

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES
UCC- SEDE MANAGUA**



**COORDINACION DE CIENCIAS ECONÓMICAS
EMPRESARIALES**

VALORACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD SANITARIAS EN LOS RESTAURANTES “LA PIRAGUA Y EL CANGREJITO” EN POCHOMIL DURANTE EL PERIODO FEBRERO – MAYO 2022

Elaborado por:

Silvio Alejandro Sandoval Ramos.

Eduardo Rodríguez Pacheco.

Asesores:

Lic. Octavio Saldaña

Managua, 12 de junio del 2022

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Antecedentes y Contexto del Problema	3
1.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional:	3
1.1.1. Antecedentes a Nivel de Centroamérica:	4
1.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional.....	4
1.1.3. La evolución del COVID-19 en Nicaragua	7
1.2. Objetivos	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos	9
1.3. Descripción del Problema y Preguntas de Investigación.....	10
1.4. Justificación.....	11
1.5. Limitaciones	13
1.6. Supuestos Básicos.....	14
1.7. Entrada al Campo (Definición del contexto de estudio).....	15
1.8. Categorías, temas y patrones emergentes de la Investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	20
2.1. Estado del arte	20
2.2. Perspectiva teórica asumida	23
3.1. Protocolos de Bioseguridad (INTUR)	25
3.1.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	25
3.1.2. LINEAMIENTOS GENERALES:	26
3.1.3. ÁREA DE COMENSALES:	28
3.1.4. ÁREA DE BARRA:.....	29

3.1.5.	SERVICIOS SANITARIOS:	30
3.1.6.	COCINA.....	32
3.1.7.	CAJA Y FACTURACIÓN	33
3.1.8.	RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL:	36
3.1.9.	RECOMENDACIONES PARA LOS PROVEEDORES:	37
3.1.10.	RECOMENDACIONES PARA LOS CLIENTES:	37
3.1.11.	SEVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO.....	38
3.1.12.	LIMPIEZA Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS:	39
3.1.13.	PROTOCOLOS DE HOSPEDERÍA (INTUR)	40
CAPITULO III DISEÑO METODOLÓGICO		48
3.2.	Tipo de Investigación	48
3.3.	Área de Estudio.....	51
3.3.1.	Comunidad costera de Pochomil y su evolución turística.	51
3.4.	Muestra teóricas y sujetos de estudio	52
3.5.	Unidades de análisis: Población y Muestra	52
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
Formulario de Entrevista para el área Administrativo		60
Detalles de la entrevista.....		60
Preguntas que debe realizar el entrevistador		60
3.7.	Criterios de calidad: credibilidad confiabilidad, confiabilidad, transferibilidad y triangulación.....	62
3.8.	Procesamiento de datos y análisis de la información.....	63
3.9.	Operacionalización de las variables	63
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		66
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....		84

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación	19
Tabla 2. Estado del Art.....	22
Tabla 3. Productos de limpieza y desinfección de superficies.....	28
Tabla 4. Muestra de Población.....	53
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	62
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos	62
Tabla 8. Operacionalización de las variables	65

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Distribución Departamental de casos y fatalidades sospechosas de COVID-19. Fuente FUNIDES.....	7
Ilustración 2 (Foto sacada de la página de Facebook de local).....	15
Ilustración 3. Area de Cocina Restaurante Piraguas.....	16
Ilustración 4. Foto Fundadora del Restaurante Las Piraguas.....	17
Ilustración 5. Logotipo EL CANGREJITO.....	17
Ilustración 6. Area abierta 2do Piso Rest El Cangrejito.....	18
Ilustración 7. Area de Playa. Rest. El Cangrejito.....	18
Ilustración 8. Proceso de lavado de manos.....	31

Ilustración 9. Uso Correcto de mascarillas	35
Ilustración 10. Personas vulnerables al COVID 19.....	47
Ilustración 11. Mapa de localización del sitio en un contexto geográfico	51
Ilustración 12. Ambiente del Restaurante Piragua	67
Ilustración 13. Forma de servir los platillos en tiempos de pandemia.....	68

ABREVIATURAS

- COVID-19: Coronavirus Disease 2019.
- PYMES:Pequeñas y Medianas Empresas.
- SARS-COV-2:
- ECT:Etcetera.
- RAAS:La RegionAutonoma del Atlantico Sur.
- INTUR:InstitutoNicaraguense de Turismo.
- LIC: Licenciado.
- OMS:Organización Mundial de Salud.
- BCN:Banco Central de Nicaragua.
- CST:CuentaSatelite de Turismo.
- GDE: Guia de Encuesta.
- CARINES:CamaraNicaraguense de Restaurantes.
- KM:Kilometro.
- MINSA:Ministerio de Salud.
- MTS:Metros.
- VRS:Varas.
- HAB:Habitante.
- EPP:Equipo de Proteccion Personal.
- M:Milla.
- ML:Mililitro.
- UCC:Univerisidad de Ciencias Comerciales.
- IBM SPSS:
- Statistical Package for the Social Sciences.

RESUMEN

La presente investigación titulada valoración del nivel de aplicación de los protocolos de bioseguridad en los restaurantes La Piragua y Cangrejitos en Pochomil durante el periodo febrero-mayo 2022 muestra una descripción de las normativas de seguridad aplicadas en los servicios de los restaurantes mencionados. Como objetivo principal se analizan los protocolos establecidos por el INTUR y se determina si estos se cumplen a cabalidad. Para ello, se analizan dos tipos de protocolos, hospedería y alimentos y bebidas. Asimismo, el trabajo se estructura en torno a los parámetros del enfoque cualitativo y se utilizan instrumentos de recopilación de datos como: guía de entrevista, cuestionario y listas de cotejos. Como resultados, de manera generalizada, se obtiene que no se cumplen adecuadamente los protocolos tanto en el servicio de hospedaje como en servicios alimenticios.

Palabras clave: Restaurante, Piragua, INTUR

ABSTRACT

The present investigation titled assessment of the level of application of biosafety protocols in the La Piragua and Cangrejitos restaurants in Pochomil during the period February-May 2022 shows a description of the safety regulations applied in the services of the aforementioned restaurants. The main objective is to analyze the protocols established by INTUR and determine whether they are fully complied with. To do this, two types of protocols are analyzed, accommodation and food and beverages. Likewise, the work is structured around the parameters of the qualitative approach and data collection instruments are used such as: interview guide, questionnaire and checklists. As a result, in general terms, it is obtained that the protocols are not adequately complied with both in the lodging service and in food services.

Keywords: Restaurant, Piragua, INTUR

INTRODUCCIÓN

La presente investigación ofrece una evaluación de los protocolos de bioseguridad en los sitios turísticos de “La Piragua” y “El cangrejito” en el sector de la Playa de Pochomil; desde abril de 2020, el turismo en la región se ha detenido en gran parte como resultado de la pandemia del COVID-19. Esta parálisis del sector turismo no solo ha afectado gravemente la economía y el empleo en el país, teniendo también un gran impacto sobre las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del país; viendo necesario realizar un enfoque para la reactivación gradual del sector turístico.

La pandemia de COVID-19 y las medidas de contención implementadas por el gobierno actual han impactado de forma considerable la actividad económica y el empleo. El grado de afectación y recuperación es heterogéneo entre los sectores de dicha actividad, lo que ha influido en el desempeño económico del país. Una de las actividades económicas que registró efectos negativos de mayor magnitud y que han tendido a ser más duraderos, es el turismo. En efecto, si bien la actividad del sector turístico se ha estado reactivando paulatinamente, requiere también dar confianza de que sean una opción segura para el visitante, tanto nacional como internacional, a través de la implementación de medidas de bioseguridad complementarias para tranquilidad de sus veraneantes.

Actualmente el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) establece protocolos de bioseguridad para que las familias puedan seguir visitando y conociendo los diferentes lugares turísticos con los que se cuenta en el país. A través de la presente investigación se pretende ahondar acerca del grado de cumplimiento de las medidas de bioseguridad, considerando las constituidas por el Ministerio de Salud, el Instituto Nicaragüense de Turismo y el sector privado, elaboradas para mitigar el impacto de la crisis en las empresas turísticas, así como prepararlos para la recuperación posterior a COVID-19.

En el documento se presentan los resultados de la evaluación del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en dos establecimientos y destinos turísticos ubicados en las playas de Pochomil. Igualmente pretende proponer una estrategia de comunicación digital con el fin de promover la correcta aplicación de dichos protocolos y lograr una mejor valoración de los servicios en general de negocios de este tipo, para así atraer más turismo extranjero y local gracias a recomendaciones orgánicas.

Para este año la actividad turística se dinamizará más, a través de la captación de la afluencia de turistas extranjeros. Cabe mencionar, que el año 2021 fue un año positivo, de recuperación, en el que el turismo de los nicaragüenses demostró su músculo, contribuyendo a mantener la industria.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes y Contexto del Problema

1.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional:

En América latina se encuentran investigaciones relacionadas a los efectos del desarrollo turístico en las zonas costeras siendo así la investigada por Benzeni (2011) titulada “Las zonas costeras como escenario turístico. Transformaciones territoriales en la costa atlántica Bonaerense Villa Gesell, Argentina” en el que estudia la evolución del turismo y el modelo de urbanización en la Ciudad de Villa Gesell que se encuentra ubicado frente a la costa. Asimismo, cómo se ha posicionado en cuanto a destino turístico de sol y playa, tomando en cuenta los cambios que han surgido en la zona costera por las obras turísticas que se realizaron y que se pretendían realizar.

La recolección de información mediante entrevistas, visitas a lugares y consultas a varias fuentes bibliográficas logró construir un documento con la finalidad de inspirar a la continuidad de investigaciones que pretenden mejorar la gestión de destinos turísticos en zonas costeras.

Por otra parte, Suarez (2015) en su tesis doctoral “Planificación Sostenible de Sitios Turísticos Costeros: Indicadores de Flujos de Materiales y Territorio para una herramienta de ayuda a la decisión” (2015) destaca la importancia de la calidad de los objetivos de sostenibilidad para la planificación sostenible de destinos turísticos costeros, teniendo en cuenta la costa Mediterránea en la comunidad de Valencia, la cual se caracteriza por ser modelo turístico de sol y playas Para este cometido, se realizaron encuestas con la finalidad del análisis de la percepción de los residentes de la comunidad hacia el turismo para conocer su problemática territorial.

1.1.1. Antecedentes a Nivel de Centroamérica:

A nivel regional en Centroamérica, existen algunas investigaciones que tratan sobre el turismo. Una de estas fue la realizada por la Cepal (2010) titulada “Cambio climático y retos para el sector turismo de Centroamérica”. Este informe explica cómo el turismo de ocio (turismo de playa, ecoturismo etc.) se ha visto afectado considerablemente por los fenómenos naturales y como este tipo de turismo depende de los entornos naturales, de las costas y las comunidades cercanas a ellas en los países de la región. Además, se refuerza la concepción que la biodiversidad de la región centroamericana se está viendo amenazada (bosques, arrecifes de coral, etc.) por los efectos del cambio climático, no solo por su ubicación geográfica, sino que también por la disminución de los recursos naturales de estos países, y esto significa adaptación del turismo a los cambios climáticos.

1.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional

Luego de la consulta de varios sitios de investigación a nivel nacional se encontraron pocas. Entre ellas están el trabajo monográfico de Gutiérrez, Montiel y Padilla (2016) sobre la “Percepción de la población local sobre los impactos del turismo, en las comunidades de Gigante 1 y Gigante 2, municipio de Tola, Rivas” en el cual se identificaron los impactos positivos y negativos que el turismo de sol y playa genera en ámbito económico, sociocultural y ambiental sobre las comunidades. El estudio se realizó con base en la opinión de la población sobre el desarrollo de la actividad turística con el propósito de ayudar a que los habitantes y prestadores de servicios superaran los daños que el turismo puede ocasionar si se realiza de forma acelerada y de manera inadecuada.

De la misma manera, otro estudio monográfico de Martínez y Tom (2004) titulado “Potencial Turístico de Chinandega: Zona Costera y Volcán Cosigüina” demuestra que en el departamento de Chinandega se encontraba el potencial para realizar actividades relacionadas al turismo, ya que planificaron y realizaron evaluaciones con el propósito de identificar los posibles recursos naturales, culturales y humanos,

y así realizar un inventario turístico que permitió la creación de tres Circuitos Turísticos. El trabajo se realizó mediante las visitas al lugar y por medio de la observación, identificando lo que se consideró más representativo del departamento, enfocándose en la zona costera que abarca desde Corinto hasta llegar a Jiquilillo, y el Volcán Cosigüina.

Por último, se encuentra el estudio de Hilton, García y Santovenia (2012) titulado “Impactos generados por el desarrollo de la actividad turística en Corn Island, R.A.A.S, Nicaragua”. Este trabajo se realizó para identificar aquellos impactos que causa la actividad turística en Corn Island, considerado el destino más desarrollado en la costa Caribe. El turismo ha ayudado a la economía local, por otro lado, este desarrollo ha generado ciertas problemáticas afectando los recursos naturales del destino. El estudio realizado presentó un par de propuestas y acciones para la buena gestión del destino ante los impactos negativos que genera el turismo, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población y disminuir el deterioro de los recursos tanto naturales como culturales. Además, permitió reconocer los tipos de turismo practicados en el lugar, siendo así el turismo de sol y playa el más ejercido por las características naturales que presenta el sitio. La metodología que se utilizó para estudiar los impactos en Corn Island fue analítica y descriptiva debido a que se recopiló información de la problemática que generan los impactos de la actividad turística para lograr definir la situación que presentaba el lugar.

El COVID-19 se ha convertido en el tema del momento en todas partes del mundo. En los últimos meses esta pandemia ha paralizado la economía global, buena parte de la población se ha visto obligada a permanecer en cuarentena, las fronteras se han cerrado y, por supuesto, el turismo se ha ralentizado. Actualmente, el coronavirus ha infectado a más dos millones de personas en el mundo y ha provocado la muerte de más de ciento setenta mil personas.¹

¹Según información de la Universidad John Hopkins.

En Nicaragua se registró en 2020 una caída del 67,4 % en el número de visitantes extranjeros y de 61,5 % en ingreso por turismo internacional debido a la pandemia de la covid-19, según un informe divulgado por el Banco Central nicaragüense [2]. Es por ello que para reactivar el turismo se han creado protocolos que contienen lineamientos donde se establecen las medidas de protección necesarias, que garantizarán mayor confianza y protección a los turistas nacionales y de otras nacionalidades. En el caso de la presente investigación, el balneario de Pochomil, siendo una de las playas más cercanas a Managua, y de las más visitadas en temporadas vacacionales, cuenta con las mejores herramientas para continuar atendiendo de manera segura y calidad, preparados ante cualquier situación que se pueda presentar.

La mayoría de las personas infectadas por el virus experimentaron una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Sin embargo, algunas enfermaron gravemente y requerirán atención médica. Las personas mayores y las que padecen enfermedades subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Cualquier persona, de cualquier edad, puede contraer la COVID-19 y enfermar gravemente o morir. La mejor manera de prevenir y ralentizar la transmisión es estar bien informado sobre la enfermedad y cómo se propaga el virus. Por término medio, los síntomas tardan 5 o 6 días en remitir desde que una persona se infecta con el virus, pero pueden tardar hasta 14 días [1].

1.1.3. La evolución del COVID-19 en Nicaragua

El 18 de marzo de 2021 se cumplió un año desde que el MINSA reportó el primer caso de COVID-19 en Nicaragua. En un principio, la respuesta gubernamental ante la emergencia sanitaria se caracterizó por la minimización de su gravedad e impacto a nivel nacional, así como la falta de acceso del público a las estadísticas de casos confirmados y personas fallecidas consistentes con la realidad vivida en los principales centros hospitalarios del país (Romero, 2021a; MINSA, 2020a). En la actualidad, las cifras sobre el avance de la pandemia continúan publicándose semanalmente, en oposición a la periodicidad diaria empleada a nivel internacional.

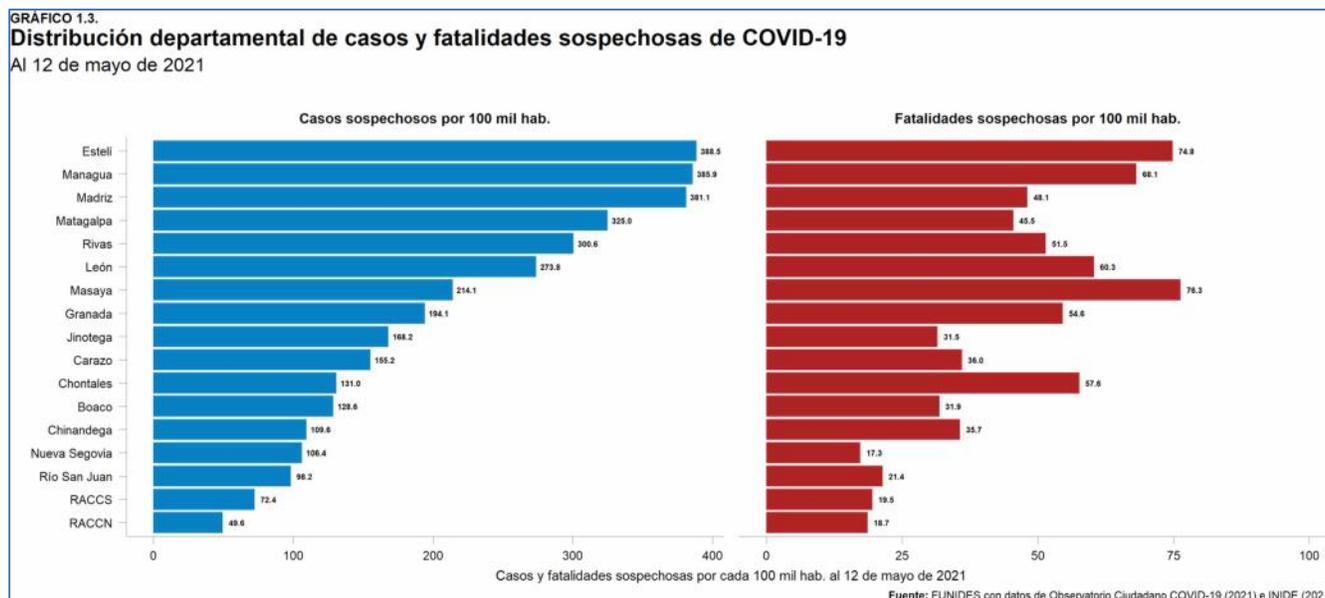


Ilustración 1. Distribución Departamental de casos y fatalidades sospechosas de COVID-19. Fuente FUNIDES

En el contexto del COVID-19 surgieron distintas iniciativas de sociedad civil para dar seguimiento al número de casos en el país, y para dar recomendaciones a la población sobre medidas de prevención. Entre estas iniciativas se encuentra el Observatorio Ciudadano COVID-19, el cual funciona como una fuente de información alternativa para el conteo de casos y fatalidades sospechosas; y el Comité Científico Multidisciplinario, que consiste en un grupo de especialistas de la salud que brindan soporte científico.

Se destaca también la Unidad Médica Nicaragüense, la cual surgió en el contexto de la crisis social y política de 2018 y, en el contexto de pandemia ha distribuido equipos de protección y brindada atención a pacientes sospechosos de COVID-19.

La actualización más reciente de datos del Observatorio Ciudadano COVID-19 señala un acumulado de 15,756 casos sospechosos y 3,223 fatalidades por neumonía y sospechosas de COVID-19 al 12 de mayo de 2021, con un promedio diario de 125 casos nuevos en la semana del 28 de abril al 5 de mayo nivel departamental, Managua concentra el 37.9 por ciento de los casos acumulados al último dato disponible, por encima de Matagalpa (12.2%) y León (7.3%). El departamento de Managua también ocupa la primera posición en relación con el total de fatalidades (32.7%), seguido por Masaya (9.3%) y Matagalpa (8.4%).

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Analizar los protocolos de bioseguridad mediante los parámetros establecidos por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en los restaurantes “La Piragua” y “El Cangrejito” de Pochomil con la finalidad de evaluar la adecuada aplicación de estos protocolos para la seguridad de sus colaboradores, así como de los turistas que visitan estas playas en el periodo febrero a mayo 2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la aplicación efectiva de las medidas de bioseguridad por parte de los visitantes de los sitios turísticos “La Piragua” y “El cangrejito” mediante un análisis a los protocolos orientados por el Instituto Nicaragüense de Turismo en el primer cuatrimestre de 2022
- Determinar el nivel de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad aplicados en el restaurante “La Piragua” y “El Cangrejito” por medio de una herramienta SERVQUAL para valoración del nivel de servicio de ambos restaurantes en el periodo febrero a mayo 2022.
- Sugerir una estrategia de comunicación multimedia a través de Meta Business Suite para los restaurantes “La Piragua” y “El Cangrejito” con la finalidad de promocionar el efectivo cumplimiento de los protocolos de bioseguridad recomendados por INTUR y así conseguir una alta valoración del servicio en el segundo cuatrimestre 2022.

1.3. Descripción del Problema y Preguntas de Investigación

El balneario de Pochomil tiene como objetivo poder desarrollar atracción turística para los visitantes, mediante la situación vista del Covid-19 sufrió una enorme caída desde abril de 2020, el turismo en la región se ha detenido en gran parte como resultado de la pandemia de COVID-19.

Esta parálisis del sector de turismo no solo ha afectado fuertemente a las economías y el empleo en Nicaragua, sino también a muchas comunidades locales en lo que es el sector de playa, Aquí se presentan varios recursos sobre las medidas tomadas por diferentes gobiernos y el sector privado para mitigar el impacto de la crisis en las empresas turísticas, en su mayoría pequeñas, y trabajadores, así como prepararlos para la recuperación posterior a COVID-19.

El conocimiento de ese servicio permitirá diseñar acciones que contribuyan a resolver las deficiencias y a consolidar las fortalezas de los servicios que estas empresas brindan, por la situación actual del Covid-19. Por tanto, se valorará los protocolos de bioseguridad que abarcan en los restaurantes seleccionado del sector de Pochomil “La Piragua y El Cangrejito” en la temporada de febrero a mayo del año 2022. Dicho esto, surge la siguiente interrogante:

Pregunta:

- **¿De qué manera los protocolos de bioseguridad se aplican para resguardo de los clientes en los restaurantes La Piragua y El Cangrejito?**

1.4. Justificación

El turismo continúa siendo uno de los sectores más perjudicados por la pandemia del COVID-19, especialmente en toda Latinoamérica, la mayoría de los países, y del resto del mundo, han tomado medidas para mitigar el impacto económico sobre el sector turístico, pero a dos años del primer caso del virus nos vimos con el desafío de arrancar nuevamente y adaptarse a la «nueva normalidad» tras la pandemia. A medida que se reanudan los viajes en algunas partes del mundo, la conectividad limitada y la poca confianza de los consumidores, la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y las repercusiones de la recesión económica plantean desafíos sin precedentes al sector turístico.

El año 2020 tuvo un comienzo positivo y se mostraban claros signos de recuperación del sector turístico, pero en vista del actual contexto mundial, en donde nos vemos afectados por la pandemia del COVID-19, a partir del mes de marzo la industria turística ha sido una de las más afectadas obligándonos a reinventarnos y establecer medidas que ayuden a generar confianza en los turistas nacionales y de otras nacionalidades una vez que se reestablezca el flujo normal de los mismos.

La pandemia vino a revolucionar el turismo en todas sus dinámicas, por lo que este contexto puede suponer un incremento que representa una oportunidad para mejorar las formas de gestión del turismo que conduzcan hacia un modelo equitativo, sostenible e inclusivo. Este contexto de pandemia marca un antes y un después en el turismo de la región y en especial el que estamos abordando específicamente para el país.

Es un momento de llamado de atención para replantear las formas de conducir el turismo, es decir, un modelo integral y holístico basado en medidas de bioseguridad y ambiental, diversificado y capaz de soportar los ciclos de crisis.

La población con más conciencia está saliendo a recrearse nuevamente a los sitios turísticos que ofrece nuestro país, lo que es una notable oportunidad que debe aprovecharse. Más allá de la prioridad inmediata de mitigar los efectos de la pandemia, debemos crear una «nueva normalidad» para el sector turístico. La diversificación, la adopción progresiva de modelos de turismo más sostenibles y la inversión en nuevas tecnologías podrían ayudar a conformar la recuperación.

Ofrecer servicios de calidad en la industria turística es de vital importancia, ya que permite un mayor desarrollo del turismo, particularmente para los restaurantes, en donde los ingresos económicos son muy agradables para las temporadas de vacaciones. La generación de empleos y divisas económicas son algunos de los beneficios que se obtendrán con el desarrollo del turismo, en donde la mayoría de las personas son de escasos recursos, mejorando así, la calidad de vida de la población.

Sin embargo, la mayor parte de las empresas turísticas de restaurantes en las playas no brindan a los turistas un servicio de calidad con los protocolos de Bioseguridad; la situación del COVID-19 que se ha venido realizando durante estos dos años requieren de una solución para resolver la falta de calidad en los servicios turísticos de los restaurantes; La Piragua y Cangrejito.

Este estudio servirá de referencia para próximos trabajos investigativos de los estudiantes de la carrera de turismo y marketing u otras universidades, investigadores que pretendan realizar estudios relacionados con el tema de protocolos de bioseguridad para los restaurantes del destino que seleccionen. Estos protocolos contienen lineamientos donde se establecen las medidas de protección necesarias, que garantizaran mayor confianza y protección a los turistas nacionales y de otras nacionalidades, además servirá como herramienta para ayudar a los guías turísticos a identificar y evaluar los riesgos en la prestación de

su servicio, así como la implementación de mejores prácticas dentro de sus mismas actividades.

1.5. Limitaciones

En la presente investigación la mayor limitación fue obtener información, sobre datos de los sitios destinados al estudio, por otra parte, la falta de cooperación y accesibilidad de los restaurantes que estuvimos contactando, no fue de mucha ayuda, ya que siempre su respuesta fue negativa. Por lo que, nos limitamos a estudiar y visitar a los dos restaurantes que nos permitieron el acceso, por otro lado, también no hubo mucha cooperación por parte de los turistas/visitantes a la hora de las entrevistas, viendo que no era de su agrado estar interviniendo en su espacio de familia. También la actualización sobre los datos de investigación de la información sobre la pandemia del COVID-19 y de los protocolos de bioseguridad que se cuentan para este rubro.

Se tomaron como herramientas principales; encuestas para los turistas al igual también entrevistas para los administradores de los restaurantes y sobre todo la evaluación a las medidas de protocolos de bioseguridad implementados.

1.6. Supuestos Básicos

Las causas de la baja calidad en el servicio turístico de restaurantes, es por falta de capacitación de los propietarios para los empleados ya que no pueden contar con las medidas que se tienen que tomar para los protocolos de bioseguridad, por eso daremos a conocer cuáles eran las sugerencias para la industria del turismo.

Por otra parte, también como parte del turista, no coopera con el sistema de evaluación que se tiene que realizar para la satisfacción del cliente y calidez del restaurante, ya que el turista no cumple con la educación para tener un local limpio y adecuado para la familia sobre todo más en situación del Covid-19, por ellos se darán recomendaciones y orientaciones a la hora que pueda llegar a dichos locales.

1.7. Entrada al Campo (Definición del contexto de estudio)

LA PIRAGUA

- **Origen del Restaurante La Piragua**

El sueño inició hace 73 años, en las manos laboriosas de mi abuela “Cándida Rosa Pérez Blas”, transcurría el año 1948 cuando ella decidió emprender en el negocio del arte culinario, construyó una pequeña y acogedora enramada frente al océano Pacífico, esto con el propósito de ofertar exquisitos platillos a base de mariscos en sus inicios era una pequeña enramada construida de piñuela, el centro turístico se le conocía como la quijada.



Ilustración 2 (Foto sacada de la página de Facebook de local)

El primer cliente que recibió el cálido negocio fue un extranjero que arribaba al centro turístico en una embarcación llamada la Piragua, quien se deleitaba con los platillos que preparaba mi abuela.

Al pasar el tiempo se cambió el nombre de la enramada a Piragua, poco después el centro turístico pasó de llamarse la “Quijada” a Pochomil a como se le conoce hoy. 30 años después, en el año 1,978 mi mamá Sonia Mercedes Medal Pérez, nombre de la segunda generación de la familia Pérez Medal asumió la responsabilidad de administrar la Piragua, continuando con el mismo deseo de atender con calidez humana y calidad gastronómica a los clientes, con la misma visión de crecimiento desde sus inicios.

Durante décadas, año tras año, mi mamá se encargó de atender con dedicación, amabilidad y excelente atención a los clientes que visitaban el negocio, forjando un legado gastronómico, a base de calidad se fueron fidelizando centenares de clientes 70 años después de que mi abuela iniciara la pequeña enramada La Piragua, en el año 2018 yo Elizabeth Álvarez Medal asumí la responsabilidad de administrar el negocio en nombre de la tercera generación.

Ilustración 3. Area de Cocina Restaurante Piraguas



Hoy el restaurante La Piragua es reconocido por la calidad y exquisitez gastronómica, caracterizado por excelente atención, precios accesibles, a diario trabajamos y nos esforzamos por mejorar las condiciones del restaurante para garantizar comodidad y seguridad a todos nuestros clientes El camino ha sido largo, 73 años donde cada día siempre recibimos con cariño a nuestros clientes y esperamos continuar atendiendo por muchos años más.

RESTAURANTE EL CANGREJITO

- **Origen del Restaurante El Cangrejito**

El Cangrejito fue fundado en 1970 casi 52 años la Propietaria original es Doña Dolores María Pérez Mercado siendo una joven para empezar con su restaurante, al inicio era una pequeña enramada solo contaba con unas cuantas mesas y sillas, poco a poco ella fue evolucionando el ranchito.

Doña Dolores fue ella misma era cocinera y por supuesto la propietaria, tiempo después se casó con el señor Marvin Peralta quién también fue su mano de ayuda en el transcurso del proceso y trabajaron mucho tiempo.



Ilustración 4. Foto Fundadora del Restaurante Las Piraguas

El Señor Peralta es Ingeniero, trabajaba por fuera pero siempre invertía en el cangrejito ya que él también es dueño del local, con el paso de los años ellos fueron contratando al personal que hoy en día cuentan con 20 trabajadores.

El Cangrejito anteriormente estaba ubicado terminal de buses unos 200 metros al sur. Ella negoció con unos señores para poder trasladar su local a las orillas de la costa de la playa de Pochomil, con el paso de los años las inversiones del lugar fueron siendo reconocidos y se fue ampliando más el local, con mejoras que tuvieron la oportunidad de comprar un terreno extra para realizar habitación para los turistas.



Ilustración 5. Logotipo EL CANGREJITO

Actualmente cuenta con sistema de alojamiento que brinda con 17 habitaciones cada una de ellas con sus pequeñas distribuciones y recamaras, un lugar cómodo para que el turista que llegara con su familia pudiera alojarse en el Cangrejito.

Hoy en día el cangrejito es uno de los lugares más visitados por los turistas, ya que con la ayuda de Doña Dolores junto su esposo ha logrado obtener mucha clientela.



Ilustración 6. Area abierta 2do Piso Rest El Cangrejito



Ilustración 7. Area de Playa. Rest. El Cangrejito

1.8. Categorías, temas y patrones emergentes de la Investigación

Investigacion	Preguntas	Categorías Principales
<p>Evaluación a los Protocolos de Bioseguridad en los restaurantes “La Piragua y El Cangrejito”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿De que manera se aplica los protocolos de bioseguridad en los restaurantes “La Piragua y El Cangrejito” - ¿Hay valoración del personal para la seguridad del turista en el cuidado del Covid-19? 	<ul style="list-style-type: none"> - Salud - Seguridad - Reglamento - Covid-19 - Protocolos - Higiene - Reglamento

Tabla 1. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Estado del arte

Base 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	Autor y año en orden cronológico	Principales teorías y aporte al tema de investigación	Instrumento
Revista Científica	Aproximadamente 1,600,000	8 publicaciones citadas entre 3 y 15 veces	Artículo científico	Gonzalez, A. (2020). evaluación del nivel de conocimientos sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. Revista de investigación y Desarrollo I +D, 5 (3), pp.53-61.	Uno de los principales aportes teóricos de este trabajo radica en el fortalecimiento del aprendizaje de los protocolos de bioseguridad a través del e-learning lo que mejora la reactivación de la actividad turística a nivel local y nacional	Aplicación de un pretest y post test para realización de módulos de capacitación online
Google Académico	Aproximadamente 1,950,000 resultados	1 publicaciones citadas entre 9 veces	Artículo Documental e Informativo	Salas Medina, Paulina Elizabeth (2021) Análisis	Se han desarrollado herramienta como medidas para la	Aplicación para un documental para los futuros

				documental de Protocolos de bioseguridad como estrategia para la reactivación turística frente al COVID-19 en Tungurahua	reducción de Riesgos higiénicos-sanitarios frente al COVID-19 en servicios de restauración, alojamiento turístico, agencias de servicios turísticos.	trabajos investigativos de evaluación de los protocolos de Seguridad.
Google Revista Científica	Aproximadamente 111,000,000 resultados	1 publicación citados entre 18 veces	Artículo Informativo	Gómez TJJ, Diéguez GRA, Pérez AMR. Evaluación del nivel de conocimiento sobre COVID-19 durante la pesquisa en la población de un consultorio. 16 de abril (2020).	La estrategia educativa sobre los conocimientos de la COVID-19 fue efectiva porque se logró un nivel de conocimiento adecuado en casi la totalidad de la población. La participación de la población en el estudio logró que el total de la población tuviera un conocimiento adecuado sobre las medidas preventivas de la COVID-19, eslabón	Amplia información sobre los protocolos de y conocimientos del Covid-19

					primordial en el manejo de la misma.	
--	--	--	--	--	--------------------------------------	--

Tabla 2. Estado del Arte

2.2. Perspectiva teórica asumida

La pandemia de COVID-19, conocida también como pandemia de coronavirus, es una pandemia actualmente en curso derivada de la enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2. Inicialmente fue llamada «neumonía de Wuhan», puesto que los primeros casos fueron identificados en diciembre de 2019 en la ciudad china de Wuhan, al reportarse casos de un grupo de personas enfermas con un tipo de neumonía desconocida. La mayoría de los afectados tenía vinculación con trabajadores del Mercado mayorista de mariscos de Wuhan. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la declaró una emergencia de salud pública de importancia internacional el 30 de enero de 2020 y la reconoció como una pandemia el 11 de marzo de 2020, cuando informó que había 4291 muertos y 118 000 casos en 114 países.

Al 21 de enero de 2022 se han contabilizado más de 343 millones de casos de la enfermedad en 258 países y territorios, y 5.5 millones fallecidos. Por otra parte, para enero de 2022 se han alcanzado los 4500 millones de personas vacunadas con al menos una dosis, un 60 % de la población mundial. La Organización Mundial de la Salud estima que al menos el 10 % de la población mundial ya se había contagiado de esta enfermedad (unos 780 millones de personas infectadas aproximadamente), debido al gran subregistro de casos a nivel mundial.[3] 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. La crisis por el COVID-19 llega en el peor momento para el sector de restaurantes de Nicaragua. Según estimaciones del presidente de la Cámara Nicaragüense de Restaurantes (CANIRES), René Hauser, aproximadamente el 70% de los restaurantes en Nicaragua no están operando debido a la crisis sanitaria del coronavirus.

Ya pasados dos años del primer caso registrado del COVID 19, ahora en una etapa de post pandemia donde el turista ha venido frecuentando nuevamente los sitios turísticos que ofrece nuestro país.

Para los restaurantes El cangrejito y La Piragua de Pochomil ha sido un gran reto seguir funcionando en estos tiempos de crisis, pero en la nueva realidad para mantenerse han tenido que renovarse y adaptarse a las medidas de bioseguridad ya establecidas y así sobrellevar la difícil situación financiera que han tenido durante estos dos años de pandemia.

2.3. Protocolos de Bioseguridad (INTUR)

2.3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines del presente documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

- Cliente: organización o persona que contrata el servicio para sí mismo o para terceros.
- Coronavirus: amplia familia de virus que se encuentran tanto en animales como en humanos. Algunos infectan al ser humano y se sabe que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves.
- COVID-19: siglas en inglés por Coronavirus Disease 2019. En español, Enfermedad por Coronavirus 2019.
- Desinfección: procedimiento por el cual se destruyen parcial o totalmente los microorganismos patógenos o sus toxinas o vectores en los objetos y superficies inanimados, con excepción de las esporas bacterianas o micóticas.
- Desinfectante: sustancia química que se aplica a objetos inanimados para disminuir o destruir la población de microorganismos. Químico utilizado en la destrucción de microorganismos de superficies y objetos inanimados; no elimina las esporas
- Distanciamiento físico: mantener al menos un metro y medio de distancia con otros individuos.
- Restaurante: establecimiento donde se preparan y expenden alimentos de consumo inmediato. El consumo es en el mismo local y generalmente tiene el servicio a la mesa.
- Equipos de protección personal (EPP): equipo que protege al usuario del riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud. Puede incluir

elementos como cascos de seguridad, guantes, protección de los ojos, prendas de alta visibilidad, calzado de seguridad, arneses de seguridad y equipos de protección respiratoria.

- Limpieza: proceso mediante el cual se eliminan materias orgánicas y otros elementos extraños de los objetos en uso, mediante el lavado con agua, con o sin detergente, utilizando una acción mecánica o de arrastre
- Medidas de contingencia: acciones dirigidas ante la posibilidad de que suceda una infección por el Coronavirus SARS-CoV-2.
- Gestión del riesgo: actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo.
- Sintomatología de COVID-19: son los siguientes síntomas: fiebre, dolor de garganta, secreción nasal, dolor de cabeza, dolor muscular y de huesos, síntomas gastrointestinales como vómito, náuseas, dolor abdominal y diarrea, falta de percepción de olores o anosmia, falta de percepción de sabores o disgeusia. En caso grave distrés respiratorio o dificultad para respirar.

2.3.2. LINEAMIENTOS GENERALES:

MEDIDAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN:

- Intensificar las medidas de higiene personal.
- Capacitar al personal sobre las medidas de seguridad que estarán implementando.
- Garantizar agua, jabón, alcohol y toallas desechables (de ser posible) para el lavado de mano.
- Garantizar el uso adecuado de los productos de limpieza (solución de cloro con agua).
- Realizar de manera responsable, constante y rigurosa la limpieza de todo el local.
- Efectuar limpieza constante de las áreas comunes.

- Supervisar constantemente la limpieza de las áreas.
- Documentar y monitorear el rol de aseo y establecer los responsables.
- Colocar carteles en lugares visibles sobre el adecuado comportamiento del huésped ante estornudos, tos y saludos.
- Señalizar (rotular) todos los envases de los productos químicos de limpieza.
- Clasificar y ordenar los productos químicos de limpieza, designando lugares adecuados para su almacenamiento, en dependencia de su composición, para evitar que los productos reaccionen entre sí (ejemplo: alcohol y el hipoclorito de sodio).

PRODUCTOS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES

Lavado de superficies		
Producto	Indicaciones	Modo de uso
Jabón	Lavado de superficies previo a la desinfección seguir las instrucciones de uso del fabricante	Fricción sobre la superficie a ser lavada y luego enjuagar

Desinfección de superficies		
Producto	Indicaciones	Modo de uso
Alcohol etílico (etanol) al 70%	Desinfección de superficies y equipos	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada
Hipoclorito de Sodio al 0.5%	Desinfección de superficies no metálicas	Fricción sobre la superficie a ser desinfectada
Amonio cuaternario (quinta generación)	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 450 ppm	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, mojando completamente todas las superficies. La solución debe estar en

Desinfección de superficies		
Producto	Indicaciones	Modo de uso
		contacto con las superficies por al menos 10 minutos y deje secar al aire.
Ácido Peracético	Desinfección de superficies y equipos Concentración: 0.20%-0.35%	Aplique la solución desinfectante con un paño, trapeador, esponja, rociador o por inmersión, todas las superficies deben estar en contacto con la solución por un periodo no menor a 1 minuto, escurra y deje secar al aire.

Tabla 3. Productos de limpieza y desinfección de superficies

2.3.3 ÁREA DE COMENSALES:

- Debe facilitarse un área para lavado de manos para los huéspedes o visitantes cercana al área del comedor, de no ser posible colocar solución alcohólica al 70% para la antisepsia de manos de los huéspedes en un lugar visible y accesible para los mismos.
- Asegurar la limpieza y desinfección de mobiliario y superficies en contacto con huéspedes. Las cartas o menús, mesas y sillas incluyendo aquellas destinadas para uso de niños, deberán desinfectarse luego de que se retire cada comensal y antes de que se siente uno nuevo, con una solución desinfectante a base de: hipoclorito de sodio en solución entre 0.1% al 1%. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor a 10 segundos.
- Antes de iniciar la operación se deberán lavar las bandejas (todos los tipos), azafates, contenedores de almacenamiento u otros, con agua y jabón, y después de cada uso.
- Limpiar y desinfectar pisos y paredes del salón de las mesas antes de abrir y al finalizar.

- Separación de las mesas para garantizar el distanciamiento entre los diferentes clientes (1.5m).
- Evitar eventos masivos o acumulación de grupos.
- Desinfección constante de perillas de puertas de acceso y sanitarios, barras o áreas de uso frecuente.
- Promover el uso de pizarras para mostrar el menú. En el caso de los menús impresos estos deben ser desinfectados antes de ser entregados a los clientes.
- Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada, ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto.
- Evitar el uso de manteles o servilletas de tela, preferiblemente usar materiales desechables.
- Evitar colocar dispensadores de condimentos o servilleteros de autoservicio.
- En el caso de ser suministrados, estos deberán desinfectarse luego de cada uso.
- Usar azúcar en sobres individuales dejando solo las que vayan a requerir.

2.3.4. ÁREA DE BARRA:

- Desinfección constante de barras o áreas de uso común.
- Evitar la colocación de utensilios de uso común sobre las barras, en el caso de ser requerido desinfectarlos luego de su uso.
- Garantizar el distanciamiento entre clientes (1.5m) alejando las sillas.

- Facilitar al personal que trabaja en la barra de equipo de protección (mascarilla).
- Instalar de ser posible una barrera (de plástico o acrílico transparente) entre los comensales y que el brinda el servicio.
- Evitar servir entradas o aperitivos que se coman con las manos.

2.3.5. SERVICIOS SANITARIOS:

- Realizar constante limpieza de los servicios sanitarios, haciendo énfasis en las superficies de mayor contacto como perillas de puertas, lavamanos, dispensadores, entre otros.
- Evitar aglomeración de clientes en los mismos, mediante la colocación de un aviso de ocupado.
- Disponer de jabón líquido y papel para el secado de manos. Evitar el uso de toallas reutilizables y secadoras eléctricas de manos. Además, se deberá colocar instrucciones de lavado y desinfección de manos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento del lavado de manos.
- Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón y papel de secado. Se debe limpiar y desinfectar dichos implementos atendiendo el nivel de uso, etc.
- Usar de basureras o recipientes para los desechos que no requieran contacto manual.
- Llevar control del rol de limpieza de los servicios sanitarios, estableciendo horarios y responsable.
- Suministrar equipos de protección para el personal de limpieza (mascarilla y guantes).

- El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar la operación, según lo establecido en el procedimiento del lavado de manos.

PROCESO DE LAVADO DE MANOS

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

- 

1 Moje las manos con suficiente agua
- 

2 Aplique suficiente jabón para cubrir ambas manos
- 

3 Frote las palmas de las manos entre sí
- 

4 Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos
- 

5 Frote las palmas de las manos entre sí, entrelazando los dedos
- 

6 Frote la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda
- 

7 Frote con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa
- 

8 Enjuague las manos con abundante agua
- 

9 Seque sus manos con una toalla desechable

¡NO TE AUTOMEDIQUES!

SI PRESENTA FIEBRE, TOS O DIFICULTAD PARA RESPIRAR, ACUDA A LA UNIDAD DE SALUD MAS CERCANA.

Ilustración 8. Proceso de lavado de manos

2.3.6. COCINA

- El personal debe lavar sus manos antes y después de cambio de cada actividad.
- El establecimiento debe establecer un programa de limpieza y desinfección en todas las áreas, delegar a la persona responsable y debe llevar un registro diario, indicando las áreas críticas, equipos y utensilios que se limpian o desinfectan.
- Limpiar y desinfectar las superficies de trabajo, mobiliario, equipo a utilizar y pisos antes de abrir y finalizar la jornada.
- Lavar vajillas, cubertería y cristalería con agua y jabón.
- Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, entre otros.) con agua y jabón y con soluciones. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor a 10 segundos.
- Evitar el uso de paños reutilizables dando preferencia al papel de un solo uso. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos. Evitar tener contacto con la superficie del dispensador.
- Lavar y desinfectar frutas y verduras.
- Asegurar que los insumos como enlatados, bolsas, frascos, cajas y recipientes, se limpien y desinfecten previamente a su almacenamiento. Cuando se utilicen dichos insumos estos deben ser limpiados y desinfectados con agua y jabón.
- Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse después de cada uso con agua y jabón.

- El personal deberá mantener el distanciamiento físico mínimo requerido siempre y cuando el área preste las condiciones.
- Limpiar y desinfectar el equipo (básculas, balanzas) y dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos).
- Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada.
- Deberá limpiarse y desinfectarse previo a su uso, sobre todo las superficies en donde se preparan los alimentos y estantes donde se almacenan los utensilios.
- Garantizar las normas de higiene y sanidad para la manipulación adecuada de los alimentos, como es el lavado de frutas y verduras previas a su utilización; la separación de los diferentes tipos de carnes, retirar alimentos vencidos, entre otros.
- Facilitar equipos de protección a los colaboradores que trabajen en la preparación de los alimentos (mascarillas).

2.3.7. CAJA Y FACTURACIÓN

- Se recomienda el uso de mascarilla para los clientes que deban ir a caja a cancelar.
- En el área de caja y facturación de ser posible se debe establecerse barreras físicas que separen al personal de los clientes, de no ser posible, se debe minimizar el riesgo de contacto del personal mediante mascarillas
- El personal encargado deberá lavarse las manos cada hora y aplicar una solución alcohólica al 70% para la antisepsia después de cada atención.

- Asegurar que los clientes respeten el distanciamiento físico de un metro y medio. Se recomienda establecer señalización para el distanciamiento físico entre clientes.
- Proporcionar solución alcohólica al 70% en un lugar visible y accesible para el uso de clientes.
- Para el pago de los clientes se recomienda, evitar intercambio físico de documentos y de ser posible emitir comprobantes de pago electrónico.
- Fomentar el pago por tarjeta de crédito o débito u otro medio electrónico y desinfectar el equipo utilizado.
- Cuando el personal haga uso de un teléfono fijo o dispositivo móvil, deberá evitar el contacto con la mascarilla y desinfectarlo posteriormente a su uso.
- Debe evitarse el préstamo de teléfono, bolígrafos, u otros insumos de oficina. Caso contrario deberán desinfectarse posteriormente a su uso.
- El equipo informático, caja registradora, depósito para guardar el efectivo y cualquier otro elemento de uso deberán limpiarse y desinfectarse al menos tres veces al día y después de cada uso por una persona diferente.
- Disponer de los números de emergencias de hospitales o centros de salud cercanos.

USO CORRECTO DE LA MASCARILLA



Lavate las manos antes y después de manipular la mascarilla.



Sujeta la mascarilla desde las cintas.



La mascarilla debe cubrir la boca, nariz y barbilla.



Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.



Para quitarte la mascarilla, hazlo sujetándola por las cintas.



Desecha la mascarilla cuando esté húmeda

Ilustración 9. Uso Correcto de mascarillas

2.3.8. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL:

- No se permitirá el ingreso al local del personal que presente temperatura, arriba del rango de 37.8°.
- Dar el tiempo y los medios necesarios para el lavado de manos (agua, jabón y toallas desechables).
- Proveer equipos de protección para el personal que tenga mayor contacto.
- Evitar el ingreso de objetos personales que no son necesarios y en caso de llevarlos se recomienda dejarlos en el casillero (por ejemplo: paraguas).
- Promover la desinfección de objetos personales de uso común como: celular, teléfonos, gafas, cámaras, lentes, etc.
- Evitar el uso compartido de los equipos de protección.
- En el caso de las damas deben mantener el cabello recogido, no utilizar ningún tipo de joyas, mantener las uñas cortas, sin esmalte y evitar las uñas acrílicas.
- Los caballeros deben usar el cabello corto, sin barba y uñas cortas.
- En caso de usar uniforme este debe ser lavado diariamente.
- Asignar una persona responsable de la comunicación y verificación del cumplimiento del protocolo.
- Colocar en un lugar visible la información y comunicados del Ministerio de Salud.
- Programar turnos escalonados de trabajo en la medida de lo posible, en correspondencia a la legislación laboral nacional.
- La administradora o gerente será encargada de la comunicación con el personal, deberá velar por la salud y estar pendiente de que se cumplan las normas y medidas implementadas.

2.3.9. RECOMENDACIONES PARA LOS PROVEEDORES:

- No se permitirá el ingreso de proveedores al local que presenten temperatura, arriba del rango de 37.8°.
- Programar la llegada de proveedores o insumos de manera escalonada.
- Explicar los protocolos de seguridad que está implementando la empresa de manera que sepan cómo actuar al llegar.
- Solicitar que cumplan con las medidas de seguridad (lavado de manos y uso de mascarillas).
- Exigir el uso de equipos de protección para ingresar al establecimiento.
- Llevar un registro de los proveedores que visitan el establecimiento (empresa, empleado, día, hora).
- Evitar que permanezcan dentro del local más tiempo del necesario.
- Acceso diferenciado para los proveedores de servicios e insumos, así como el área de carga y descarga, en la medida de lo posible.
- Realizar las transacciones en la medida de lo posible de manera digital.

2.3.10. RECOMENDACIONES PARA LOS CLIENTES:

- Informar al cliente desde el momento de la reservación, los protocolos de seguridad que se tienen dentro el establecimiento.
- Promover el pago con tarjeta o transferencias, para evitar manipular efectivo.
- Garantizar las medidas de higiene en todo momento.
- Colocar en sitios visibles las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud en relación con la pandemia.

2.3.11. SEVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO

- Contar con un sitio para la entrega de los alimentos en donde se garantice el distanciamiento de 1.50m entre los repartidores.
- Identificar el área donde deben ubicarse los repartidores y donde retiraran los alimentos.
- Los repartidores deben usar uniforme limpio diariamente.
- Deben lavarse las manos con agua y jabón o usar alcohol gel con una composición entre de 70% y 70% al ingresar y salir del establecimiento.
- Los repartidores en que se van a trasladar los productos deben asegurar la limpieza diaria interna y externa del medio de transporte.
- Antes que introducir los alimentos se debe desinfectar con toalla desechable y solución desinfectante el contenedor donde se colocará la comida.
- Si porta lapicero, debe ser desinfectado en cada salida del establecimiento con toalla desechable y solución desinfectante.
- No debe colocar el cajón o bolso en el suelo, mesas de consumo de clientes o mostrador.
- No debe colocar el pedido de alimentos en el piso o suelo antes ni en la entrega.
- Desinfectar el mostrador o la mesa dedicada a la entrega.
- El servicio de alimentación a domicilio debe estar debidamente sellado para evitar la manipulación o contaminación de los alimentos.

2.3.12. LIMPIEZA Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS:

- Establecer un plan de limpieza con horarios definidos y por cada área del establecimiento.
- Garantizar los productos de limpieza necesarios y de desinfección.
- Rotular los productos de desinfección y limpieza.
- Hacer uso de soluciones adecuadas para limpiar y desinfectar (alcohol al 70% o solución de cloro de 20ml por cada litro de agua).
- Llevar control de la limpieza realizada y que ese control esté en un lugar visible.
- Promover el uso de basureros o recipientes para los desechos que no requieran contacto manual.
- Garantizar dentro de las instalaciones la existencia de recipientes para la disposición de desechos sólidos.
- Eliminar los equipos de protección desechables (mascarillas, guantes, gorros) de manera adecuada y separada del resto de la basura.
- Cerrar adecuadamente las bolsas de basura

2.3.13. PROTOCOLOS DE HOSPEDERÍA (INTUR)

- Capacitar al personal sobre las medidas de seguridad que estarán implementando.
- Garantizar agua, jabón, alcohol y toallas desechables (de ser posible) para el lavado de mano.
- Garantizar el uso adecuado de los productos de limpieza (solución de cloro con agua).
- Realizar de manera responsable, constante y riguroso a la limpieza de todo el local.
- Efectuar limpieza constante de las áreas comunes.
- Supervisar constantemente la limpieza de las áreas.
- Documentar y monitorear el rol de aseo y establecerlos responsables.
- Colocar carteles en lugares visibles sobre el adecuado comportamiento del huésped ante estornudos, tos y saludos.
- Señalizar (rotular) todos los envases de los productos químicos de limpieza.
- Clasificar y ordenarlos productos químicos de limpieza, designando lugares adecuados para su almacenamiento, en dependencia de su composición, para evitar que los productos reaccionen entre sí, (ejemplo: alcohol y el hipoclorito de sodio).

▪ **ACCESO Y RECEPCIÓN:**

- Promover el distanciamiento entre los huéspedes y los trabajadores, durante la permanencia en el establecimiento (1.5m).
- Elaborar un rol para el recibimiento escalonado de los grupos y evitar la acumulación de los mismos.
- Se recomienda implementar barreras físicas protectoras (vidrio, vinílico, etc.) en las ventanillas o espacios de atención al público, o en su defecto proporcionar a los trabajadores pantalla de protección facial de uso opcional (esto no exime el uso de mascarilla).
- Mantener el área ventilada, de ser posible ventilación natural.
- En el caso de los hoteles que prestan el servicio de maletero, deberán garantizar los equipos de protección para el personal.
- Evitar manipular las maletas (en el caso de hoteles con servicio de maletero, brindar el equipo necesario de protección para subirlas y bajarlas del carro).
- Desinfectar constantemente llaves, tarjetas, mostradores, lapiceros, pasamanos, carros porta maletas, perillas de puertas o cualquier otra superficie de uso común.

▪ **HABITACIONES DE HUÉSPEDES:**

- Realizar limpieza profunda en las habitaciones entre cada reservación, así como el cambio de sábanas y toallas.
- Desinfectar superficies de mayor contacto tales como controles, apagadores, perillas, baños, sanitario.
- Evitar que los huéspedes estén en la habitación cuando se realiza la limpieza.
- Evitar manipular objetos personales del huésped.
- Colocar infografía conteniendo información básica sobre las medidas de protección.
- Suministrar equipos de protección mínimo para el personal de limpieza.

▪ **SERVICIOS SANITARIOS EN ÁREAS COMUNES**

- Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón y papel de secado. Se debe limpiar y desinfectar dichos implementos atendiendo el nivel de uso, etc.
- Realizar limpieza y desinfección en el área de servicios sanitarios al menos cada dos horas o aumentado la frecuencia de este procedimiento según sea el nivel de flujo de personas; desinfectando superficies, inodoros, urinarios, grifos, lavamanos, basureros, pisos, puertas, ventanas, paredes, dispensadores, etc. y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante.

- Para el lavado de los servicios sanitarios se recomienda utilizar guantes de nitrilo PVC o neopreno, estos deberán ser desinfectados con solución de hipoclorito de sodio al 0.5% por 10 segundos después que se realice esta operación. Estos guantes deben ser desechados en caso de rupturas, desgarres, o grietas que provoquen filtraciones.
- Retirar cuidadosamente el equipo de protección personal una vez finalizada la limpieza.
- El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar la operación.
- El sistema de apertura del basurero deberá ser de tal forma que se evite el contacto con las manos de los usuarios.
- Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto.

▪ **ÁREA DE COMEDOR PARA EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

- Debe facilitarse un área para lavado de manos para los huéspedes o visitantes cercana al área del comedor, de no ser posible colocar solución alcohólica al 70% para la antisepsia de manos de los huéspedes en un lugar visible y accesible para los mismos.
- El personal debe lavar sus manos o desinfectarlas con solución alcohólica al 70% antes de la atención a un comensal y después de cambio de cada actividad, considerando la evaluación de riesgo y el nivel de flujo de los huéspedes o visitantes.

- Asegurar la limpieza y desinfección de mobiliario y superficies en contacto con huéspedes. Las cartas o menús, mesas y sillas incluyendo aquellas destinadas para uso de niños, deberán desinfectarse luego de que se retire cada comensal y antes de que se sienta uno nuevo, con una solución desinfectante a base de: hipoclorito de sodio en solución entre 0.1% al 1%. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor al 10 segundo.
- Antes de iniciar la operación se deberán lavar las bandejas (todos los tipos), azafates, contenedores de almacenamiento u otros, con agua y jabón, y después de cada uso.
- Limpiar y desinfectar pisos y paredes del salón de las mesas antes de abrir y al finalizar.
- Desinfectar, mostradores, barras, pasamanos y picaportes.
- Se debería evitar el uso de mantelería y servilletas textiles, en caso esto no fuera posible se debe cambiar completamente luego de que se retire cada comensal y antes que otro llegue. Los textiles deben manipularse con el mínimo de agitación.
- El personal debe lavar sus manos antes de la atención a un comensal y después de cambio de cada actividad considerando la evaluación de riesgo y el nivel de flujo de huéspedes o visitantes.
- Ventilar el área con regularidad para permitir el recambio de aire, para ello se debe abrir puertas y ventanas que produzcan circulación cruzada, ya que en áreas más confinadas el riesgo de contagio es más alto.

▪ **COCINA**

- Se debe llevar un registro diario, indicando las áreas críticas, equipos y utensilios que se limpian o desinfectan.
- Limpiar y desinfectar las superficies de trabajo, mobiliario, equipo a utilizar y pisos antes de abrir y finalizar la jornada.
- Lavar vajillas, cubertería y cristalería con agua y jabón.
- Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, entre otros.) con agua y jabón y con soluciones. Dichas actividades deben tener una duración de exposición no menor a 10 segundos.
- Evitar el uso de paños reutilizables dando preferencia al papel de un solo uso. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos. Evitar tener contacto con la superficie del dispensador.
- Lavar y desinfectar frutas y verduras.
- Asegurar que los insumos como enlatados, bolsas, frascos, cajas y recipientes, se limpien y desinfecten previamente a su almacenamiento. Cuando se utilicen dichos insumos estos deben ser limpiados y desinfectados con agua y jabón.
- Las estaciones de preparación de alimentos deben desinfectarse después de cada uso con agua y jabón.
- El personal deberá mantener el distanciamiento físico mínimo requerido

▪ LAVANDERIA

- De manera general para el área de lavandería se recomienda lo siguiente:
- Usar el equipo de protección apropiado.
- Limpiar y desinfectar el piso y las superficies de lavandería.
- Desinfectar el exterior del equipo de lavandería (áreas de contacto con las manos).
- Asegurar mantenimiento continuo de las lavadoras y secadoras, ya que es esencial para alcanzar los estándares de higiene.
- Asegurar existencias de productos químicos para el procesamiento de ropa.
- Separar la ropa limpia de la ropa sucia.
- Almacenar la ropa sucia en una bolsa apropiada e identificada.
- Realizar limpieza y desinfección de los carros diariamente.
- Evitar sobrecargar los carros al momento de transportar la ropa.
- Garantizar que la ropa se seque bien para evitar el crecimiento de hongos y bacterias.
- Almacenar la ropa en un lugar seco y ventilado, de preferencia los estantes de acero inoxidable o plástico para reducir el crecimiento de microorganismos.
- Realizar lavado y desinfección de manos con frecuencia.
- Supervisar constantemente el proceso de lavado, secado, desinfección y almacenamiento de ropa.
- Para aquellos establecimientos de hospedaría con categoría de 4 o 5 estrellas, el área de lavandería deberán cumplir al menos con las directrices de la OMS para la desinfección térmica de la ropa blanca teniendo una temperatura mínima de 70°C por 25 minutos.
- Para los establecimientos que tengan la capacidad de facilitar a su personal se recomienda el uso opcional de:
 - Ropa protectora - Preferencia desechable
 - Mascarilla - Desechable

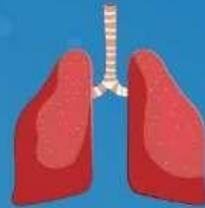
¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES AL COVID-19?



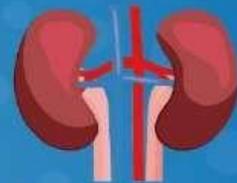
Adultos mayores



Personas con enfermedades cardiovasculares



Pacientes con enfermedades pulmonares



Personas con insuficiencia renal crónica



Personas con obesidad mórbida



Pacientes con cáncer



Pacientes con hipertensión arterial



Diabéticos descompensados



Portadores de VIH o SIDA

Ilustración 10. Personas vulnerables al COVID 19

CAPITULO III DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Algunas personas creen que el enfoque cualitativo carece de objetividad y validez por la naturaleza interpretativa (subjetiva) del análisis, pero nada más alejado de la realidad. La interpretación y la calificación, si bien dan cabida a los juicios de opinión del investigador, eso no implica que se pueda decir lo que se quiera sin argumentación.

El enfoque cualitativo también produce conocimientos científicos y, por tanto, debe ser capaz de demostrar la pertinencia y veracidad de sus postulados. De ahí la importancia de la observación para la recolección de datos relevantes y justificar los resultados y conclusiones.

El presente trabajo de investigación describe los protocolos de bioseguridad que se aplican en los restaurantes “La Piragua” y El Cangrejito”, cuya oportunidad obtuvimos con estos dos locales ubicados en el sector de Pochomil; con ellos se puede evaluar cuáles han sido las medidas que se han ejecutado para la situación que se está sobrellevando en Nicaragua sobre el Covid-19 y la activación de este tipo de locales en el periodo de febrero a mayo 2022.

También se utilizaron los tipos de investigación: documental, explicativo y analítico, las que conceptualizamos a continuación:

– Documental

Concepto:

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o

sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento.

Las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documentos escritos, como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos, como películas, diapositivas, documentos grabados, como discos, cintas y casetes, incluso documentos electrónicos como páginas web.

– **Transversal**

Concepto:

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia.

Los datos recopilados en un estudio transversal provienen de personas que son similares en todas las variables, excepto en la variable que se está estudiando. Esta variable es la que permanece constante en todo el estudio transversal.

– **Investigativo**

Concepto:

Basado en la investigación se requirieron documentos e informaciones para el desarrollo sobre la situación planteada para el COVID 19 y su evaluación en los sitios turísticos para el servicios que ellos brindan en temporadas solicitadas que son de enero a mayo como temporada de descanso o como se les conoce vacaciones.

– Explicativa

Concepto:

La investigación explicativa se lleva a cabo para ayudarnos a encontrar el problema que no se estudió antes en profundidad. La investigación explicativa no se utiliza para darnos alguna evidencia concluyente, sino que nos ayuda a comprender el problema de manera más eficiente. Al realizar la investigación, el investigador debe ser capaz de adaptarse a los nuevos datos y al nuevo conocimiento.

– Investigación:

Concepto:

No tiene como objetivo proporcionar respuestas finales y concluyentes a las preguntas de investigación, pero permite al investigador explorar la investigación con un nivel variable de profundidades. Al igual en la parte investigativa se puede llevar a cabo los métodos que no se desarrollan a profundidad para el logro de la implementación de las evaluaciones de protocolo de bioseguridad en los restaurantes y sobre todo los trabajadores.

– Analítico

Concepto:

El método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos. También es importante señalar que el método analítico no es concluyente. Esto quiere decir, que sus resultados no deben ser tomados como una verdad absoluta, sino como información relevante para un periodo específico de análisis. Esto, dado que las causas, las partes y los procesos pueden sufrir modificaciones que actualicen las variables de las desviaciones y problemas. Por lo tanto, en el futuro estas

desviaciones pueden tener origen en partes de la muestra que anteriormente no presentaron problemas.

3.1. Área de Estudio

3.1.1. Comunidad costera de Pochomil y su evolución turística.

3.1.1.1. Localización en un contexto geográfico

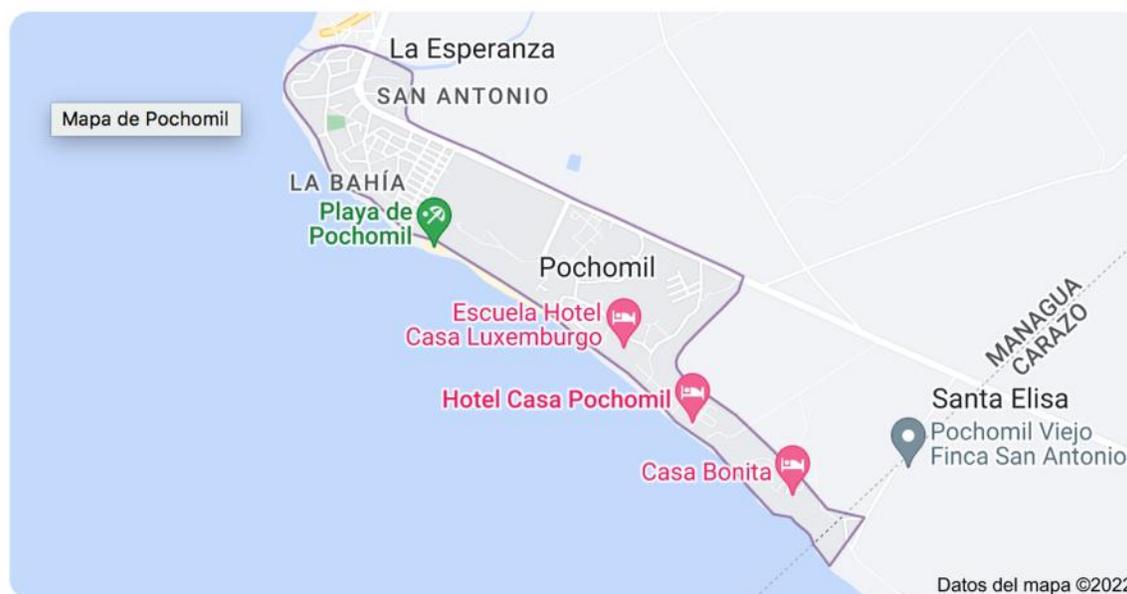


Ilustración 11. Mapa de localización del sitio en un contexto geográfico

3.1.1.2. Datos de Población

Población (2020)

- Densidad 153,5 hab/km²
- Urbana 35 882 hab.
- **Total 54 846 hab.**

El balneario de Pochomil ubicado en el municipio de San Rafael del sur es un destino que ofrece muchas opciones turísticas para todas las familias tanto nicaragüenses como familias extranjeras la playa de Pochomil es una de las más desarrolladas en la zona del Pacífico de Nicaragua esto significa que el visitante

encontrará restaurantes infraestructura turística y varias actividades de entretenimiento.

3.2. Muestra teóricas y sujetos de estudio

El proceso de selección de muestra es importante porque determina los datos analizarse en el estudio. Esto ratifica la relevancia para demostrar el nivel de incidencia de los sujetos de estudio, En este sentido Mata (2021) afirma que:

Los sujetos de estudio son aquellas personas o grupos de personas que forman parte de los colectivos cuyas características, opiniones, experiencias, condiciones de vida, entre otros rasgos y atributos cobran interés particular para investigaciones con enfoque cuantitativo o cualitativo. (p.1). Para el presente estudio se tomó como población, el promedio de turistas que visitan Pochomil según datos del INTUR publicados en el boletín.

3.3. Unidades de análisis: Población y Muestra

Población Finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

POBLACIÓN FINITA			
	N	198,634	
	Nivel de confianza	Z	Z ²
	95%	1.96	3.8416
	P	0.5	
	Q	0.5	
	Margen de error	E	e ²
	10%	0.1	0.01

n=	190768.09	96	
	1987.29		
n=	96		

Tabla 4. Muestra de Población

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta parte realizaremos una explicación de cómo se llevó a cabo la recolección de datos de forma lógica y segura sobre la evaluación de protocolos de seguridad en los restaurantes “Las Piragua y El Cangrejito”.

Técnicas de investigación Cualitativas	Tipos	Instrumentos de recolección de datos	Herramientas o recursos materiales
Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> – Preguntas: Oral / Escrita, – Estructurada – Forma: Aplicada individual o grupos, por teléfono, – Semántico. 	<ul style="list-style-type: none"> – Cuestionarios – Guía de encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> – Computadoras – Celular – Teléfono – Internet – Formularios – Excel – Word
Entrevistas	Estructurada Aplicada individual	Guía de Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> – Computadora – Celular – Teléfono – Internet – Word
Observación	<ul style="list-style-type: none"> – Estructurada – No estructurada, de campo directa. 	Guía de observación	<ul style="list-style-type: none"> – Cámara – notas – grabación
Análisis Documental	<ul style="list-style-type: none"> – Análisis interno o de contenido – Análisis externo 	<ul style="list-style-type: none"> – Documentos de instrucción – Fichas de información – Fichas de registro de datos 	<ul style="list-style-type: none"> – Revisiones bibliográficas en bases de datos científicas

Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA EL TURISTA

INFORMACIÓN PERSONAL			
1. Sexo <input type="checkbox"/> Varón	3. Nacionalidad <input type="checkbox"/> Nacional	5. Estado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Unión de echo <input type="checkbox"/> Otro	6. Hijos <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
2. Edad <input type="checkbox"/> < 24 <input type="checkbox"/> 25-40 <input type="checkbox"/> 41-60 <input type="checkbox"/> >60	<input type="checkbox"/> Educación primaria <input type="checkbox"/> Educación secundaria <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otro/a:		

El presente trabajo fue elaborado con la ayuda de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) y con el apoyo de la información del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para la valoración de; ¿Cómo? han actuado los restaurantes para el turista con los protocolos de Bioseguridad sobre los antecedentes vistos del COVID-19.

1. ¿Te encuentras satisfecho con el servicio?

- Si
- No
- Ni más ni menos interesante, no hay diferencia
- No lo sé

2. ¿Crees que el menú es variado?

- Si
- No
- Lo mismo de siempre

3. ¿Consideras que los Protocolos de Bioseguridad del local son adecuados?
- Muy probablemente
 - Probablemente
 - Es poco probable
 - No es nada probable
 - No lo sé
4. ¿Recibiste los que ordenaste?
- Si
 - No
 - Regular
5. ¿Usted se ha realizado la Vacuna contra la Covid-19?
- 1era Dosis
 - 2da Dosis
 - Refuerzo
 - Ninguna
6. ¿El alimento que recibiste cumplió con la calidad descrita en el menú?
- Muy probablemente
 - Probablemente
 - Es poco probable
 - No es nada probable
7. ¿Crees que el precio del producto es adecuado a lo que recibiste?
- Si
 - No
 - Regular
 - Muy Caro
 - No lo sé
8. ¿Cómo calificarías el ambiente del restaurante y si tienen el distanciamiento de las mesas?
- Cómodo
 - Si, cuenta con distanciamiento
 - No, muy cerca las mesas
 - Muy ruidoso
 - No lo sé

9. ¿Consideras que se cumplen los estándares de higiene y Bioseguridad?

- Si
- No
- Regular
- Falta mucho desempeño
- No lo sé

10. ¿Cada cuando visitas nuestro restaurante?

- Frecuentemente
- Regular
- No mucho
- Primera vez
- Recomendado

11. ¿Por qué prefieres este restaurante sobre otros que ofrecen el mismo tipo de alimentos?

- Primera vez
- Agradable
- Se mantiene el lugar
- No lo sé

12. ¿Recomendarías este lugar a tus amigos y familia?

- Muy probablemente
- Probablemente
- Es poco probable
- No lo sé

13. ¿Usan Mascarillas los trabajadores del local?

- Muy probablemente
- Probablemente
- Es poco probable
- No es nada probable
- No lo sé

CUESTIONARIO DE SERVICIO

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido

(1 muy deficiente, 5 excelente)

DISPENSADOR DE ALCOHOL EN GEL EN LAS PAREDES DEL LOCAL.					
	1	2	3	4	5
Comentarios					
INSTALACIONES					
	1	2	3	4	5
Zonas comunes					
Recepción					
Restaurante					
Bares					
Salones de reuniones					
Garaje					
Comentarios					
PERSONAL (Termómetro)					
	1	2	3	4	5
Recepción					
Comentarios					
GASTRONOMIA					
	1	2	3	4	5
Calidad Desayuno					
Variedad Almuerzo					
Presentación Almuerzo / Cena					
Cantidad Almuerzo / Cena					
Calidad Desayuno Buffet					
Variedad Desayuno Buffet					
Presentación Desayuno Buffet					
Comentarios					

OTROS SERVICIOS (Materiales de Limpieza “desinfección”).					
	1	2	3	4	5
Servicio de habitación					
Bar					
Lavandería					
Restaurante					
Baños					
Comentarios					

JABÓN LIQUIDO EN LOS BAÑOS.				
	1	2	3	4
Comentarios				

DISTANCIAMIENTO DE LAS MESAS.				
	1	2	3	4
Zonas comunes				
Restaurante				
Bares				
Comentarios				

USO DE LAS MASCARILLAS DE LOS TRABAJADORES DEL LOCAL.				
	1	2	3	4
Personal				
Comentarios				

ÁREAS VENTILADAS					
	1	2	3	4	5
Restaurante					
Bar					
Comentarios					

CUIDO EN EL ÁREA DE COCINA.					
	1	2	3	4	5
Área de guardado de producto					
Lugar amplio y limpio					
Limpieza de Producto					
Personal con uso de mascarilla y gorros.					
Comentarios					

Formulario de Entrevista para el área Administrativo

Detalles de la entrevista

Nombre del Local: _____ Fecha: _____ Hora: _____
Nombre del entrevistador: _____
Puesto del entrevistador: _____ Número de teléfono del entrevistador: _____

Preguntas que debe realizar el entrevistador

Pregunta n.º 1: ¿Qué medidas de protección utilizan al momento de aplicar productos desinfectantes?

Notas: _____

Pregunta n.º 2: ¿Cuáles son las orientaciones estar en las zonas cerradas?

Notas: _____

Pregunta n.º 3: ¿Cuáles son las medidas que se aplican al momento de lavar los alimentos, limpieza y preparación?

Notas: _____

Pregunta 4: ¿Qué tipo de comunicación tiene con su personal de trabajo cuando tienen demasiados clientes?

Notas:

Pregunta 5: ¿Qué piensa usted sobre la situación actual sobre el Covid-19?

Notas:

Pregunta 6: ¿Qué consejo le das al turista ante el Covid-19?

Notas:

Pregunta 7: ¿El personal de trabajo se ha realizado la Vacuna contra la Covid-19?

- 1era Dosis
- 2da Dosis
- Refuerzo
- Ninguna

3.5. Criterios de calidad: credibilidad confiabilidad, confiabilidad, transferibilidad y triangulación

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.881	.882	13

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	96	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	96	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos

3.6. Procesamiento de datos y análisis de la información

Para la presente investigación se utilizó la herramienta estadística de IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) es un software que facilita el manejo de los datos a través de un poderoso sistema.

Permite producir análisis estadísticos avanzados, crear tablas y gráficas de alta resolución que pueden ser guardados o impresos. Utiliza menús descriptivos y una interface de cajas de diálogo para facilitar la comunicación con el usuario. Estas características lo hacen un programa ideal para ser utilizado en la investigación.

3.7. Operacionalización de las variables

Variables	Tipo de Variables	definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Protocolos de Bioseguridad	Dependiente	Es un conjunto de medidas para mitigar controlar evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19	Seguridad	Normativas establecidas por centros turísticos. Cumplimiento y verificacin de su aplicacion	P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 (GDE)
atención al cliente	Independiente	Es una herramienta	Servicio	Calidad atención	P1 P2

Variables	Tipo de Variables	definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
		de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después del servicio.			P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13
Covid 19	Independiente	La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa provocada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas que padecen COVID-19 sufren	Economía	Consumidores en el restaurante	– Lista de Cotejo

Variables	Tipo de Variables	definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
		síntomas de intensidad leve a moderada y se recuperan sin necesidad de tratamientos especiales. Sin embargo, algunas personas desarrollan casos graves y necesitan atención médica.			

Tabla 8. Operacionalización de las variables

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Entre los sitios seleccionados para el presente estudio tenemos;

- **Restaurante y Hostal El Cangrejito**



En el menú no puede faltar la exquisita sopa marinera pescado frito , camarones empanizados y muchos más es un ambiente agradable con sones de marimba que ponen al turista a bailar, la Distancia desde Managua es de 65 km y toma un poco más de una hora el camino para llegar a Pochomil debe salir de Managua por la carretera sur o por carretera vieja León y continuar derecho hasta que llegar a las señales que apuntan hacia Pochomil también hay autobuses de transporte colectivo



que salen desde Managua a Pochomil en la terminal de buses del mercado Israel Lewites.

Durante fechas festivas de Nicaragua, esta playa es concurrida por miles de personas en buses o autos personales para vacacionar y escapar el calor del verano.

Los restaurantes que operan en el balneario pusieron a disposición de los visitantes lavamanos para que las personas cumplieran las recomendaciones del Ministerio de Salud (Minsa) y así estar alejado de cualquier contaminación del Covid-19.

El ambiente de recreación en familia y amigos estuvo animado con una marimba que interpretó una variedad de temas musicales bailables, mientras “Chayanne” de Pochomil con sus maracas y sonidos, interpretaba temas musicales de Dimensión Costeña.



Ilustración 12. Ambiente del Restaurante Piragua

Esta casa hotel ha venido a afianzar en el restaurante todo lo que tiene que ver con la higiene y elaboración de nuevos platillos y “con estos conocimientos nosotros le estamos sirviendo a los veraneantes “.

“Tenemos una gran variedad de mariscos con productos recién salidos del mar y en precios accesibles, el pescado pequeño, el medio pollo, así como cerveza nacional, refrescos y una gran variedad de mariscos deliciosos”, dijo la propietaria del negocio ubicado de la terminal de autobuses 150 metros hacia el mar.

Marvin Peralta propietario del Restaurante y Hostal El Cangrejito dijo que a pesar de que la situación difícil que atraviesa el mundo por la pandemia del coronavirus “nos están visitando turistas nacionales que no han dejado de disfrutar las playas de Pochomil y probar nuestros riquísimos mariscos”.

Dijo que también han estado activo el alquiler de caballos y cuadraciclitos, “y aquí ofrecemos servicios variados con productos como huevos de tortuga, pescados, camarones y siempre le hacemos el llamado a las familias de que estamos abiertos”. “Después de Semana Santa siempre estaremos ofreciendo los servicios de gastronomía y siempre con la seguridad en la playa porque estamos poniendo en práctica las recomendaciones del Minsa en cuanto al lavado de mano”, agregó.



Ilustración 13. Forma de servir los platillos en tiempos de pandemia

Además, se aplicaron 96 encuestas a clientes nacionales y extranjeros que visitaron Pochomil una entrevista administrativa y aplicación de una lista de cotejo por cada restaurante en el mes de abril del año 2022.

De estos 96 clientes encuestados, el 57.3% eran hombres y 42.7% mujeres, entre las edades comprendidas de 24 a 60 años, El 38.5% de los clientes encuestados tienen grado de escolaridad universitaria, el 19.8% secundaria y el 5.2% primaria. Las encuestas fueron estructuradas con: 13 preguntas ya sea para turistas nacionales o internacionales, Obteniendo los siguientes resultados:

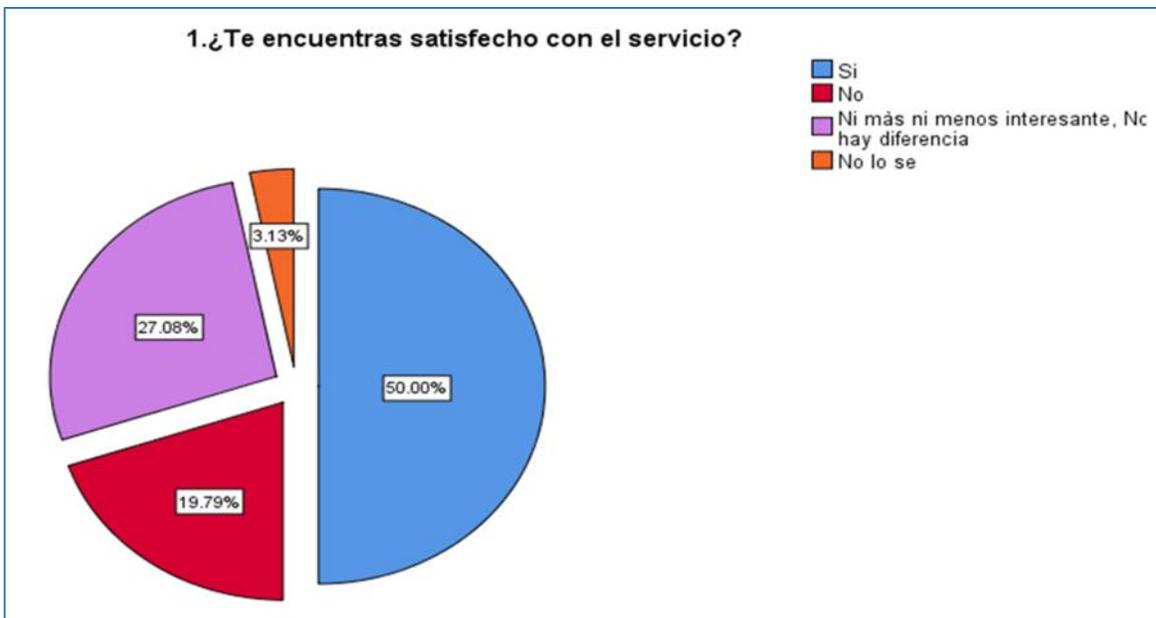
4.1. EVALUACIÓN DE LOS RESTAURANTES LA PIRAGUA Y EL CANGREJITO

CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD COVID 19					
ITEM	RESTAURANTES	LA PIRAGUA		EL CANGREJITO	
	MEDIDAS	SI	NO	SI	NO
1	LAVARSE LAS MANOS CON AGUA Y JABON		X	X	
2	EVITAR TOCARSE OJOS, NARIZ Y BOCA		X	X	
3	EVITAR CONTACTO INFERIOR A 1.5MTS		X	X	
4	CUBRIRSE CON EL BRAZO LA BOCA AL ESTORNUDAR		X	X	
5	LIMPIAR OBJETOS CON ALCOHOL	X		X	

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD											
ITEM	RESTAURANTES	LA PIRAGUA					EL CANGREJITO				
	PROTOCOLOS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	COMENSALES		X							X	
2	BARRA		X							X	
3	SERVICIO SANITARIO		X						X		
4	COCINA		X							X	
5	CAJA Y FACTURACION			X						X	
6	LIMPIEZA Y DISPOSICION DE DESECHOS			X					X		
7	HOSPEDERÍA									X	

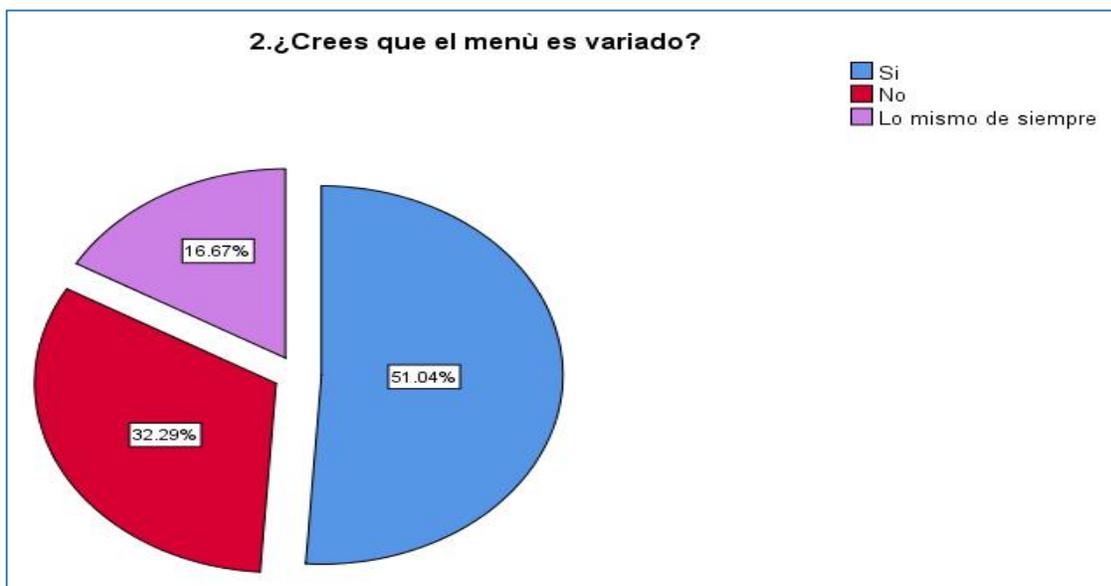
3. 6. 1 La Piragua y El Cangrejito.

1. ¿Te encuentras satisfecho con el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	48	50.0	50.0	50.0
	No	19	19.8	19.8	69.8
	Ni más ni menos interesante, No hay diferencia	26	27.1	27.1	96.9
	No lo se	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



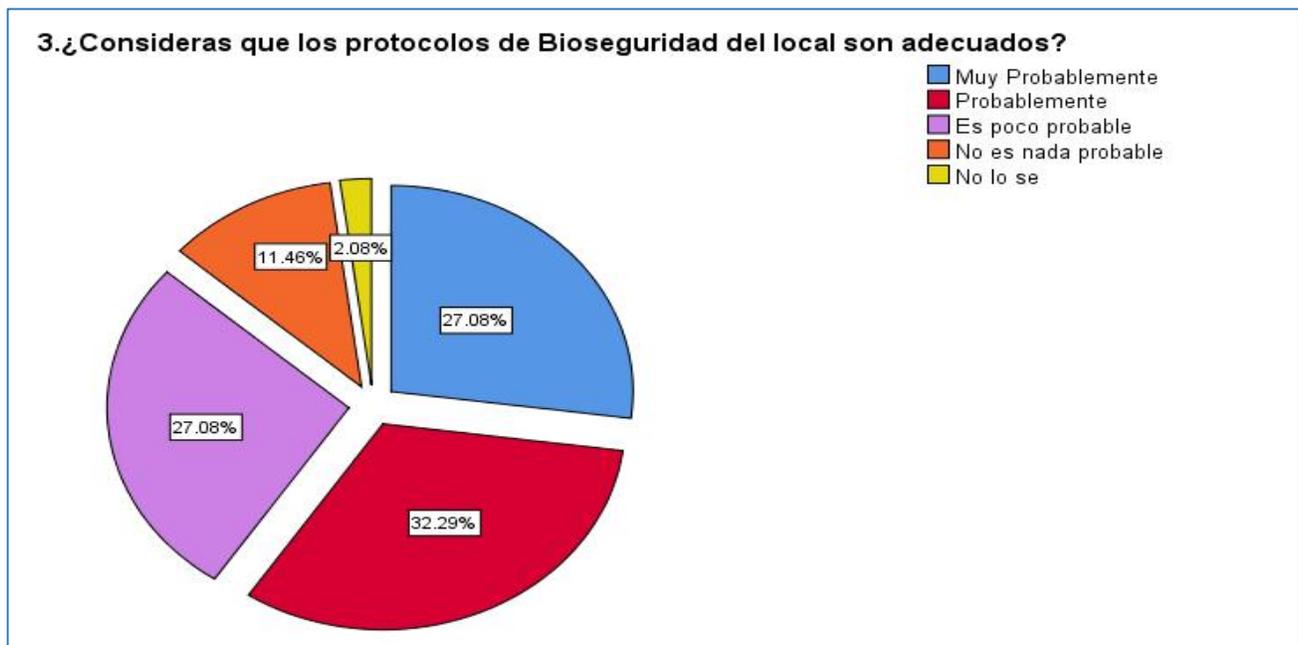
El 50% del encuestado contestó que se siente satisfecho con el servicio de la atención sobre los restaurantes, para este punto miramos la valoración sobre los locales en los clientes a la hora de que visitan y puedan sentirse cómodos con el servicio.

2. ¿Crees que el menú es variado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	49	51.0	51.0	51.0
	No	31	32.3	32.3	83.3
	Lo mismo de siempre	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



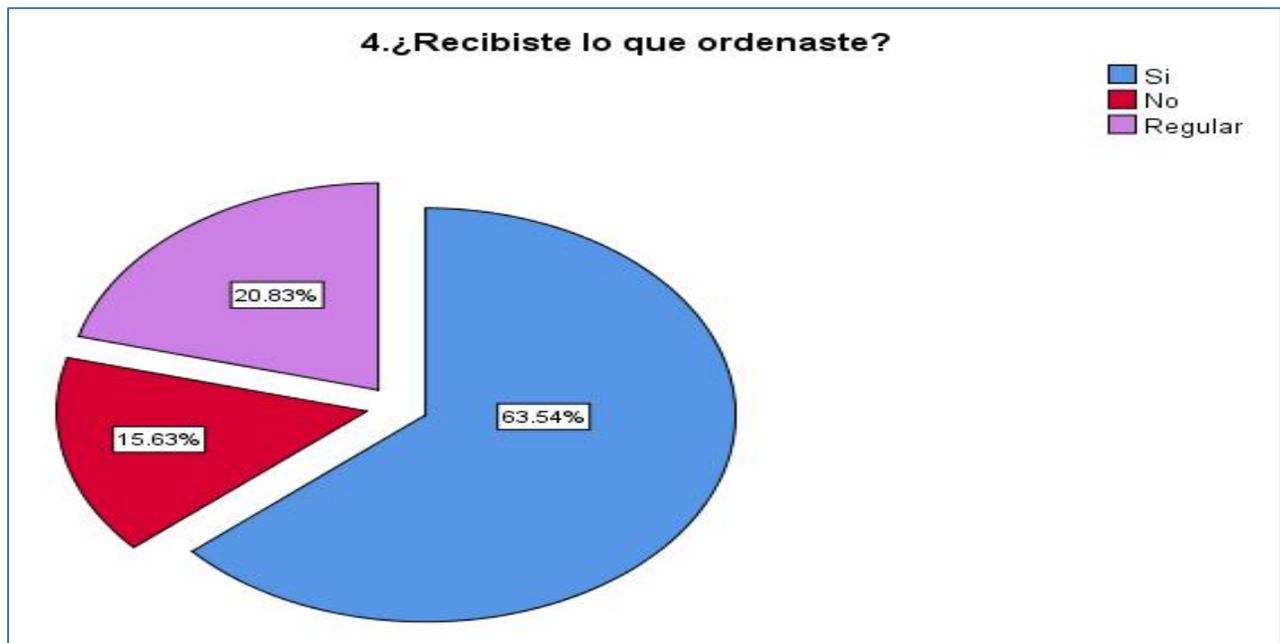
Para las temporadas altas por lo general los locales tratan de variar el menú, para la atención del cliente como objetivo que puedan consumir un poco más de los productos que ellos ofrecen, pero sobre todo para los productos siempre estén frescos y evaluados para el consumo y cuidado del turista.

3. ¿Consideras que los protocolos de Bioseguridad del local son adecuados?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Probablemente	26	27.1	27.1	27.1
	Probablemente	31	32.3	32.3	59.4
	Es poco probable	26	27.1	27.1	86.5
	No es nada probable	11	11.5	11.5	97.9
	No lo se	2	2.1	2.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



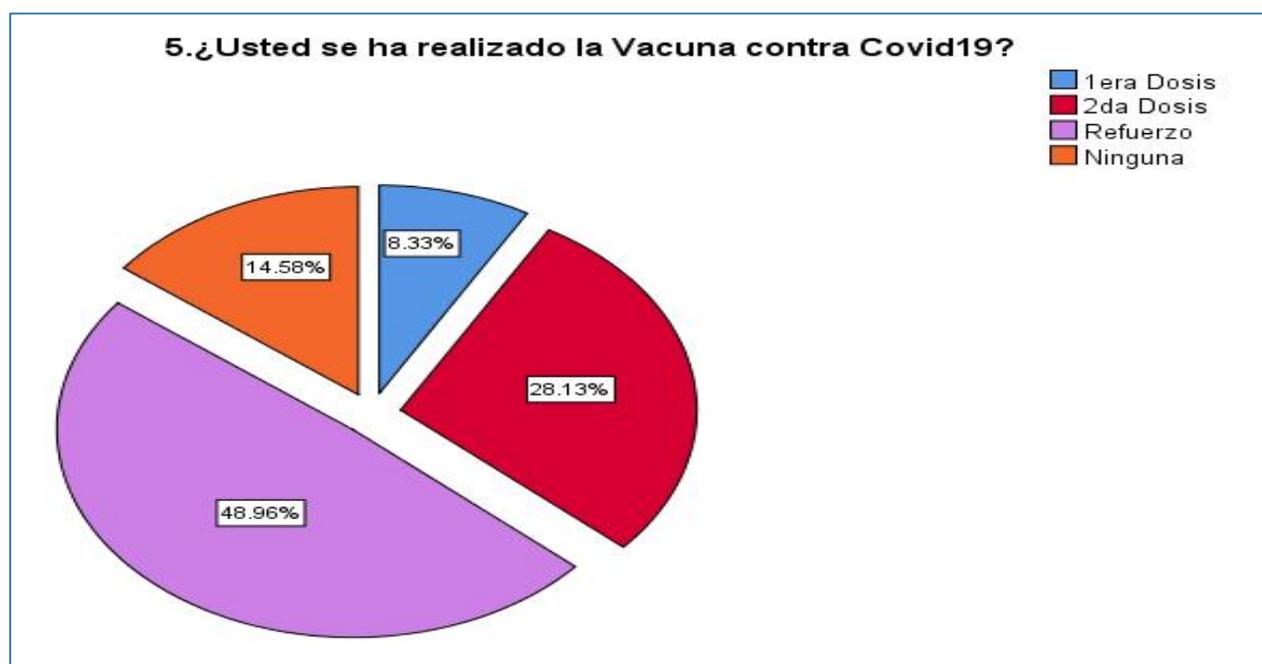
En la categoría de los protocolos de bioseguridad son adecuados son un poco aleatorio, dado a que una parte de los trabajadores aplicaban sus medidas de seguridad mientras que el otro % no lo generalizaban, esto lleva la falta de coordinación mediante la administración por los que tenemos esa observación sobre los protocolos de bioseguridad como son catalogados

4. ¿Recibiste lo que ordenaste?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	61	63.5	63.5	63.5
	No	15	15.6	15.6	79.2
	Regular	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



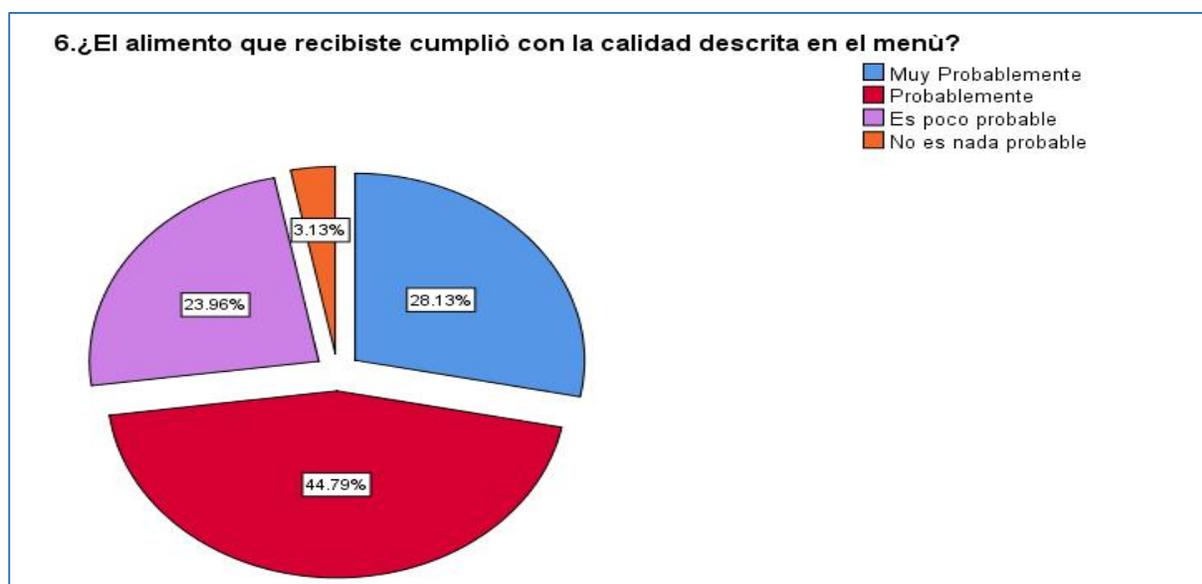
El 64% de consumidor tuvo la satisfacción de poder recibir lo que es su producto de los que ordeno el cliente, ya que esto es algo estándar.

5. ¿Usted se ha realizado la Vacuna contra Covid19?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1era Dosis	8	8.3	8.3	8.3
	2da Dosis	27	28.1	28.1	36.5
	Refuerzo	47	49.0	49.0	85.4
	Ninguna	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



En respuesta sobre la dosis de vacuna tenemos un 49% que la población a realizado lo que es el refuerzo para su protección mediante la situación de COVID-19 y así puedan ellos cuidar a sus familiares y a sus alrededores.

6. ¿El alimento que recibiste cumplió con la calidad descrita en el menú?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Probablemente	27	28.1	28.1	28.1
	Probablemente	43	44.8	44.8	72.9
	Es poco probable	23	24.0	24.0	96.9
	No es nada probable	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



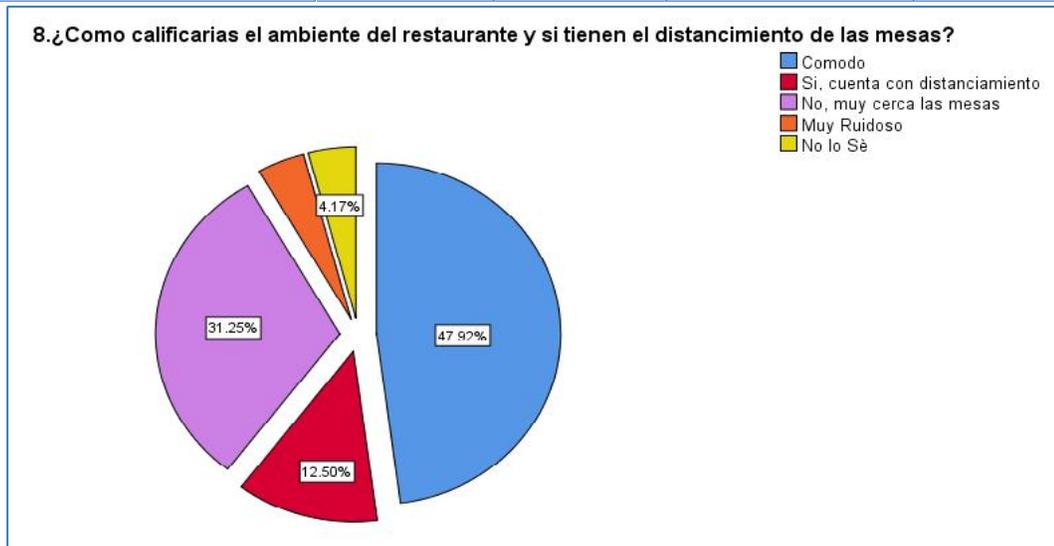
El cumplimiento de los alimentos es primordial para la poder tener los que es la atracción y sobre todo que el cliente siga siempre eligiendo los restaurantes predeterminados.

7. ¿Crees que el precio del producto es adecuado a lo que recibiste?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	32	33.3	33.3	33.3
	No	23	24.0	24.0	57.3
	Regular	25	26.0	26.0	83.3
	Muy Caro	11	11.5	11.5	94.8
	No lo sè	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



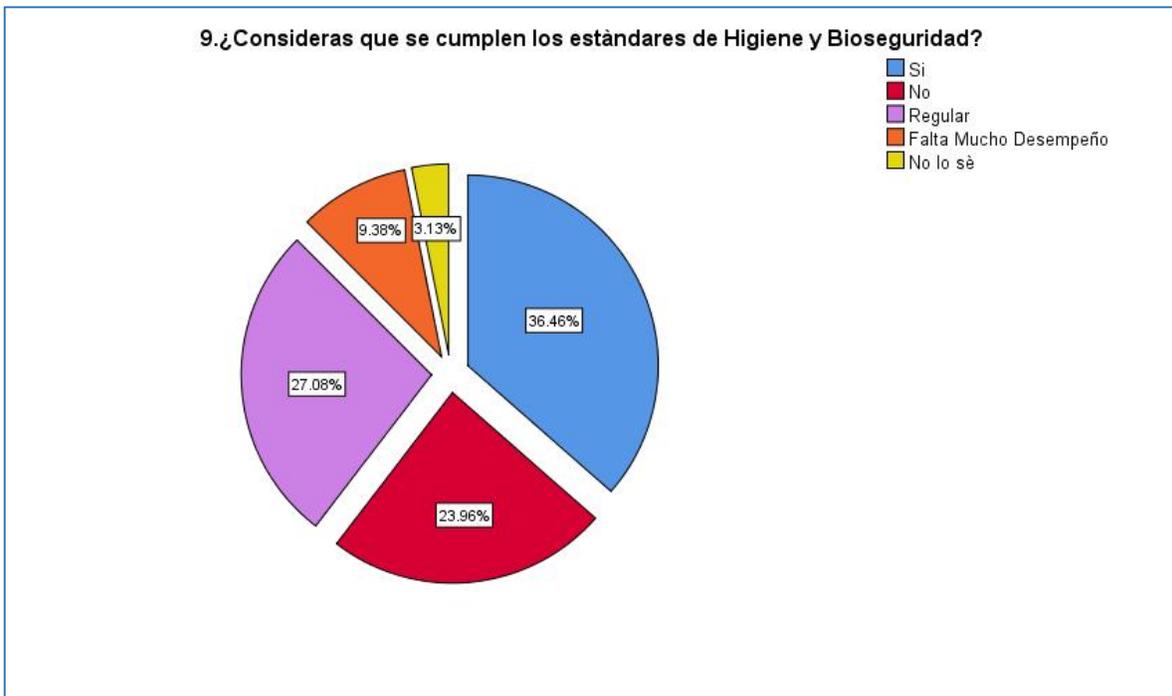
Para el cliente siempre el local tiene que tener un estándar para la el valor de los precios sobre todo el consumo pueda ser accesible para cada uno de ellos, en este caso tenemos un 34% que los precios son ajustables al bolsillo del turista .

8. ¿Como calificarías el ambiente del restaurante y si tienen el distanciamiento de las mesas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comodo	46	47.9	47.9	47.9
	Si, cuenta con distanciamiento	12	12.5	12.5	60.4
	No, muy cerca las mesas	30	31.3	31.3	91.7
	Muy Ruidoso	4	4.2	4.2	95.8
	No lo Sè	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



La comodidad del cliente siempre tiene que ser primordial, siempre y cuando el restaurante brinde las condiciones necesarias para la atención del lugar y que el cliente se sienta satisfecho, ya con eso tenemos un 47% de comodidad para los locales, pero a la vez tenemos un 32% no agradable que como mencionaba la coordinación y la valoración de las condiciones de los locales son siempre necesarios para la comodidad del cliente

9. ¿Consideras que se cumplen los estándares de Higiene y Bioseguridad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	36.5	36.5	36.5
	No	23	24.0	24.0	60.4
	Regular	26	27.1	27.1	87.5
	Falta Mucho Desempeño	9	9.4	9.4	96.9
	No lo sé	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



Son de suma importancia que como restaurante se tengan que cumplir las normas de los Protocolos de Bioseguridad para el cuidado del turista y como personal de trabajador y que pueda tener las comodidades.

10. ¿Cada cuanto visitas nuestro restaurante?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuentemente	29	30.2	30.2	30.2
	Regular	25	26.0	26.0	56.3
	No Mucho	32	33.3	33.3	89.6
	Primera vez	5	5.2	5.2	94.8
	Recomendado	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

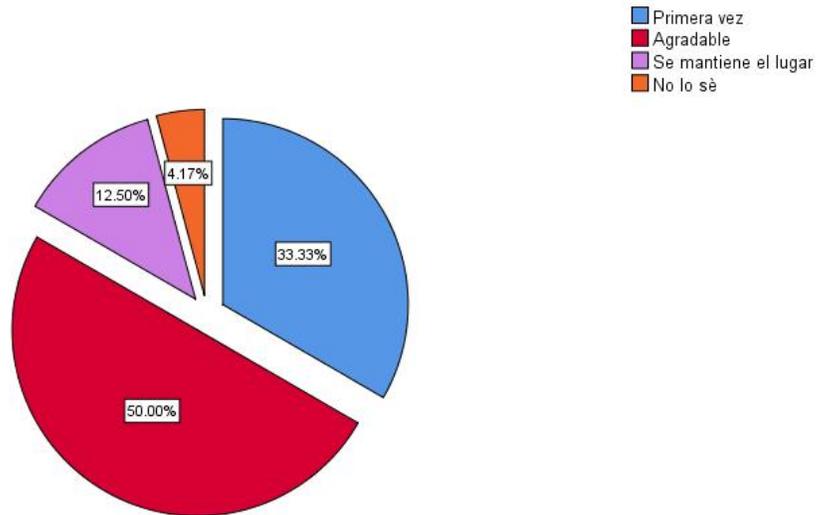


Como turista es la forma de ver cómo es la selección del local al ver cada cuanto es visitado por ellos ya sea en temporadas altas o bajas, siempre y cuando el local atienda las condiciones y sea un lugar estable para el turista.

11. ¿Usan Mascarillas los trabajadores del local

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Probablemente	24	25.0	25.0	25.0
	Probablemente	32	33.3	33.3	58.3
	Es poco probable	20	20.8	20.8	79.2
	No es nada probable	15	15.6	15.6	94.8
	No lo sé	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

11. ¿Por que prefieres este restaurante sobre otros que ofrecen el mismo tipo de alimentos?

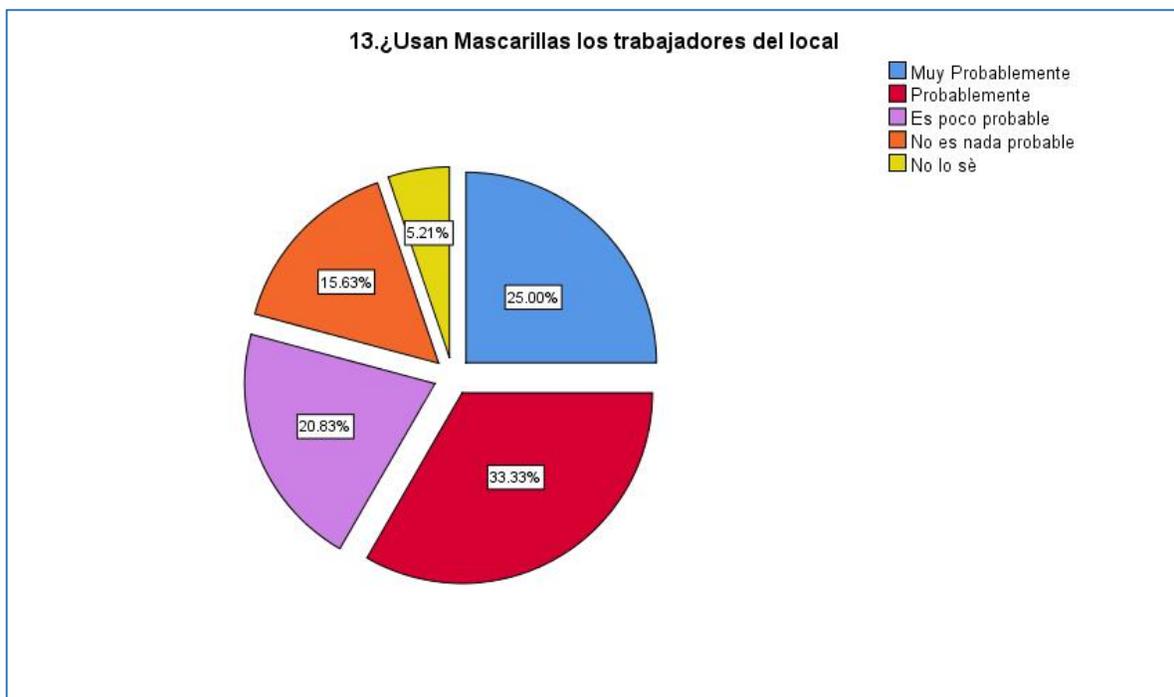


12. ¿Recomendarías este lugar a tus amigos y familia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Probablemente	32	33.3	33.3	33.3
	Probablemente	41	42.7	42.7	76.0
	Es poco probable	19	19.8	19.8	95.8
	No lo Sè	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



Tener las condiciones son siempre los primordial como restaurantes, para garantizar siempre a ese cliente que prefiere una atención agradable como podemos observar.

13. ¿Usan Mascarillas los trabajadores del local					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Probablemente	24	25.0	25.0	25.0
	Probablemente	32	33.3	33.3	58.3
	Es poco probable	20	20.8	20.8	79.2
	No es nada probable	15	15.6	15.6	94.8
	No lo sé	5	5.2	5.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



El uso de las Mascarillas hoy en día es un hábito para el cuidado y evitar la propagación de contagio sobre la situación del COVID-19, pero eso no impide a que uno como trabajador haga que disfrute el cliente la atención que sea brindada a la hora de visitar los restaurantes al igual como turista el uso de las mascarillas es siempre importante para el cuidado de sus familias.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- Determinamos que, los protocolos de bioseguridad que son aplicados en los restaurantes **“La Piragua y El Cangrejito”**, tienen mucha deficiencia en cuanto a lo que deben de poner en práctica sus administradores para el cuidado del turista y su propio personal. Por ello, hemos especificado por medio de un Check list la valoración y conclusiones.
- Las medidas de bioseguridad del análisis a los protocolos de “La Piragua” fueron un punto donde pudimos observar que en su parte no tienen mucho desempeño para la el cuidado del personal y sobe todo el desarrollo como empresa, hay mucha deficiencia en el caso del cuidado y las medidas que ellos implementan a la hora de la atención al turista, reflejando que es más importante la parte financiera; el consumo de alimentos y bebidas, que asegurar la salud también de las personas. En conclusión; Es poco los elementos que se utilizan a los que están establecidos en los protocolos de Bioseguridad del COVID-19. En el caso del “El Cangrejito” reflejaron que hacen un mejor trabajo en cuanto a la implementación de las medidas de prevención ante el virus, sin embargo, por lo que es importante señalar que puede mejorar las medidas aplicadas poniendo más empeño y recursos destinados a su correcta aplicación.
- Luego del resultado obtenido por la visita de campo y el análisis de datos recopilado, determinamos que es posible mejorar considerablemente la implementación de los protocolos de bioseguridad en ambos lugares, siendo una cuestión de voluntades por parte de sus dueños, para posterior promocionarse como un local que cuida al visitante y de esta manera conseguir una alta valoración del servicio a partir del segundo cuatrimestre del 2022.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

- Es necesario que las medidas de protocolo de bioseguridad estén de la mano con el desarrollo de las actividades turísticas ejecutadas en el sector de Pochomil y sus alrededores de sus zonas costeras, para así ejercer un aprovechamiento responsable, por lo que la medición de indicadores de desarrollo para el turismo es una herramienta fundamental para monitorear su desarrollo.
- Por otra parte, tienen que seguir más las normativas que orientaron el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para el cuidado de la situación que se está dando del COVID-19, al igual como punto de vista el turista por otra parte tiene que tener más cuidado para que ellos como visitantes puedan disfrutar y poder tener un mejor cuidado.
- Es de mucha importancia que las autoridades municipales junto al gabinete de turismo fomenten a la comunidad en general, a los trabajadores y dueños de empresas turísticas la importancia de las medidas y ser orientados en ejecución de planes estratégicos de desarrollo de las actividades turísticas para la comunidad.
- Para tener un conocimiento más preciso sobre la demanda turística de Pochomil y sus zonas costeras, los sitios turísticos deben tener un registro que les permita obtener datos específicos sobre la llegada de turistas para monitorear su afluencia, temporadas y comportamientos sobre cómo están las medias de Protocolos de Bioseguridad, dando como objetivo la evaluación de cada lugar con el cuidado del turista.

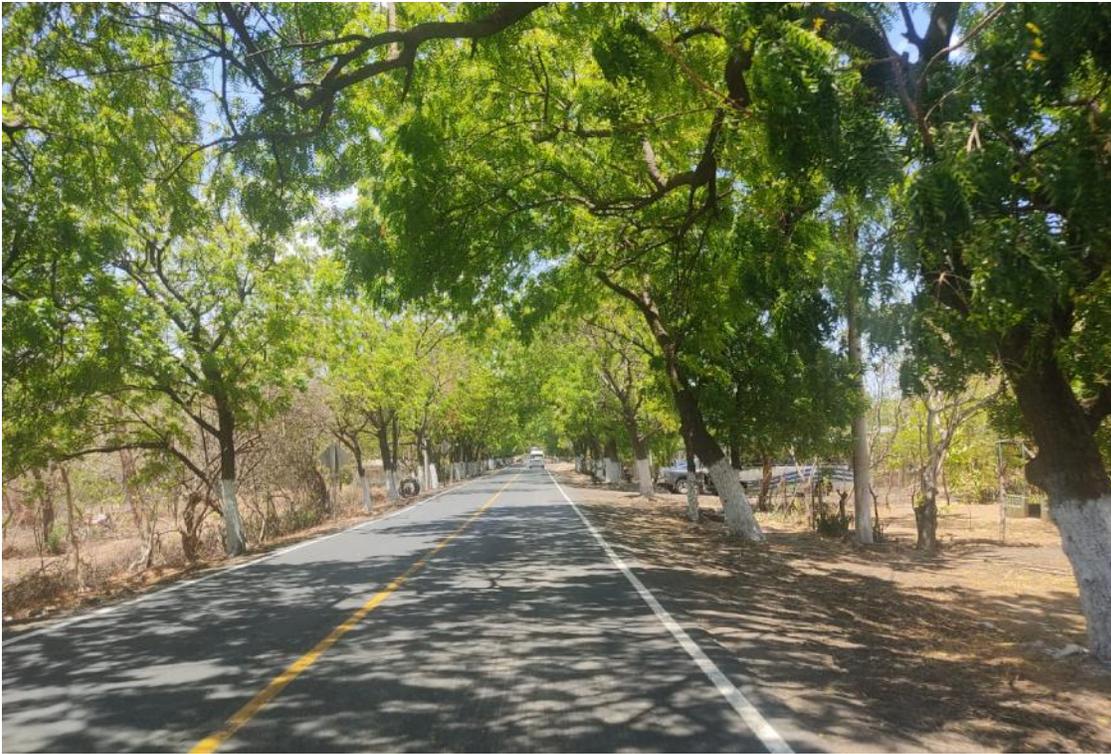
- Las estructuras de los sitios turísticos actuales y potenciales deben ser remodeladas y tener un mantenimiento continuo para que no pierdan su funcionalidad y no perder el atractivo.
- Es de gran importancia dar continuidad a los proyectos ejecutados por el gobierno local tales como el marketing para la publicidad del sector turístico de playa, para mejorar la forma de vida de los habitantes hacia un progreso sostenible.
- En cuanto a los restaurantes “Las Piragua y El Cangrejito”, se recomienda mayor participación en actividades de apoyo a la comunidad de mejorar el tema de acceso a las medidas de protocolo de seguridad para los restaurantes y su área, también la playa para que de esta manera no se generen incomodidades en los pobladores de la comunidad sobre las normas de cómo se están realizando para una mejor atención para el turista
- Se recomienda realizar este tipo de estudios en otros destinos turísticos del país para monitorear el aporte del turismo en el desarrollo de los Protocolos de Bioseguridad de las comunidades anfitrionas.

REFERENCIAS

- Naciones Unidas. (2020). Informe policial del Covid 19 y su transformacion al turismo. Recuperado de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Organización Mundial del Turismo (2020). Guiar la recuperación del turismo Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
- Gamarra, F. (2020). Protocolos de bioseguridad para la reactivacion del turismo [Diapositiva PowerPoint]. Recuperado de: http://www.oas.org/es/sedi/ddes/ct/TSS_Webinar_0620/PPT_AHORA_PER_U_s.pdf
- Paris, A. (18 de marzo 2020). Turismo y la recuperacion post crisis COVID-19. Atrevia. Recuperado de: <https://www.atrevia.com/blog/turismo-y-la-recuperacion-post-crisis-covid-19/>
- Bauza, F., Melgosa, F., Mulet, C., Rondon, L. y Troitino, L. (2020). El turismo despues de la pandemia global: Analisis, perspectivas y vias de recuperacion, AECIT, Recuperado de: <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Instituto Nicaraguense de Turismo (2020) Protocolos de Bioseguridad . Recuperado de: <https://www.intur.gob.ni/2020/07/28/protocolos-de-bioseguridad-del-sector-turistico/>
- Guia de Normas Apa 7ma edicion (2020). Recuperado de: <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>

ANEXOS FOTOGRÁFICOS







SOPAS	
Sopa mariscos	C\$350.00
Consumo de pescado	C\$250.00
Consumo de camarones	C\$250.00
Sopa de pollo	C\$270.00

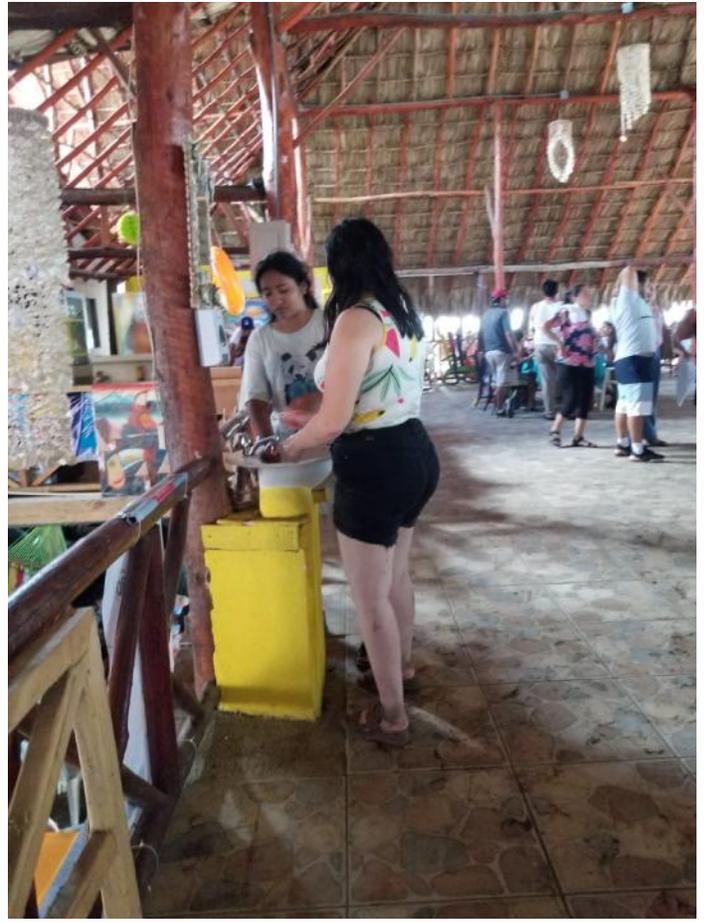
LANGOSTAS	
Langosta pequeña con camarones (Al plato, con salsa, y le planda)	C\$400.00
Langosta mediana (con camarones)	C\$500.00
Langosta grande con camarones	C\$800.00

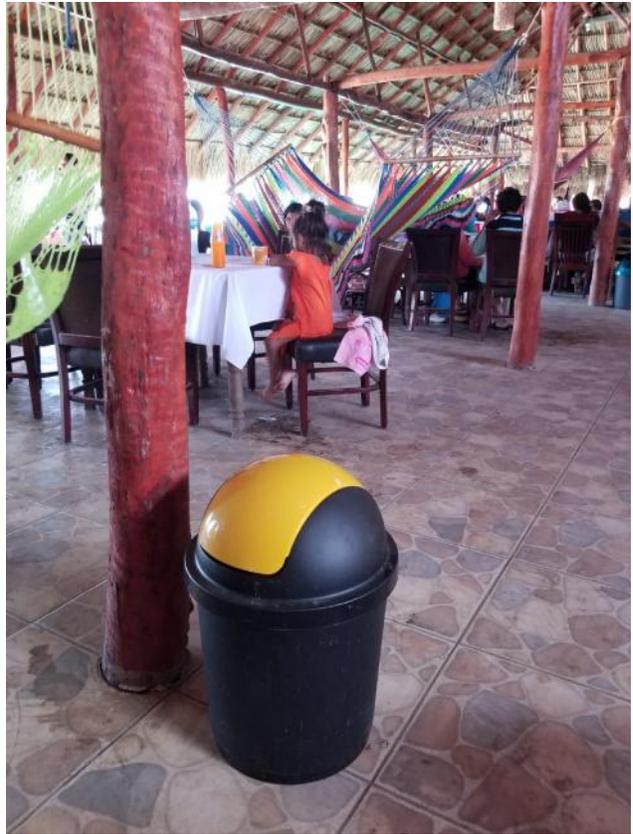
MARISCADAS FAMILIARES	
Moribonda (1 camarón)	C\$1,700.00
Langosta - Camarones - Pescado - Sopa - Fideu - Corral	C\$2,000.00
Maribonda el cangrejito - Mar y Torno	C\$2,000.00
Langosta - Camarones - Pescado - Sopa - Fideu - Corral - Pollo	C\$2,000.00

AVES	
El Fideu al gusto	C\$350.00
Fideu de pollo o al planda	C\$300.00
Chuchito de pollo	C\$300.00
Brucho de pollo	C\$300.00
1/2 Pollo al vino	C\$350.00
1/2 Pollo (Alapala)	C\$350.00
1/2 Pollo (Pechuga)	C\$350.00
1/2 Pollo (Pierza)	C\$300.00

¡GRACIAS POR TU VISITA!



















UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES



UCC- SEDE MANAGUA

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Relación de Autores

Revisado por:

Lic. Fernando Monge- Dirección de
Investigación



Autorizado por:

Dra. Fabiola Somarriba – Vice Rectoría
Académica



*Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad
¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!*