preventivas orientadas por el Estado para la mitigación del riesgo de la pandemia.
- Señalar las medidas adoptadas por la industria durante la crisis.
- Analizar el impacto ocasionado por la crisis financiera en Granada.

1.3 Descripción del Problema y Preguntas de Investigación

El turismo internacional se vio afectado negativamente, cuando los diferentes gobiernos se vieron en la necesidad de establecer medidas de confinamiento y restricciones a la movilidad, con la intención de impedir la propagación del virus del COVID-19. La imposibilidad de desplazarse a otros destinos disminuyó el porcentaje de ocupación en establecimientos hoteleros, esto produjo, una pérdida de más de 62 millones de empleos (World Travel and Tourism Council, 2021).

Nicaragua fue fuertemente golpeada por el Covid-19, provocando muchas muertes y pérdidas en todos los sectores económicos del país. El problema radica en las repercusiones que ocasionó la pandemia generando un desequilibrio y afectaciones de consideración principalmente en el sector turismo, por consiguiente, al sector hotelero de la ciudad de Granada ocasionando el cierre masivo de las operaciones en los hoteles de manera temporal y algunos de forma definitiva; afectando la economía a nivel local y nacional por la disminución de entradas de turistas al país.

El sector turístico y hotelero en esta ciudad tuvo que adaptarse al cambio aplicando soluciones y respuestas ofreciendo lo mejor de cada uno para resurgir de la crisis y atraer visitantes para recuperarse gradualmente, es importante conocer las medidas que se implementaron durante el tiempo de crisis esto serviría como precedente para este sector.

Para conducir este trabajo de investigación, nos planteamos las siguientes preguntas.

- ¿Cómo afronto la crisis sanitaria el sector hotelero de la ciudad de Granada?
- ¿Cuáles fueron las medidas tomadas por el sector hotelero para prevenir contagios por covid-19?
- ¿Cuáles fueron las estrategias que utilizaron para contrarrestar su situación en el momento de la crisis económica del sector hotelero?

- ¿Qué estrategias han implementado los hoteles para reactivar su actividad y volver a la normalidad de la situación antes de las crisis?

1.4 Justificación

La pandemia generada por el COVID – 19 tuvo un gran impacto socioeconómico en el país, siendo una de las más significativas en la actualidad, provocando muertes a nivel global, desempleos masivos, desequilibrios emocionales en la población, entre otras afectaciones. Como resultado, muchas industrias fueron afectadas, especialmente el turismo y con ello el sector hotelero.

Las pandemias causan grandes daños tanto económicos como sociales, y esta no fue la excepción. La industria del turismo fue gravemente afectada por las restricciones de movilidad lo que imposibilitó los viajes tanto nacionales e internacionales, por lo tanto, los primeros sectores en ser perjudicados son los de transporte como las aerolíneas y los hoteles debido al cierre de fronteras y poca afluencia de turistas en el país.

Es innegable el aporte proveniente del turismo a la economía del país, representa gran parte de los ingresos, es por ello que es necesario conocer el impacto socioeconómico ocasionado por la crisis en el sector durante la pandemia.

La investigación tiene el fin de conocer y analizar las medidas que se tomaron para contrarrestar la crisis, la diversificación de sus fuentes de ingreso y las afectaciones en términos laborales que tuvieron en los hoteles, conforme al resultado del análisis del procesamiento de la información obtenida.

De igual manera este estudio servirá como un precedente a estudios posteriores que deseen profundizar en esta temática para el desarrollo de más investigaciones en torno a las afectaciones del covid-19.

1.5.- Limitaciones

Una limitación en la investigación es que del 100% de los hoteles a encuestar, solo el 12.90% nos permitió el espacio y tiempo al responder la encuesta, el 87.10% de los encuestados no nos proporcionó información.

1.6.- Variable

Independiente:

Covid-19

Número de huésped por día/ mensual

Gasto de huésped

Oferta de servicios

Medidas de higiene y bioseguridad

PIB total

PIB/ sector turismo

Dependientes:

Impacto económico en los hoteles.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 Estado del arte

Bases de datos científicas utilizadas	No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos	No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico	Tipos de publicaciones identificadas
Google Académico	Aproximadamente 60,300 Resultados.	2 Publicaciones Citadas Con Un Mínimo De 38 Veces.	Artículos De Revisión. Otro Tipo De Publicación.
Dialnet	Aproximadamente 7 Resultados	12 publicaciones citables	7 Artículos de revista 4 Tesis 1 Libro
Scielo	Aproximadamente 46,400 Resultados.	4 Publicaciones citadas con un mínimo de 15 Veces.	Artículos De Revistas.

Fuente: Elaboración de los autores.

Tabla 2. Estado del arte.

Fuente: Elaboración de los autores.

Autor(es) y año en orden cronológico	Principales teorías y aporte al tema de investigación
Simancas, M., Hernández, R., & Padrón, N. (2020). Turismo Post COVID Reflexiones, Retos y Oportunidades. La Laguna, España.	En esta investigación los autores determinaron que Ninguna actividad económica ha sido tan duramente golpeada por este virus como la turística, la importancia del turismo como aporte a la economía y su incidencia en la alta tasa de

	<p>desempleo, siendo un aporte a nuestra propia investigación.</p>
<p>Mateus, M & Muñeton, J. (2020). <i>Descripción de los factores que, de manera económica y financiera, impactan a la industria hotelera como consecuencia de la pandemia por COVID-19.</i></p>	<p>Los autores concluyeron que, debido a los confinamientos y restricciones obligatorias, la demanda en este sector fue mínima, ocasionando una caída importante en los ingresos; los flujos de caja de estos establecimientos se vieron seriamente afectados y muy pocos establecimientos pudieron sostenerse. Esto se asemeja a la situación que atravesó el sector hotelero en Granada.</p>
<p>Albhiol, M. (2022). <i>Estrategias empresariales del sector hotelero en la Europa tras la crisis de la COVID-19.</i> Universidad Pontificia, Facultad de Ciencias Económicas (ICADE).</p>	<p>Esta investigación sugiere que las cadenas hoteleras deben tener en cuenta para alcanzar el éxito, la innovación es imprescindible. Concluye que, Identificar y adaptarse a las nuevas tendencias del sector puede garantizar un futuro de calidad para estas compañías.</p>
<p>Albornoz Garzón, M., Gómez Romo, M., Silva Ajila, D., & López Gómez, A. (2022). El Covid 19 y el turismo ecuatoriano, impactos en el sector hotelero. Bolentín De Coyuntura,</p>	<p>Un escenario diferente se aprecia en el año 2021, donde las tasas de ocupación bajaron más del 50%, lo que pone de manifiesto, las severas medidas de confinamiento y control, que obligaron a la ciudadanía a</p>

<p>(35), 7-15. https://doi.org/10.31243/bcoyu.35.2022.1849</p>	<p>asumir el enfrentarse o no, a las consecuencias en el campo de la salud y de la economía.</p>
<p>Quevedo, J., Pinzón, L., Vásquez, L., & Quevedo, M. (2020). Impacto del covid -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. <i>Dominio de las ciencias</i>, 6(3),1352-1367. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1377</p>	<p>En esta investigación los autores concluyeron que: Las medidas implementadas por los gobiernos diseñados para aplanar la curva de contagio tienen y tendrá impactos positivos para la salud. Pero, también afecta a la actividad económica pues el distanciamiento social generalmente implica la desaceleración de la producción o incluso su interrupción total.</p>
<p>García et al. (2021). Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021. Universidad Científica del Perú- UCP.</p>	<p>Los autores determinaron que el marketing digital en estos tiempos ha tomado mucha relevancia para poder llegar al cliente final, dando una gran ventaja a las empresas hoteleras en contactarse directamente y acceder a más ofertas.</p>
<p>Sánchez., M. (2020). “Estudio del impacto del covid 19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distritode Miraflores, departamento de lima - Perú,</p>	<p>La investigación es un precedente debido a que se analizó el impacto ocasionado por el COVID-19 lo que ha generado gran impacto en la hotelería debido a las acciones que dictaminó el Gobierno para evitar la</p>

<p>2020". Universidad de San Martin de Porres-USMP.</p>	<p>propagación del virus, afectando así el ingreso de turistas extranjeros quienes son el público principal de los hoteles de cinco estrellas.</p>
<p>Núñez, J. (2021). Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector Hotelero. Universidad Técnica de Ambato.</p>	<p>El autor en su investigación llego a la conclusión que el turismo y la hotelería son grandes pilares en donde se asienta la economía de un país, generando empleo y dando ingresos no solo a las grandes industrias, sino también a las pequeñas y medianas empresas, pues la "industria sin chimeneas" como se conoce al turismo, se lo relaciona como un paraguas pues al existir el movimiento de personas todos son beneficiados por estos, los hoteleros, los trasportistas, restaurantes, centros de diversión, etc.</p>

<p>Becerra, F., Vega, J., Orellana., M. (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación. Semathinc Sholar.</p>	<p>En esta investigación los autores determinaron que el sector turístico puede llegar a convertir las amenazas en oportunidades y este a su vez transformarlas para poder adoptarse en las nuevas realidades cambiantes que se dan en el espacio y tiempo.</p>
--	---

<p>Vega, V., Sánchez, B., Castro, F., & Gómez, N. (2021). Impact of covid-19 on tourism in Latin America and the Caribbean. Revista Universidad y Sociedad, 13(3), 460-466.</p>	<p>Los autores consideraron que debe resaltarse la notable pérdida en los países de Latinoamérica y el Caribe de sus ingresos por pasajeros en el período de enero a septiembre de 2020, lo cual es una notable afectación económica para esta región, en la que se pronostica un tráfico de pasajeros internacionales, reducido acentuadamente en su capacidad para el año 2020.</p>
<p>Calle, B & Yovera, L. (2020). Impacto turístico en el sector hotelero: caso de LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. Universidad César Vallejo.</p>	<p>En el estudio se concluyó que la empresa se acogió a la ley Suspensión perfecta de labores, con el fin de que sea excepcional y que aplica cuando se verifica que el empleador procura la adopción de otras medidas que mantenga el vínculo tales como la autorización de vacaciones (pendientes o adelantadas) ordenando el pago de las remuneraciones a un 50%, la reducción de la jornada laboral y de la retribución de manera proporcional, entre otras medidas.</p>

2.2 Teorías y conceptualizaciones asumidas

García-Gómez et al., (2021) determinaron que algunos estudios han comparado los efectos de pandemias anteriores respecto a la del COVID-19 y que han sido más devastadores y persistentes en el tiempo los de esta última.

El impacto geográfico y la pérdida de vidas humanas ha sido mayor en gran parte por los portadores asintomáticos (Canhoto & Wei, 2021). Esto a su vez, genera procesos en cadena, cuyas consecuencias tiene efectos sociales, políticos y económicos como parte de las medidas tomadas para evitar que la propagación aumente.

Por otra parte, en estudios realizados a diferentes sectores relacionados con la actividad turística, se determinó que algunos han sufrido menos daño que otros, especialmente porque tienen la posibilidad de implementar nuevas estrategias que les permita adaptarse. Así, por ejemplo, para los restaurantes es más fácil sostenerse porque pueden cambiar el servicio presencial por los servicios a domicilio (Sobaih et al., 2021); pero un establecimiento cuya actividad se haya limitado única y exclusivamente al servicio de alojamiento, difícilmente tendrá otras opciones que les permita hacer frente a una crisis como la ocasionada por la pandemia.

La literatura sobre la pandemia por COVID-19 aumenta cada día. Con enfoques diferentes, se pretende determinar el impacto que esta ha tenido en diversas áreas, zonas geográficas, sectores económicos, etc.; sin embargo, aunque pueda parecer extensa, aún falta mucho por ahondar. Como se mencionó anteriormente, por ejemplo, los países en vía de desarrollo, que no se escapan de la crisis, han quedado en un segundo lugar.

2.2.1 Marco conceptual

A continuación, se presentan algunos conceptos básicos con los que se aborda la temática en estudio, que servirán para aclarar dudas y permitirán un mejor entendimiento de la investigación.

a) Covid-19

La COVID-19 es la enfermedad causada por un coronavirus denominado SARS-CoV-2. La OMS tuvo conocimiento por primera vez de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, tras la notificación de un conglomerado de casos de la llamada neumonía viral, ocurridos en Wuhan (República Popular China),(OMS, 2023).

b) Crisis económica

Según el diccionario de la Real academia española, la define como:

” Reducción en la tasa de decrecimiento de la producción de una economía, o fase más baja de la actividad de un ciclo económico”.

c) Estrategia

En el diccionario de Oxford languages se define el termino estrategia como: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado. "la estrategia consiste en destacar en pantalla aquellos elementos que aportan las claves de la narrativa".

d) Impacto socioeconómico

“Es el cambio, a nivel de los objetivos, en cosas tales como los activos, las capacidades, las oportunidades y el nivel de vida de la población”. World business Council for Sustainable Developed (WBCSD,2013).

e) Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros". (Sancho, A. s.f. OMT).

f) Turista

Es toda persona que viaja a un destino principal, distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios y otro motivo personal) que no sea la de ejercer una actividad remunerada en el país o lugar visitados.

g) Producción de servicios

Por producción de servicios (servucción) se entiende la prestación de todo tipo de servicios a los ciudadanos: información ciudadana, servicios sociales, servicios sanitarios, culturales, deportivos, etc. (Ramio,2019).

h) Gastos por turismo

El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos. Incluye los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros. (RIET,2008).

i) Pandemia

En el diccionario de la Real Academia Española se define pandemia como; una "enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región". Es el caso del coronavirus o COVID-19, un tipo de enfermedad respiratoria de alta 9 mortalidad, cuyos primeros brotes se presentaron en Wuhan – China en el mes de diciembre de 2019.

La gravedad y rápida propagación del virus fueron la razón para que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara la pandemia en el mes de marzo 2020, empezando con ello una crisis mundial de proporciones gigantescas; no solo en términos de salubridad sino también sociales y económicos.

j) Crisis financiera

Una crisis financiera es una perturbación más o menos repentina que produce una pérdida considerable de valor en instituciones o activos financieros que tienen influencia decisiva en la marcha de los negocios y de la actividad financiera y económica general y que provoca un desequilibrio fundamental entre la demanda de medios de financiación que realizan los sujetos económicos y la oferta que hacen las entidades o intermediarios financieros. (Torres,2012).

k) Crisis sanitaria

En el informe “El Sector de Seguridad y las Crisis Sanitarias”, se define una crisis sanitaria como un brote nuevo, agudo o de rápida propagación de una enfermedad infecciosa en una comunidad o a nivel nacional, como una epidemia, o a nivel regional o global, como una pandemia.

l) Empresas turísticas

Según la Universidad de Galileo, Son las empresas que se dedican a brindar servicios y productos relacionados con la industria del turismo y la hospitalidad. Estas empresas ofrecen alojamiento, comida, bebidas, entretenimiento, transporte y otras actividades relacionadas con el turismo y la recreación.

m) Oferta turística

Está integrada por aquellos elementos que atraen al turista a un destino determinado y satisfacen todas sus necesidades, así podríamos indicar como componentes de la oferta los recursos turísticos, la planta turística (conjunto de empresas relacionadas con el sector), las infraestructuras y transportes y los elementos institucionales sobre los que se desarrolla.

n) Demanda turística

Se define como: el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado. (Mamani, 2016).

o) Tipos de turismo

Las **clasificaciones del turismo** son de gran importancia para las actividades prácticas de los trabajadores del sector. Ayudan a identificar la demanda de servicios turísticos y a formar el mercado turístico, a producir y vender productos turísticos, a resolver problemas de localización territorial de instalaciones de infraestructura turística y a planificar el desarrollo de instalaciones turísticas.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) propone clasificar los destinos turísticos según los siguientes tipos:

Turismo interno: son viajes dentro de un país realizados por personas que residen permanentemente en él.

Turismo receptor: son viajes dentro de un mismo país de personas que no residen en él de forma permanente.

Turismo emisor: los viajes de los residentes de un país a otro país.

Estos tipos principales de turismo pueden combinarse de diferentes maneras para formar categorías de turismo.

El **turismo internacional** es el conjunto de actividades turísticas emisoras y receptoras. En otras palabras, se trata de las actividades de las empresas de la industria turística para ofrecer un producto turístico, un viaje o servicios turísticos a

los ciudadanos fuera de su país (turismo emisor) y a los extranjeros (turismo receptor).

El **turismo nacional** es un conjunto de actividades en el ámbito del turismo emisor y receptor. En otras palabras, es la actividad de las empresas de la industria del turismo para proporcionar el producto turístico, tour o servicios turísticos a los ciudadanos en el territorio de su mismo país y en el extranjero.

El **turismo dentro del país** es un conjunto de actividades en el ámbito del turismo interno y receptivo. En otras palabras, es la actividad de las empresas de la industria del turismo para ofrecer un producto turístico, un viaje o servicios turísticos a los ciudadanos del país y a los ciudadanos extranjeros dentro del país.

p) Empleo en el sector turismo

Este puede definirse como el número de puestos de trabajos generados o atribuibles al consumo por parte de los visitantes, de los bienes y servicios producidos por las distintas industrias características de Turismo.

q) Desempleo

Es una situación que se da cuando la cantidad de personas que buscan trabajo (demanda de empleo) excede el número de empleos disponibles (oferta de empleo). Oficina Internacional del Trabajo, (2014).

r) Impacto socioeconómico

Según World business Council for Sustainable Development- WBCSD, (2013), Impacto socioeconómico: "Es el cambio, a nivel de los objetivos, en cosas tales como los activos, las capacidades, las oportunidades y el nivel de vida de la población".

s) Operadoras turísticas

Según el Centro Europeo de Posgrado, el **operador turístico** es una entidad comercial (persona jurídica o empresario individual) que vende el producto turístico

sobre la base de una licencia; organiza la creación, promoción y venta del producto turístico.

t) El producto turístico

Está formado por los servicios de las empresas que se dedican a atender a las personas en vacaciones y en viajes. Se trata de empresas y compañías de transporte, hoteles, restaurantes, cafés, empresas de excursiones, museos, exposiciones, parques de atracciones, empresas de ocio y entretenimiento, negocios de espectáculos, películas y vídeos, eventos y establecimientos de juego, organizaciones deportivas y centros turísticos.

u) Agencias de viajes

Son empresas conocidas como intermediarios entre los turistas y prestadores de servicios turísticos. Consideradas el canal clásico de comercialización de los viajes. Son consideradas el colectivo más importante dentro del sistema de distribuciones turísticas y ventas de productos turísticos que conlleva viajes. (Milio & Cabo, 2020).

v) Producto Interno Bruto- PIB

Reúne toda la actividad económica generada en un país; es decir, la producción total de bienes y servicios finales producidos en una economía durante un año (BCN, 2012).

w) Producto Interno Bruto Per cápita-PIB Per Cápita

Es un indicador que se utiliza generalmente para medir el grado de bienestar de un país y realizar comparaciones entre países. Se calcula dividiendo el PIB entre el número total de habitantes (BCN, 2012).

x) El PIB turístico

Es un índice que tiene como objetivo aportar información sobre el crecimiento del sector turístico y su aportación a la economía.

2.2.2 Marco Teórico

2.2.2.1 Covid-19 a nivel internacional

La enfermedad llamada covid-19 originada en la ciudad China de Wuhan, ha sido una de las más peligrosas e infecciosas de los últimos años, antes de ella se tiene registro de la gripe h1n1 en el 2009, que también cobro miles de vidas, así como perjudico a más de un negocio.

El coronavirus o Covid-19 como comúnmente se lo conoce, es una enfermedad que afecta gravemente al sistema respiratorio, la gran mayoría de casos se los han registrado en personas mayores, pues sus defensas no están preparadas para enfrentar una enfermedad de esta magnitud, con lo cual el 30 de enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaro como emergencia sanitaria de importancia internacional, pues hasta este entonces varios países registraron brotes de dicha enfermedad. Posteriormente a esto el 11 de marzo del mismo año la OMS declaro en estado de pandemia a nivel mundial, lo que derivó en cuarentena obligatoria en todos los países.

Estas medidas ocasionaron el cierre de varios locales comerciales, la cancelación de vuelos, la cancelación de eventos y reservaciones en hoteles, así como también que estos últimos sirvieran como refugio para aquellos turistas que por la emergencia no pudieron regresar a sus respectivos países.

Con la llegada del covid-19 el mundo tuvo un aumento de actividades en el sector de salud, sin embargo, en el resto de sectores se manifestó una paralización de actividades, así es el caso del sector turístico. Según el consejo mundial de turismo (WTTC), estima que en dicho sector se pueden registrar aproximadamente 100 millones de pérdidas de empleo, así como 2.7 billones de pérdidas económicas para el sector a nivel mundial (WTTC, 2020).

2.2.2.2 Economía de Nicaragua

La economía de Nicaragua depende de la industria ligera, los servicios y la agricultura. El país tiene una economía pequeña y abierta que se beneficia de la inversión extranjera directa y las remesas, (Banco Mundial, 2023).

El Banco Central de Nicaragua (BCN) publicó el 21 de mayo el "Informe de Resultados de la Cuenta Satélite de Turismo (CST)" correspondiente al año 2020, donde se destaca que la producción turística fue de 26,681.9 millones de córdobas, siendo menor en 13.2 por ciento respecto al nivel registrado en 2019.

Las industrias características del turismo aportaron 64.2 por ciento (9.5 puntos porcentuales menos que el año anterior), las cuales se vieron afectadas por la disminución de la llegada de turistas no residentes; mientras aquellas industrias que tienen vínculos indirectos con el turismo (conexas y no específicas), contribuyeron con 8.5 y 27.3 por ciento respectivamente.

Por su parte, el Valor Agregado Turístico (VAT) que se situó en 13,307.3 millones de córdobas, disminuyó 11.5 por ciento (C\$1,729.2 millones) con respecto al año anterior (C\$15,036.5 millones). El VAT de 2020 representó 3.4 por ciento del valor agregado total de la economía (4.0% en 2019).

Las actividades de mayor participación en el VAT fueron: restaurantes (21.4%), servicios de alojamiento (17.2%), servicios de recreación (11.7%) y los servicios de transporte de pasajeros y conexos en sus diferentes modalidades (11.5%).

Del total del consumo interior, destaca el turismo interno con una participación del 76.1 por ciento, mientras el consumo del turismo receptor (consumo realizado por los visitantes no residentes nacionales y extranjeros) representó 23.9 por ciento.

2.2.2.3 Desempeño macroeconómico de Nicaragua, según el Informe Anual 2020 del BCN

2020 fue un año de contracción económica global a causa de los efectos de la pandemia del COVID-19. Después que en octubre de 2019 el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronosticaba un crecimiento modesto de la economía mundial para 2020 de 3.4 por ciento, el resultado fue el opuesto, observándose una reducción del 3.5 por ciento. Esto derivó en un panorama desfavorable para la economía nicaragüense, luego que en el primer trimestre del año se avizoraba la continuidad del proceso de recuperación económica iniciado a finales de 2019, después del ciclo económico negativo ocasionado por la crisis sociopolítica de 2018. Así, en el segundo trimestre del año, la economía nicaragüense recibió directamente el impacto de los cierres generalizados de sus socios comerciales y de las interrupciones de las cadenas de suministro a nivel global, afectando el flujo de viajeros (con fines de turismo y negocios) y las exportaciones (principalmente las exportaciones de zonas francas). De esta forma, se observó una reducción en la actividad económica doméstica, principalmente en las actividades de manufactura, minería, hoteles y restaurantes y servicios en general.

2.2.2.4 Importancia del sector Turismo según la organización mundial del turismo

El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de diversificación y de la competencia entre los destinos.

2.2.2.5 Sector hotelero

Para la autora Méndez (2019) explica la percepción de Villena en 2003 sobre que el hotelería es un conjunto de aquellos establecimientos comerciales que brindan el servicio de hospedaje, en habitaciones, cabañas o departamentos, con o sin servicios complementarios.

La industria hotelera inicia debido a los viajes que realizaban las personas a razón de las peregrinaciones, con lo cual la necesidad de estancia se presentaba, esto por tanto dio origen a las llamadas y muy conocidas posadas en las cuales solicitaban un espacio en donde alojarse (Rodríguez, 2012).

2.2.2.6 El turismo y su aporte a la economía de Nicaragua

En la actualidad, el turismo se ha constituido en la principal actividad generadora de divisas en algunos países, por lo que su impacto en la economía nacional es evidente y cualquier cambio en este sector nos afectaría notablemente.

Generador de empleo.

Como se trata de una actividad de servicios, el turismo posee una capacidad de generar puestos de trabajo a una tasa más alta que otros sectores económicos.

Como los recursos naturales representan nuestro principal atractivo turístico, ya sea en su conjunto (ecosistema) o individualmente (especies raras, endémicas, etc.), se estimula el establecimiento de diferentes formas de protección de los recursos, como áreas protegidas nacionales o privadas, zoológicos, viveros y centros de rescate, entre otros.

Diversificación de la economía.

En el desarrollo de la actividad turística se requiere la participación de otros sectores de la economía que aportan bienes y servicios; como son la agricultura, la pesca, la ganadería, el transporte, la construcción y la industria manufacturera, entre otros. Por esto decimos que reactiva otros sectores económicos.

Aumento del costo de la vida (inflación).

A pesar de su efecto multiplicador en la economía, la actividad turística también provoca aumentos de precios según la demanda que exista por ciertos bienes y servicios locales, es decir inflación. Algunos productos suben tanto de precio que no son accesibles para algunos sectores de la población.

2.2.2.7 Gestión hotelera

Hay muchas maneras de clasificar las empresas de alojamiento. Entre ellas se encuentran los hoteles, campings, cruceros, casas rurales, pisos turísticos, resorts.... Centrándonos en los hoteles, éstos requieren de unas funciones específicas cómo llevar a cabo la rentabilidad, gestionar canales de venta, estructurar la distribución, vender habitaciones, coordinar el número de clientes con el restaurante.

Los alojamientos hoteleros según las comodidades, servicios adicionales que ofrezcan a los huéspedes recibirán una categoría u otra. Por supuesto, cuantos más servicios tenga el hotel, más compleja será su gestión y organización.

2.2.2.8 Factores de Desarrollo Turístico

El desarrollo de un lugar se debe considerar no la afluencia turística de visitantes sino el bienestar generado por la actividad turística, es decir el número de óptimo de visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local, que ha de ser la máxima beneficiaria del proceso turístico, considerando además los intereses de generaciones futuras. (VIÑALS 2002, 85)

Existen condicionantes, a considerar, las cuales permiten el desarrollo turístico, siendo las siguientes (VIÑALS 2002, 134):

Infraestructuras y servicios generales: accesibilidad, tráfico, transporte público, abastecimiento de agua, limpieza y recogida de basuras, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana, etc.

Aspectos relacionados con el medio ambiente: saturación del destino, conservación medioambiental del entorno, contaminación acústica, etc.

Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos, áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural, y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector turístico y gestión turística.

2.2.2.9 Las dimensiones de la crisis y Los factores moduladores de la crisis

Sin duda, la duración y el impacto de la crisis sanitaria marcarán las dinámicas en el resto de las dimensiones.

Dimensiones:

- Salud pública
- Comportamiento de residentes
- Crisis económica
- Movilidad

Factores moduladores de la crisis

Pero no pueden entenderse los impactos de la crisis de forma estática y exógena, puesto que hay factores endógenos en el turismo que están llamados a modular sus efectos: las políticas de las administraciones públicas en sus distintos niveles de actuación; la adaptación e innovación en el sector turístico privado; y la capacidad de adaptación de las sociedades a esta nueva realidad. De la misma manera que las cuatro dimensiones de la crisis son interdependientes y no pueden ser consideradas por separado, los tres factores moduladores también tienen que entenderse de forma articulada en lo que debería ser un nuevo modelo de cooperación y gobernanza. Además, las políticas públicas, estrategias empresariales y el cambio social se están produciendo simultáneamente en los países de origen y destino, por lo que habrá que estar atentos a si se producen contradicciones o problemas de coordinación.

Factores: Destinos turísticos, políticas públicas, cambio social, estrategia de empresas.

2.2.3 Marco Histórico

El director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) se caracterizó como una pandemia. La caracterización de pandemia significa que la epidemia se extendió por varios países, continentes o todo el mundo, y afectó a un gran número de personas.

Desde los primeros casos reportados en Wuhan, China, la expansión local y finalmente mundial, llegó rápidamente a niveles alarmantes. Para el 11 de enero del 2020 ya había cobrado la primera víctima mortal y un mes después el 11 de febrero, el Centro de Control y Prevención de Enfermedades de China tenía 72,314 casos reportados.

El 30 de enero del 2020, la OMS declaró al COVID-19 como "emergencia de salud pública de alcance internacional", y el 11 de marzo con 37,364 casos reportados fuera de China, se catalogó oficialmente como "pandemia". Por primera vez en la historia, se ha dado seguimiento a esta enfermedad en "tiempo real" a través de las diferentes plataformas digitales, con estadísticas y datos detallados día a día y minuto a minuto.

En el mundo se reportaron más de 4 millones de casos y 300,000 muertes en 214 países, lo que aporta una letalidad global cercana al 7%. El comportamiento de las curvas epidemiológicas de casos positivos y de mortalidad han sido muy variables en diferentes regiones. Por lo que llama la atención el marcado de crecimiento e impacto en ciertos países como Italia, España y sobre todo los Estados Unidos de América, donde hubo alrededor de 1,400,000 casos confirmados y más de 86,000 muertes.

Esta gran diferencia en la velocidad de crecimiento y magnitud del impacto dependió de múltiples variables como lo son la edad promedio en la población afectada, prevalencia de factores de riesgo, aspectos raciales, sociales, y climáticos, pero sobre todo en los sistemas de salud de cada país y de las diversas estrategias para la aplicación de medidas de detección y prevención.

2.2.4 Marco Contextual

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

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

Luego de atravesar la crisis sociopolítica del 2018, a nivel nacional hubo grandes pérdidas en los diversos sectores productivos del país. En el 2020 en la ciudad Colonial – Granada el 90% de los hoteles cerraron operaciones, esto debido a que el sector afrontó números rojos, despido de personal y deudas.

René Sándigo Gerente del hotel Real la Merced expresó que “La mayoría de hoteles que permanecieron abiertos tuvieron que disminuir su personal, nosotros después de la crisis del 2018, habíamos realizado unos despidos, volvimos reintegrar a la mayoría de las personas que trabajaban aquí, sin embargo, vino esta nueva crisis (del Covid-19), y el primer mes se tomó como descanso, y el siguiente se comenzó a liquidar a los colaboradores, no es un secreto que Granada depende del turismo, y ahora estamos en 0” .

Los hoteles y hospedajes que se mantuvieron abiertos extremaron sus medidas para evitar posibles contagios del Covid-19, como medir la temperatura, poner dispensas de alcohol en gel en los pasillos y cuartos, además de pedir el pago adelantado de la habitación para no tener contacto directo con los huéspedes, y, por último, dejar que los clientes ingresen sus alimentos, ya que también los hoteles que cuentan con un restaurante tuvieron que cerrarlos, lo que implicó una disminución en sus ingresos.

No obstante, otros hoteles como el Selina -Granada, tuvieron que buscar estrategias para operar, una de ellas no realizar actividades en las que hubiera aglomeración de personas.

Según cifras de Canatur-Granada, antes de abril de 2018, operaban 120 entre hoteles, hospedajes, hostales y moteles, pero en 2019 esa cifra bajó a 100 y a inicios de este mes de julio del 2020, solo 9 estaban abiertos.

2.3 Marco Institucional

Principales instituciones:

INTUR

El Instituto Nicaragüense de Turismo es una institución que trabaja para promover el Desarrollo Sostenible del sector turístico nicaragüense.

Tiene como funciones:

- Promover y posicionar a Nicaragua en el mercado nacional, regional e internacional como destino turístico atractivo y competitivo.
- Promover políticas de restitución de derecho de las y los nicaragüenses, a la recreación sana y el esparcimiento, con un enfoque que fortalezca el aprecio y orgullo nacional por nuestra historia, cultura, tradiciones, costumbres y valores de nuestra identidad única y original.

INTUR frente a la pandemia adoptó un protocolo de bioseguridad para las empresas del sector turístico y hotelero esto con el fin de minimizar el riesgo de contagio. Estos protocolos contaban con lineamientos donde se establecían las medidas de protección necesarias que garantizan mayor confianza y protección a los turistas tanto nacionales como extranjeros (INTUR 2020).

La Cámara de Turismo de Nicaragua CANATUR

Es una entidad no lucrativa fundada en el año 1976, comprometida en promover la Asociatividad empresarial de sus miembros, con una misión y visión clara en el fomento del desarrollo del turismo, como uno de los ejes más importante en la economía de Nicaragua, conformada por todos los gremios de la industria.

Tiene como funciones: Impulsar el desarrollo sostenible del turismo en Nicaragua por medio de la representación de los intereses gremiales del sector turístico, el fortalecimiento de la competitividad y el apoyo al posicionamiento de Nicaragua como destino turístico de calidad mundial.

CANATUR realizó una guía de buenas prácticas para mitigar los contagios para los establecimientos y trabajadores del sector turístico la cual se basó en aplicar medidas de higiene personal, medidas de higiene en el lugar de trabajo, recomendaciones al viajero, procedimientos de limpieza de superficies potencialmente contaminadas, etc. Con esta guía se pretendió dar respuesta a las inquietudes generadas en el sector y ayudar a tomar decisiones.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público MHCP, según la Ley N° 477, “Ley General de Deuda Pública” y lo establecido en la Ley N° 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo” y su reglamento, es el órgano rector del Sistema de Crédito Público.

Su Misión es rectorar las finanzas públicas en apoyo a las políticas nacionales dirigidas al crecimiento económico y a la reducción de la pobreza, conforme las prioridades establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH).

Tiene como funciones:

Administrar las finanzas públicas: definir, supervisar y controlar la política tributaria, formular y proponer el anteproyecto de Ley de Presupuesto General al Presidente de la República: conformar el balance fiscal; coordinar y dirigir la ejecución y control del gasto público; administrar el Registro de Inversiones.

Ministerio de Salud MINSA

El objetivo del Ministerio de Salud es desarrollar un sistema de salud que haga efectivo el derecho ciudadano a la salud con equidad, con enfoque género y generacional para contribuir a reducir las inequidades existentes, mejorar las condiciones de vida de la población nicaragüense y el desarrollo del país.

El MINSA jugó un papel importante en la pandemia, las acciones que realizó fueron:

Comunicación de riesgo para la prevención y control de la COVID-19 en la comunidad

Capacitación al personal de salud y comunitario sobre las medidas de bioseguridad para disminuir la propagación de la COVID-19 en la comunidad

- a) El uso de los medios de protección personal y la importancia de estos para garantizar la prevención y protección ante la COVID-19.
- b) El fortalecimiento de los conocimientos sobre los mecanismos de transmisión de la COVID-19, identificación de signos y síntomas.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio

Por la naturaleza de la información la metodología utilizada en el presente trabajo corresponde a una investigación con enfoque cuantitativo y descriptivo y de tipo transversal debido a que el estudio se basa en el análisis de la crisis económica causada por la pandemia en el 2020 y el impacto ocasionado al sector hotelero del departamento de Granada, lo que nos permitirá determinar la asociación entre variables y objetivos de los resultados a través de una muestra determinada.

Documental: nos apoyamos de fuentes hemerográficas, documentales y revistas indexadas, también de la información y datos de las encuestas realizadas a la muestra de investigación.

El método utilizado es el estadístico, por el análisis de información que se interrelacionarán con variables y los datos procesados que darán como resultado datos porcentuales.

3.2 Área de estudio

El municipio de Granada se encuentra a 45 kilómetros al sureste de la capital, Managua. Limita al norte con Tipitapa, al sur con Nandaime, al este con el Lago de Nicaragua, al oeste con la Laguna de Apoyo y los municipios de Tisma, Masaya, Catarina, Diriá y Diriomo.

Tiene una extensión territorial de 531,00 Km², una altitud de 60.00 msnm y una población de 126,846 habitantes: urbana: 99,685, rural: 27,161.

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (1.96)

p= Probabilidad de que el evento se realice (0.5)

q= Probabilidad de que el evento no se realice (1-0.5)

N= Población (34)

e= Error de estimación (0.05)

$$n = \frac{(34) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (34 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{32.6536}{0.0025(33) + 0.9604}$$

$$n = \frac{32.6536}{0.0825 + 0.9604}$$

$$n = \frac{32.6536}{1.0429}$$

$$n = 31$$

3.3.4 Muestreo

El tamaño de la muestra corresponde a 31 empresas del sector hotelero del centro de Granada, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Las fuentes que se utilizan en la investigación son primarias debido a que se implementa una encuesta estructurada con opción de respuestas cerradas y

mixtas. También secundarias, por la utilización de informes, tesis, bases de datos científicas, web gráficas. Información que sustenta los marcos del estudio basados en información de sitios confiables y datos obtenidos en campo.

3.5 Confiabilidad y validez

En base a nuestro tipo de estudio se calculó el tamaño de la muestra, aplicando el 5% de error de estimación en el estudio y un porcentaje del 1.96 con respecto a la confiabilidad.

3.6 Procesamiento de datos y análisis de información

El procesamiento de los datos y análisis de la información incluyó un proceso de organización, análisis e interpretación de la información una vez recopilada, se utilizó el software de Google Forms para la creación del cuestionario en línea.

A continuación, se presentan el procesamiento y análisis de datos de las encuestas realizadas:

1. Edad:

El 75% de los encuestados tenían edades dentro de un rango de 30-40 años, el 25% restante mayor de 40 años.

2. Sexo

El 75% de los encuestados fueron del sexo masculino y el 25% restante al sexo femenino.

3. Cargo

El 50% de los encuestados fueron jefes de operaciones, el 25% correspondía al jefe del área contable y el 25% restante al gerente general del hotel.

4. Hoteles

Los hoteles encuestados fueron:

Hotel Plaza Colón

Hotel Colonial

Hotel Selina

Hotel la Calzada.

5. ¿De manera general como se vio afectada la economía del hotel por el Covid-19?

Según las respuestas de los encuestados, la economía en los hoteles se vio afectada por la disminución masiva de turistas tanto locales como extranjeros y el cierre de operaciones de manera temporal- total.

6. ¿A cuánto descendió el número de huésped por día/ mensual durante el 2020?

Coincidieron que fue disminuyendo gradualmente hasta llegar al 100%.

7. ¿Cuánto considera que disminuyó el gasto promedio de los turistas por día/mensual durante el 2020?

Coincidieron que a partir de marzo 2020 disminuyó en un 100%.

8. ¿Cuánto fue el porcentaje de cancelación de servicios de alojamiento a causa del COVID-19?

Para en marzo ya era el 100% en cancelación.

**9. ¿Qué parte de la oferta de servicios se vio más afectada?
¿Especificar?**

Gráfico 1. Servicios afectados en el sector hotelero.

2 de los hoteles encuestados no cuentan con el servicio de restaurante, solo el

alojamiento, dicho servicio ofrece un desayuno incluido, por consiguiente, el 50% de afectación para los hoteles que no cuentan con el servicio de restaurante para personas externas y el otro 50% corresponde a los hoteles que si tienen ese servicio externo.



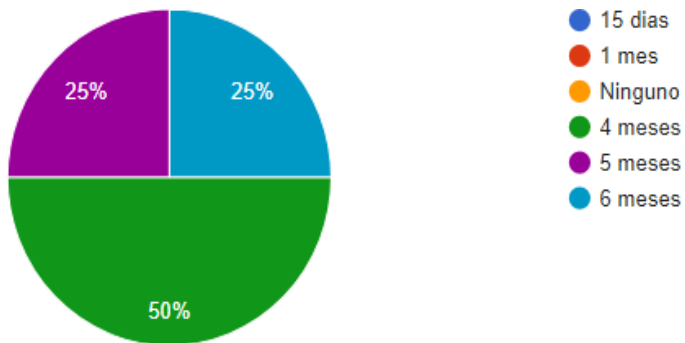
Fuente: Elaboración de los autores.

10. ¿Cuánto fue el ingreso promedio mensual del hotel durante el 2020?

En el periodo que cerraron operaciones se redujo en su totalidad al 0%.

11. ¿Cuántos días durante la pandemia pasaron cerrados?

Gráfico 2. Días en cierre.



El hotel Plaza Colón y el Hotel colonial cerraron 4 meses, lo que representa en el gráfico el 50%, el hotel Selina duró 5 meses cerrado y el hotel La calzada duró 6 meses.

Fuente: Elaboración de los autores.

12. ¿A cuánto asciende el gasto promedio mensual del hotel?

En la actualidad, según cifra proporcionada por la gerente de operaciones del hotel Plaza Colón el gasto mensual del hotel es de c\$ 950, 000 córdobas aproximadamente el cual tiene un porcentaje de ocupación del 55% en la actualidad.

No obstante, antes que se realizara el cierre generalizado en los hoteles en el 2020 por el estado de pandemia, el gasto promedio del hotel era de c\$ 1, 100, 000 córdobas aproximadamente, equivaliendo el 13.64% más que el 2023.

Cabe destacar que el dato consultado es el gasto operativo general lo que incluye: gasto de mantenimiento del hotel, pago a los proveedores, pagos de impuesto y servicios básico, pago de salarios al personal, entre otros gastos de operación-mantenimiento.

13. ¿Mencione 5 medidas de bioseguridad adoptadas en el hotel y los huéspedes?

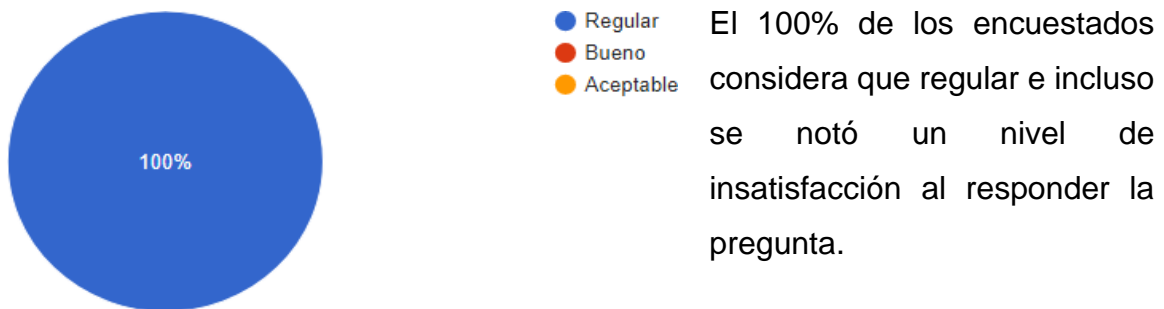
Tabla 3. Principales medidas de bioseguridad adoptadas en el hotel y los huéspedes.

N	Principales medidas de seguridad proporcionadas en los hoteles			
	Plaza Colón	Colonial	Selina	La Calzada
1	Sanitización general del hotel	Lavado de manos	Uso de mascarilla	Distanciamiento Social
2	Purificadores- Maquina de ozono	Uso de mascarilla	Uso de alcohol	Mascarilla
3	Amonio	Uso de alcohol gel	Sanitizacion de las habitaciones	Uso de alcohol
4	Alcohol	Sanitización de las habitaciones	Lavados de manos	Sanitización de instalaciones
5	Equipo de bioseguridad	Maquina de ozono	Distanciamiento social	Uso de mascara protectora

Fuente: Elaboración de los autores.

14. ¿Cómo considera las propuestas de reactivación económicas indicadas por parte de INTUR y CANATUR?

Gráfico 3. Percepción del INTUR Y CANATUR en la reactivación económica del sector.



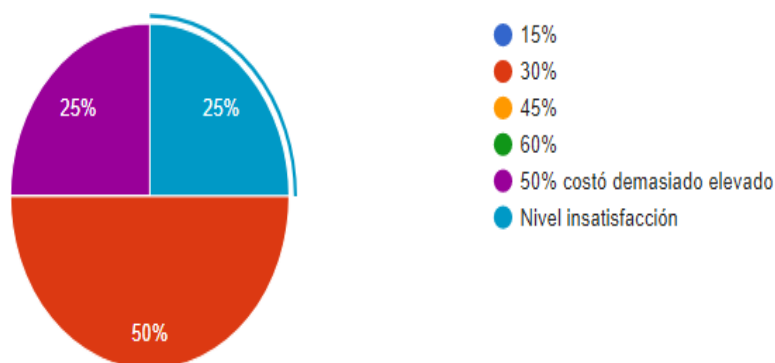
Fuente: Elaboración de los autores.

15. ¿Qué medidas o acciones impulsó las autoridades municipales y centrales que contribuyeron a la reactivación del sector en Granada?

- Impulsaron campañas para dar a conocer las medidas de bioseguridad para minorizar contagios
- Brigadas de vacunación a nivel nacional
- Con respecto a la reactivación económica, la creación de un protocolo de bioseguridad para el sector hotelero.
- Prueba Covid-19 para los extranjeros.

16. ¿Qué tan efectivas fueron?

Gráfico 4. Nivel de efectividad



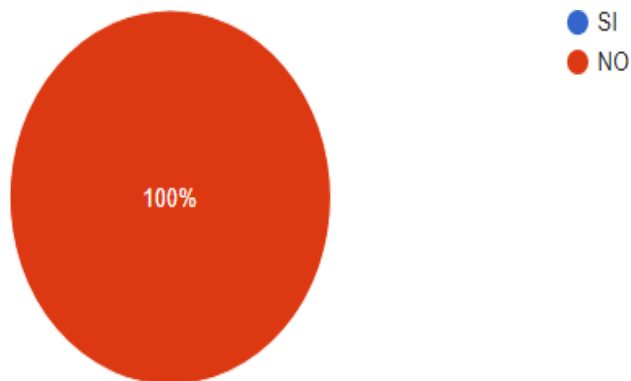
El 50% de los encuestados coincidieron que el nivel de efectividad fue de un 30%, el 25% del encuestado se basa en un 50%, esto debido a que consideró que el costo de la prueba Covid-19 fue costoso. No obstante, el otro 25% fue un nivel insatisfactorio.

Fuente: Elaboración de los autores.

17. ¿Considera que fueron suficientes?

Gráfico 5. Nivel de Suficiencia

El 100% coincide en que no fue suficiente para una reactivación.



Fuente: Elaboración de los autores.

18. ¿Qué considera que les falta para una verdadera reactivación?

- Declarar los casos de Covid-19 a tiempo, puesto que, al no hacerlo generó un ambiente inseguro para el turista.
- Mayor difusión de información de las medidas de bioseguridad y de santificación en los hoteles.

19. ¿Qué estrategias adicionales utilizaron ustedes como empresa?

Las principales medidas fueron:

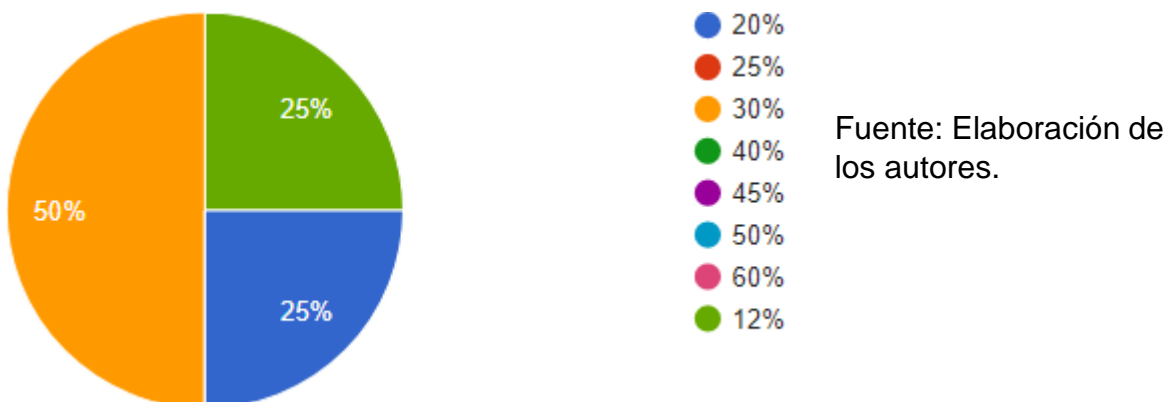
- Baja de tarifas, Realizar videos informativos sobre las medidas de seguridad implementadas en el hotel
- Seguir trabajando con tour operadoras
- Coctel de cortesía, actividades de cumpleaños siempre acatando medidas de bioseguridad, rifas relámpagos, etc.

- Capacitaciones con el personal para dar seguimientos a las medidas implementadas por autoridades.

20. ¿Cuánto considera que mejoró la economía en el sector en cuanto a la entrada de los turistas?

Según el gráfico el 50% consideró que la economía ha mejorado un 30%, el 25% consideró una mejora del 12% y el otro 25% con un 20% de mejora en la actualidad. Todos coinciden en un aumento en entrada de turistas en el 2024 y un mayor dinamismo en la economía.

Gráfico 6. Mejora en la economía del sector



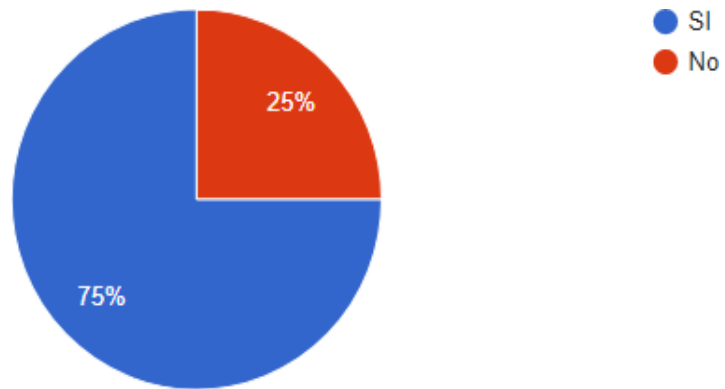
El 50% de los encuestados consideraron que hubo una mejoría del 30% en la actualidad, el 25% de los encuestados considera que hubo una mejoría del 12% y el 25% restante, considera que hubo una mejoría del 20%.

21. ¿Hubieron bajas de personal?

El 75% de los hoteles encuestados si tuvieron bajas de personal en un 20%, en lo que respecta al 25% restante no.

Gráfico 7. Bajas de personal

Fuente: Elaboración de los autores.



22. ¿Cómo considera el impacto económico de la pandemia en el sector hotelero de Granada?

Totalmente devastador para el sector turismo.

23. ¿Cómo valora la situación actual del turismo en Granada?

El 75% considera que ha sido poco en comparación de la crisis del 2018 y su recuperación moderada del 2019. El 25% restante considera que apenas un 50%. Todos se proyectan que el porcentaje de ocupación sea mayor en marzo del 2024.

Gráfico 8. Situación actual del turismo en Granada.



Fuente: Elaboración de los autores.

24. ¿Cómo considera que fueron afectados los otros sectores ligados al sector hotelero?

La afectación de los otros sectores fue de manera directa y devastador al igual que en el sector hotelero, al no haber turistas eso repercutió en la baja de los ingresos.

25. ¿Cuáles fueron las estrategias que utilizaron para atraer a los turísticas desde el punto de vista digital?

- Mayor publicidad de los servicios en la intranet, en Booking y expidia
- Implementar en los paquetes turísticos un tour de cortesía en el centro
- Promociones, day pass, un detalle por parte del hotel en fechas especiales.

26. Las agencias de viajes como aliados estratégicos, ¿Qué tan efectivo fue y ha sido su apoyo en la actualidad?

Se considera un buen aliado, se ha generado ventas estimadas del 30% en la actualidad, no obstante, se ha succidiado con un 50 – 60% con el turismo nacional.

3.7 Operacionalización de las Variables

Tabla 3. Operacionalización de las variables.

Objetivos	Variable	Tipo de Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<p>• Describir la situación económica de la industria hotelera en el departamento de Granada en el 2020.</p>	Covid-19	Independiente	La COVID-19 es la enfermedad causada por un coronavirus denominado SARS-CoV-2. La OMS tuvo conocimiento por primera vez de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, tras la notificación de un conglomerado de casos de la llamada neumonía viral, ocurridos en Wuhan (República Popular China).	Socioeconómica	Documental
	Impacto económico de los hoteles	Dependiente	Los hoteles tienen un papel fundamental en la economía del turismo, fomentan la generación de empleo y, en la medida que logra generar eslabonamientos con los diferentes sectores económicos, podría	Económico	Instrumento de recolección de datos- Documental

			ayudar significativamente a la reducción de la pobreza.		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las medidas preventivas orientadas por el estado para la mitigación del riesgo de la pandemia. 	Medidas de higiene y bioseguridad	Independiente	De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la bioseguridad es un enfoque estratégico e integrado para analizar y gestionar los riesgos relevantes para la vida y la salud humana, animal y vegetal y los riesgos asociados para el medio ambiente.	Social	Informes de organizaciones internacionales y del Estado
<ul style="list-style-type: none"> • Señalar las medidas adoptadas por la industria durante la crisis. 		Independiente	Las normas de bioseguridad están destinadas a reducir el riesgo de transmisión de microorganismos de fuentes reconocidas o no reconocidas de infección en Servicios de Salud vinculadas a accidentes por exposición a sangre y fluidos corporales.	Social	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el impacto ocasionado por la crisis financiera en Granada. 	Número de huésped por día/ mensual	Independiente	Cantidad diaria o mensual de turistas que se alojan en los hoteles.	Económico	Instrumento de recolección de datos

Gasto de huésped	Independiente	Un registro de las transacciones que se dan entre un huésped y el hotel. Por ejemplo, cuando el huésped solicita el servicio de habitaciones. Cuentas de no huéspedes: transacciones que se producen entre el hotel y otras partes, como proveedores	Económico	
Oferta de servicios	Independiente	Una oferta de servicios es el medio a través del cual toda empresa, negocio, o proveedor de servicios se aproxima a los clientes o usuarios potenciales. Ahí, exponen la finalidad de su negocio, las ventajas del mismo, así como los detalles o pormenores de todas las operaciones.	Económico	
PIB total	Independiente	Es un indicador que se utiliza generalmente para medir el grado de bienestar de un país y realizar comparaciones entre países. Se calcula dividiendo el PIB entre el número total de habitantes.	Económico	
PIB/ sector turismo	Independiente	Es un índice que tiene como objetivo aportar información sobre el crecimiento del sector turístico y su aportación a la economía.	Económico	Documental: Informes del BCN

Fuente: Elaboración de los autores.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Resultados según los objetivos de investigación:

- Situación económica de la industria hotelera en el departamento de Granada en el 2020.

En 2020, la crisis sanitaria mundial que obligó a políticas de confinamiento, distanciamiento físico y cierre de actividades productivas, ocasionó la reducción del comercio y de la producción mundial, la que afectó a Nicaragua principalmente en las actividades económicas relacionadas con el sector turístico y de servicios en general.

La actividad turística en Granada se vio afectada ante el cierre generalizado de las fronteras a nivel mundial y las restricciones extensivas de los viajes como medidas para frenar la expansión de la pandemia. El 90% de los hoteles cerraron, debido a ello el sector afrontó números rojos, despido de personal y deudas, todo esto generó un desequilibrio económico que se supone sería el resurgir luego de la crisis sociopolítica del 2018, cayendo esa perspectiva y las esperanzas de un mayor crecimiento en el sector.

- Identificar las medidas preventivas orientadas por el estado para la mitigación del riesgo de la pandemia.

El Estado de Nicaragua exigió a las líneas aéreas que presentaran un protocolo sanitario para enfrentar la covid-19 con al menos 72 horas antes de realizar la operación, más un certificado de fumigación, y la lista "detallada de pasajeros ingresando y saliendo, con copia de sus pasaportes", así como las especificaciones y limitaciones de operación de la compañía y certificado médico de los tripulantes.

otros requisitos que pidió el estado fueron: la licencia de tripulación, póliza de seguro, certificado de operador aéreo, certificación de aeronavegabilidad y matrícula, además del formulario de sobrevuelo y aterrizaje.

Cortá el Contagio- Estrategia de comunicación implementada por el MINSA, con el apoyo de UNICEF, para promover la confianza en las vacunas y la prevención de la COVID-19.

Medidas de higiene y bioseguridad

Distanciamiento social.

- Señalar las medidas adoptadas por la industria durante la crisis.

Según los resultados obtenidos de la investigación, las principales medidas de higiene utilizadas coinciden con las del protocolo de Bioseguridad para el sector turístico, ya que estas consistieron en implementar buenas prácticas sanitarias durante y después del COVID-19, con el fin de minimizar los riesgos de contagios provocados por el virus SARS- CoV-2 en el desarrollo de sus actividades, prácticas de bioseguridad que fueron las siguientes:

Medidas de higiene y desinfección en las instalaciones, personal y huéspedes.

Acceso y recepción: Promover el distanciamiento entre los huéspedes y los trabajadores, durante la permanencia en el establecimiento (1.5m), implementar barreras físicas protectoras.

Proveer equipo de protección al personal.

Establecimientos de hospedaje con restaurante incluido, deben remitirse al Protocolo de Alimentos y Bebidas para el COVID-19 elaborada por el INTUR.

Promover el pago con tarjeta o transferencias, para evitar manipular efectivo.

- Analizar el impacto ocasionado por la crisis financiera en Granada.

El número de turistas que ingresaron a Nicaragua en el 2020 disminuyó un 67,4 % respecto a 2019. En tanto, el turismo internacional dejó a Nicaragua ingresos por 198,5 millones de dólares en 2020, un 61,5 % menos que los 513,3 millones de dólares captados durante 2019.

Hoteles y restaurantes: Esta actividad recibió el impacto directo de la pandemia del COVID-19. La actividad de hoteles y restaurantes registró una disminución de 32.5 por ciento, como resultado del cierre de fronteras que redujo drásticamente la llegada de visitantes del extranjero.

A nivel mundial la pandemia del COVID-19 afectó la demanda interna generando menores presiones al alza de los precios, aunque el mayor gasto público para hacer frente a la crisis sanitaria y algunos choques de oferta aumentaron los precios de ciertos bienes.

A nivel externo, la incidencia del COVID-19 que condujo a una menor demanda mundial, fue un factor estabilizador, porque mantuvo los precios de petróleo y de combustibles en niveles significativamente menores a los observados en 2019, lo que también incidió en precios moderados de los alimentos.

El Producto Interno Bruto (PIB) registró una reducción de 2 por ciento en 2020 (-3.7% en 2019). Sectorialmente, el PIB reflejó un crecimiento en las actividades de construcción (11.7%), comercio (4.9%), minería (3.3%), administración pública (2.1%), pecuario (1.6%), agua (1.2%), salud (1.1%), agricultura (1%) y enseñanza (1%). No obstante, las mayores reducciones se observaron en las actividades de hoteles y restaurantes (-32.5%), electricidad (-17.1%), intermediación financiera (-11.5%), transporte y comunicaciones (-7.6%) y pesca (-5.6%).

En el estudio se obtuvo resultados que responden a las preguntas de investigación, resultados que se obtuvo por medio del procesamiento de datos e información que sustenta las fuentes secundarias.

En la actualidad, en base a nuestros resultados, hay una mejoría del 50%, se proyecta que el dinamismo económico del sector turístico en 2024 sea mayor.

Resultado del procesamiento y análisis de información (Encuesta): Un nivel de insatisfacción por parte de los encuestados, puesto que consideran que pudo haberse gestionado de una mejor manera el estado de pandemia.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN

- Las restricciones de movilidad y las medidas de confinamiento adoptadas contra el virus tuvieron impactos profundos sobre la actividad económica en todo el mundo. Uno de los efectos más notorios fue la paralización casi total de los flujos de pasajeros internacionales de todo tipo, lo cual ha afectado particularmente a la industria turística global.
- El peso del turismo en las economías y en el empleo de los países de América Latina y el Caribe no fue homogéneo, por lo que el impacto por las pérdidas debido a la pandemia por COVID-19 difirieron, dependiendo de su incidencia y proporción.
- En la actualidad, en base a nuestros resultados, hay una mejoría del 50%, se proyecta que el dinamismo económico del sector turístico en 2024 sea mayor.
- El estudio tiene un alcance investigativo- analítico, el cual es un precedente para futuras investigaciones del sector en Nicaragua. Finalmente, los objetivos de la investigación se cumplieron.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- Inversión en Marketing digital, puesto que, gracias a los canales de comunicación de esta gran red, los establecimientos hoteleros tienen a su alcance una multitud de herramientas con las que construir su identidad corporativa, promocionar aún más sus servicios y conseguir una mayor difusión para llegar a los clientes potenciales.
- Mantener las medidas principales de higiene y seguridad en los hoteles.
- Mejorar los servicios para atraer más turistas.
- Mejorar la atención a los turistas y reinventarse en las actividades que ofrezcan en los hoteles.
- Para futuras crisis, aplicar estrategias para gestión de costos y gastos, según el hotel y conforme ley.
- Diversificación y ampliación del abanico de servicios producidos- ofertados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arango& Arenas. (2020).” *CONSECUENCIAS ECONÓMICAS GENERADAS POR LA PANDEMIA DEL COVID 19 EN COLOMBIA DURANTE EL AÑO 2020*”.

Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria.

Albhiol. M. (2022). *Estrategias empresariales del sector hotelero en la Europa tras la crisis de la COVID-19*. Universidad Pontificia, Facultad de Ciencias Económicas (ICADE).

Arrazola, M. P., Serrano, A., & López-Vélez, R. (2016). Vaccination for international travelers. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, 34(5), 315–323. <https://doi.org/10.1016/j.eimc.2016.01.009>

Banco Central de Nicaragua- BCN, informe anual 2020.

Canhoto, A. I., & Wei, L. (2021). Stakeholders of the world, unite!: Hospitality in the time of COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 95. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102922b>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL: *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe*, 2020.

El Sector de Seguridad y las Crisis Sanitarias- Geneva Centre for Security Sector Governance

García-Gómez, C. D., Demir, E., Díez-Esteban, J. M., & Bilan, Y. (2021). The impact of COVID-19 outbreak on hotels’ value compared to previous diseases: the role of ALFO strategy. *Heliyon*, 7(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07836>

Protocolos de Bioseguridad para el Sector Turístico INTUR.2020

JT LÓPEZ. (2012). *CRISIS FINANCIERA*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO- UNAM.

Mateus, M & Muñeton, J. (2020). *Revisión Sistemática: Descripción de los factores que, de manera económica y financiera, impactan a la industria hotelera como consecuencia de la pandemia por COVID-19.*

Ministerio de Hacienda y Crédito Público MHCP

<http://www.hacienda.gob.ni/Actividades>

Organización Mundial del Turismo. (2021). 2020: Worst Year In Tourism History With 1 Billion Fewer International Arrivals. <https://www.unwto.org/news/2020-worstyear-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals>

Orlandini, I., Paco, L., & Torricos, P. (2019). Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de Bolivia. *Scielo*, 12(19).

PROCOLO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LA COMUNICACIÓN DE RIESGO DE LA COVID-19

Real Academia Española. (n.d.). Diccionario de la lengua española. Retrieved April 8, 2022, from <https://dle.rae.es/pandemia>

Rivera, M., & Félix, A. (2019). Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. Un estado de la cuestión. *Investigaciones Geográficas*, 72, 235–254. <https://doi.org/10.14198/INGEO2019.72.11>

Rodriguez Valdivieso, J. (2012). Analisis de la aplicación de marketing en establecimientos de alojamiento de lujo y primera en la ciudad de cuenca (2007-2009) (Bachelor's thesis). Retrived from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1716>.

Sá, F. Z. de, & Gastal, S. de A. (2021). Mobilidade, imobilidade e a-mobilidade: para discutir o Turismo em tempos de COVID-19. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 15(1), 2144. <https://doi.org/10.7784/RBTUR.V15I1.2144>

Serrano, A., & Villafuerte, E. (2017). Indicadores turísticos: oferta y demanda de la ciudad patrimonial de Cuenca-Ecuador. Guayaquil, Ecuador

Sobaih, A. E. E., Elshaer, I., Hasanein, A. M., & Abdelaziz, A. S. (2021). Responses to COVID-19: The role of performance in the relationship between small hospitality enterprises' resilience and sustainable tourism development. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102824. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102824>

Wu, Z., & Jennifer, M. (2020). Characteristics of and important lessons from the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak in China. Summary of a report of 72314 cases from the Chinese Center for Disease Control and Prevention. . JAMA Network

Escudero et al. (2021). The SARS-CoV-2 (COVID-19) coronavirus pandemic: current situation and implications for Mexico. Scielo.

Yeganeh, H. (2019). An analysis of emerging trends and transformations in global healthcare. In *International Journal of Health Governance* (Vol. 24, Issue 2, pp. 169–180). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/IJHG-02-2019-0012>

Web Gráficas

Informe de Resultados de la Cuenta Satélite de Turismo (CST). (2021). Banco Central de Nicaragua.

<https://www.bcn.gob.ni/divulgacion-prensa/bcn-informa-sobre-aporte-del-turismo-la-econom%C3%ADa-en-el-a%C3%B1o-2020>

Nicaragua: panorama general- Banco Mundial

<https://www.bancomundial.org/es/country/nicaragua/overview>

¿Qué son las empresas turísticas y hoteleras? – IDEA universidad de Galileo 2023.

<https://www.galileo.edu/idea/noticias/que-son-las-empresas-turisticas-y-hoteleras/>

La pandemia obliga a cerrar al 90% de los hoteles de Granada- Despacho 505

<https://www.despacho505.com/la-pandemia-obliga-a-cerrar-al-90-de-los-hoteles-de-granada/>

Empleo turístico: El aporte al Desarrollo Económico Local

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50269/Documento_completo.pdf

¿Qué es el PIB? (2012). BCN

https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/programas_educativos/educacion_economica/cuadernillos/Que_es_el_PIB.pdf

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2021000100002

Operador turístico: qué es, funciones y tipos- Centro Europeo de Posgrado CEUPE

<https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html>

Mamani, W. (24 de 11 de 2016).

<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demand-a-turistica/>.

Información básica sobre la COVID-19- Organización mundial de la salud 2023

[https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19)

ANEXO

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos- Encuesta

**Universidad de Ciencias Comerciales UCC- Proyecto de Graduación:
Estrategias Utilizadas para contrarrestar la crisis financiera del sector
hotelero del departamento de Granada en el año 2020.**

El formulario consiste en una serie de preguntas estructuradas de respuestas mixtas, relacionadas con los objetivos del proyecto de Graduación.

marciafabiolamejial22@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

1. . Edad

20-30

30-40

40-50

50 a más

3. Sexo

Femenino

Masculino

4. Cargo

Tu respuesta

5. Hotel

Tu respuesta

6. ¿De manera general como se vio afectada la economía del hotel por el Covid-19?

Tu respuesta

7. ¿A cuánto descendió el número de huéspedes por día/ mensual durante el 2020?

10-15%

20-25%

35-30%

30-35%

35-40%

40-45%

Otro:

8. ¿Cuánto considera que disminuyó el gasto promedio de los turistas por día/mensual durante el 2020?

Tu respuesta

9. ¿Cuánto fue el porcentaje de cancelación de servicios de alojamiento a causa del COVID-19?

10-15%

15-20%

20-25%

25-30%

35-40%

40-45%

45-50%

Otro:

10. ¿Qué parte de la oferta de servicios se vio más afectada? ¿Especificar?

Alojamiento- Todo incluido

Restaurante

11. ¿Cuánto fue el ingreso promedio mensual del hotel durante el 2020?

Tu respuesta

12. ¿Cuántos días durante la pandemia pasaron cerrados?

15 días

1 mes

Ninguno

Otro:

13. ¿A cuánto asciende el gasto promedio mensual del hotel?

Tu respuesta

14. ¿Mencione 5 medidas de bioseguridad adoptadas en el hotel y los huéspedes?

15. ¿Cómo considera las propuestas de reactivación económicas indicadas por parte de INTUR y CANATUR?

Regular

Bueno

Aceptable

Otro:

16. ¿Qué medidas o acciones impulsaron las autoridades municipales y centrales que contribuyeron a la reactivación del sector en Granada?

Tu respuesta

17. ¿Qué tan efectivas fueron?

15%

30%

45%

60%

Otro:

18. ¿Considera que fueron suficientes?

SI

NO

19. ¿Qué considera que les falta para una verdadera reactivación?

Tu respuesta

20. ¿Qué estrategias adicionales utilizaron ustedes como empresa?

Tu respuesta

21. ¿Cuánto considera que mejoró la economía en el sector en cuanto a la entrada de los turistas?

20%

25%

30%

40%

45%

50%

60%

Otro:

22. ¿Hubieron bajas de personal? ¿Cuánto equivalieron?

O SI

O No

23. ¿Cómo valora la situación actual del turismo en Granada?

Ha mejorado. ¿Cuánto ha mejorado? (INDICAR EN CASILLA OTRA)

O Lo suficiente

O Como estaba antes de la pandemia

O Mucho

O Poco

O Muy poco

O Otro:

24. ¿Cómo considera que fueron afectados los otros sectores ligados al sector hotelero?

Tu respuesta

25. ¿Cuáles fueron las estrategias que utilizaron para atraer a los turistas desde el punto de vista digital?

Tu respuesta

26. Las agencias de viajes como aliados estratégicos, ¿Qué tan efectivo fue y ha sido su apoyo en la actualidad?