

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES**

**UCC - CAMPUS LEON**



**COORDINACION DE CIENCIAS ECONOMICAS EMPRESARIALES**

**TITULO: ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS Y PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO EN EL CENTRO DE LA CIUDAD DE LEÓN, COMO ALTERNATIVA PARA GENERAR DEMANDA EN TIEMPOS DE COVID-19, EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE FEBRERO A MAYO DEL 2022”.**

**Autor:**

Lic. Belén del Rosario Mercado Rodríguez

**Asesor:** MSc. Constantino Portocarrero

LEÓN, JUNIO 2022

*Por nuestro prestigio, trayectoria y calidad  
¡Somos la universidad de la gente que triunfa!*

## INDICE

INTRODUCCION .....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION.....	3
1.1. Antecedentes y Contexto del Problema.....	3
1.1.1. Antecedentes Internacionales .....	3
1.1.2. Antecedentes Regionales .....	4
1.1.3. Antecedentes Nacionales:.....	5
1.2. Objetivos.....	7
1.3. Descripción del problema y preguntas de investigación .....	8
1.3.1. Pregunta de investigación .....	9
1.4. Justificación .....	10
1.5. Limitaciones.....	11
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Variables.....	13
1.7.1 Variables independientes: .....	13
1.7.2. Variable dependiente:.....	13
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	14
2.1. Estado del arte .....	14
2.2. Teorías y conceptualizaciones .....	16
2.3. Marco contextual.....	18
2.3.1. Aspectos de ubicación geográfica .....	18
2.3.2. Marco Institucional.....	18
2.3.3. Aspecto económico .....	19
2.3.4. Marco Histórico.....	20
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLOGICO .....	22
3.1. Tipo de Investigación .....	22

3.1.1. Diseño de la investigación.....	22
3.2. Área de Estudio.....	23
3.3. Unidades de análisis, población y muestra, tamaño de la muestra.....	24
3.3.1. Unidad de Análisis.....	24
3.3.2. Tipo de muestreo.....	24
3.3.3. Población.....	24
3.3.4. Muestra.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	26
3.6. Procesamiento de datos y análisis de la información.....	26
3.7. Operacionalización de las Variables.....	27
CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS.....	28
4.1. DIAGNOSTICO.....	36
4.2. CUADRO COMPARATIVO.....	38
4.2.1. Análisis de las medidas Sanitarias.....	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN.....	40
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXOS.....	49

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Publicaciones en bases de datos científicas.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2 Principales aportes y contribuyentes a la línea o tema de investigación seleccionado.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 3 Marco Maestral.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4 Operacionalización de las Variables.....</i>	<i>27</i>

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Micro localización de la ciudad de León.</i>	23
<i>Figura 2 Tipo de Empresa</i>	28
<i>Figura 3 Clasificación de la Empresa</i>	28
<i>Figura 4 Variación de la Demanda</i>	29
<i>Figura 5 Frecuencia de Visitas</i>	30
<i>Figura 6 Cambios en la Situación Financiera</i>	30
<i>Figura 7 Impacto Económico</i>	31
<i>Figura 8 Su negocio</i>	31
<i>Figura 9 Si no cerró</i>	32
<i>Figura 10 Estrategias para Ingresos monetarios</i>	32
<i>Figura 11 Reducción del Personal</i>	33
<i>Figura 12 Fortalezas y Debilidades</i>	33
<i>Figura 13 Debilidades y Amenazas</i>	34
<i>Figura 14 Estrategias para más demanda</i>	34
<i>Figura 15 Medidas Sanitarias</i>	35
<i>Figura 16 Desempleos</i>	35
<i>Figura 17 Si hubo desempleo</i>	36
<i>Figura 18 Si no hubo desempleo</i>	36
<i>Figura 19 Diagnóstico de los Negocios Turísticos</i>	37
<i>Figura 20 Cuadro Comparativo Medidas Sanitarias</i>	38
<i>Figura 21 Cronograma de Actividades</i>	52
<i>Figura 22 Encuesta cafetería Mañana Mañana</i>	53
<i>Figura 23 Encuesta Hotel El Convento</i>	53
<i>Figura 24 Encuesta Hotel Austria</i>	53
<i>Figura 25 Encuesta FOG</i>	53

## **RESUMEN**

El Análisis de las estrategias y protocolos de bioseguridad utilizados por las empresas del sector turístico en el centro de la ciudad de León, como alternativa para generar demanda en tiempos de COVID-19 en el periodo comprendido de Febrero a Mayo del 2022. Presenta de manera general el objetivo de evaluar los efectos de la pandemia de COVID-19 por la que atravesaron los negocios del sector turístico, con el propósito de conocer las acciones estratégicas de marketing y gestión administrativa de los responsables de los negocios. El presente estudio es descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes en cuanto a los efectos de la pandemia. Los análisis obtenidos de la muestra, a través de la encuesta a los propietarios de los negocios de hoteles, restaurantes, museos, del centro de la ciudad de León, dieron a conocer que, durante la pandemia, se observa que la frecuencia de la visita de turistas a los negocios ha cambiado. La investigación permite concluir que los propietarios atravesaron una variación durante la pandemia ya que los negocios no estaban sustentables y este no se había recuperado de la pérdida ante el problema sociopolítico que atravesó el país.

**Palabras claves: pandemia, sector turístico, demanda turística, estrategias de adaptación, impacto económico**

## **ABSTRAC**

The Analysis of the biosecurity strategies and protocols used by companies in the tourism sector in the center of the city of Leon, as an alternative to generate demand in times of COVID-19 in the period from February to May 2022. It presents in a way The general objective is to evaluate the effects of the Covid-19 pandemic that businesses in the tourism sector have gone through, with the purpose of knowing the marketing strategies and administrative management actions of those responsible for the businesses. The present study is descriptive because it seeks to specify important properties and characteristics regarding the effects of the pandemic. The sample was developed through the survey of the owners of the hotel, restaurant, and museum businesses. According to the results obtained, the people surveyed announced that, during the pandemic, it is observed that the frequency of visits by tourists to business has changed. The investigation allows us to conclude that the owners went through a variation during the pandemic since the businesses were not sustainable and they had not recovered from the loss due to the sociopolitical problem that the country went through.

**Keywords: pandemic, tourism sector, tourism demand, adaptation strategies, economic impact**

## INTRODUCCION

La presente investigación se realizó con el fin de “Analizar las estrategias y protocolos de bioseguridad utilizados por las empresas del sector turístico en el centro de la ciudad de León, como alternativa para generar demanda en tiempos de COVID-19 en el periodo comprendido de Febrero a Mayo del 2022”

2020 fue un año de contracción económica global a causa de los efectos de la pandemia del COVID-19. En el segundo trimestre del año, la economía nicaragüense recibió directamente el impacto de los cierres generalizados de sus socios comerciales y de las interrupciones de las cadenas de suministro a nivel global, afectando el flujo de viajeros (con fines de turismo y negocios) y las exportaciones (principalmente las exportaciones de zonas francas). De esta forma, se observó una reducción en la actividad económica doméstica, principalmente en las actividades de manufactura, minería, hoteles y restaurantes y servicios en general. ( Banco Central de Nicaragua , 2021)

La problemática del estudio investigativo, se centra en la falta de demanda turística en los negocios del centro de la ciudad de León, debido a las restricciones impuestas para controlar la pandemia de COVID-19, provocando un impacto directo sobre la demanda del sector, después que en octubre de 2019 el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronosticaba un crecimiento modesto de la economía mundial para 2020 de 3.4 por ciento, el resultado fue el opuesto, observándose una reducción del 3.5 por ciento.

La investigación se realizó en base a la metodología descriptiva, puesto que se analizaron las estrategias que utiliza la empresa en cuanto al impacto económico del sector turístico, por medio del análisis de cada una de las variables de estudio, a fin de responder el objetivo general a través de los objetivos específicos. Con un enfoque cuantitativo comprendido como el método que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Es de corte transversal ya que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único.



Se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias, en las que se utilizó como fuente primaria la aplicación de encuesta a los responsables del sector turístico, para obtener resultados concretos por parte de los encuestados, también cabe destacar que como fuente de información secundaria se tomaron libros, tesis e informes de investigación realizados al tema abordado.

El trabajo está estructurado en VI capítulos:

En el capítulo I: Se aborda la información de la Introducción, antecedentes, justificación, planteamiento del problema y objetivos de la investigación, de igual manera en este mismo capítulo se hace referencia a la hipótesis de investigación.

En el capítulo II: Se detalla la información del marco teórico de la investigación, la cual es objeto de comprobación de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, la referencia de las diferentes bases teórica y definiciones de términos de algunos autores que están directamente relacionados con el tema de investigación.

En el capítulo III: Se plantea la información de diseño metodológico, el cual está conformado por algunos puntos relevantes que conforman este estudio, marco muestral, método e instrumento de recolección de datos, procesamiento y plan de Análisis de la información y la operacionalización de la variable.

En el capítulo IV: Se presentan los resultados de los gráficos y análisis e interpretación de los mismos.

En el capítulo V: Se describen las conclusiones de la investigación, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación desarrollada.

En el capítulo VI: Se plantean las recomendaciones y futuras líneas de investigación, las cuales pueden ser de utilidad para la toma de decisión efectiva de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación. También se describen cada una de las referencias bibliográficas utilizadas para el soporte teórico de la información y se plantean los anexos de la investigación, cuyo contenido detalla; la encuesta realizada y aplicada a los sujetos de estudio.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

### **1.1. Antecedentes y Contexto del Problema**

#### **1.1.1. Antecedentes Internacionales**

Como antecedentes se tiene que el primer trabajo encontrado a nivel internacional “Análisis Exploratorio del Impacto Económico de la Pandemia de Coronavirus (COVID-19) en el Sector Hotelero del Municipio de Tocaima-Cundinamarca” por ( Ladino Llanos, 2021) presenta como principal objetivo, crear una comparación entre el año 2019 y 2020, que permita identificar los factores que inciden en el desarrollo y crecimiento financiero del sector hotelero del municipio de Tocaima, el cual busca analizar las estrategias empleadas para adaptarse a la nueva realidad con Covid-19, presenta una metodología exploratoria, denominada de esta manera por el autor, por ser un tema no abordado antes o poco estudiado, se concluyó que desde 2019, el sector hotelero venía en crisis económica, las entidades como el sector mismo venían presentando un bajo rendimiento de sus utilidades, así mismo disposiciones gubernamentales jugaron en contra, ya que debido al aislamiento preventivo, las entidades despidieron a la mayoría de sus trabajadores y cerraron sus establecimientos, ocasionando en el municipio, pérdidas; A pesar de la crisis por la que atravesaron, los hoteles decidieron implementar nuevos servicios para seguir recibiendo ingresos, por ejemplo el alquiler mensual de habitaciones o el alquiler de habitación como oficina, el manejo de las redes sociales en las que se deben realizar publicaciones continuamente sobre el hotel, servicios, promociones.

La segunda tesis encontrada a nivel internacional corresponde a (Marzo, 2020) “Estudio Del Impacto Del COVID-19 En Los Servicios Brindados En Un Hotel 5 Estrellas En El Distrito De Miraflores, Departamento De Lima - Perú, 2020”, su principal objetivo es determinar el impacto del COVID-19 en los servicios brindados por un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, Lima, con una metodología de enfoque cualitativa puesto que se creó un análisis de resultados según la bibliografía investigada, esta investigación tiene como finalidad dar a conocer cómo un hotel de 5 estrellas ubicado en Miraflores ha enfrentado y sigue afrontando la crisis ocasionada

por el COVID-19 durante el año 2020, se concluyó en primera instancia que el COVID-19 ha generado gran impacto en la hotelería debido a las acciones que dictaminó el Gobierno para evitar la propagación del virus, afectando así el ingreso de turistas extranjeros quienes son el público principal de los hoteles de cinco estrellas.

Es por ello que se han visto obligados a la incorporación de estrictos protocolos de limpieza, seguridad y salud en los hoteles para salvaguardar la integridad y salud de sus colaboradores y huéspedes.

### **1.1.2. Antecedentes Regionales**

Según la investigación de (Vanegas, 2020) a nivel regional se tiene que la tesis “Impacto del COVID-19 en la MIPYME de Centroamérica y El Caribe” tiene como objetivo analizar el impacto del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), clientes del sector de micro finanzas en Centroamérica y República Dominicana. La metodología utilizada en el estudio es cuantitativa y se fundamenta en estadística descriptiva. El instrumento de recolección de datos fueron las encuestas aplicadas a los clientes de parte de las Instituciones de Micro finanzas, se concluyó que los clientes del sector de micro finanzas a nivel de Centroamérica y República Dominicana han sido afectados con el brote de la pandemia, un 71% de los clientes han empeorado su situación financiera debido a las medidas de confinamiento, un 76% han disminuido sus ingresos como resultado de una caída en la demanda interna, que también ha obligado a muchos de ellos a cerrar sus negocios, un 39% han tenido dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones financieras, en especial, el repago de préstamos, un 35% han utilizado sus ahorros (formales o informales) como estrategia para enfrentar la difícil situación financiera durante esta crisis y un 59% de los clientes reafirman la importancia del papel que juegan las Instituciones de Micro finanzas en el desarrollo de sus negocios, indicando que necesitan el financiamiento para continuar con sus operaciones.

En segunda instancia, a nivel regional se presenta por (Morales, 2021) un trabajo final “Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a

octubre del 2020” que presenta como principal objetivo determinar cuál ha sido el impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera ubicada dentro del territorio nacional, con un enfoque cualitativo, exploratorio y explicativo, así mismo, la investigación tuvo un diseño fenomenológico y transversal. Concluyó que 14 de los 23 establecimientos participantes, sí han tenido un cambio en el modelo de negocios de su empresa debido a la pandemia, esto podría ser consecuencia de un posible uso de plataformas digitales como principal medio, implementación del teletrabajo, cambios en los objetivos estratégicos, entre otros, de estos 14 negocios que han tenido cambios en sus modelos de negocios, 5 corresponden a hoteles nacionales, una cadena hotelera, 4 restaurantes de un solo local comercial, 2 restaurantes de más de un local comercial y 2 franquicias que tienen mayor participación y posicionamiento de mercado.

### **1.1.3. Antecedentes Nacionales:**

Como antecedente se tiene que el primer trabajo encontrado a nivel nacional presenta “Panálisis del sector de turismo “elaborado por (biblioteca de la cepal , 2020) con colaboración a (sernatur, 2019), presenta como objetivo general apoyar el turismo en zonas potenciales para sacar el máximo provecho a sus atributos. Que aporten valor a los atractivos turísticos, que resalten el gran potencial, en el cual también se aplicó un muestreo aleatorio simple que permitió la selección de la muestra en estudio para la obtención de información de las variables.

En este escenario, el impacto del COVID-19 se extiende hasta el segundo trimestre de 2020, con una afectación importante en los mercados financieros y una recuperación más lenta en el consumo. La tasa esperada de crecimiento global bajaría de 2.5 por ciento a un rango de entre 1 y 1.5 por ciento.

El COVID-19 afectaría a la mayor parte de países del mundo y sus impactos se extenderían por el resto del año. La proyección de la tasa de variación de la economía global en este escenario.

Segundo antecedente nacional encontrado por (sernatur , 2020)El ministro de Economía, Fomento y Turismo, Lucas Palacios, afirmó que “elaborado por (OMS, 2019) en colaboración a (Universitas) y (universitas, 2020) presenta como objetivo general la afectación económica mundial también afectaría la capacidad de los empresarios extranjeros de invertir en el país esto es muy importante, no solo para los turistas, sino que para quienes tienen que tomar decisión de inversión. Con aporte los operadores relacionados con el ingreso y egreso de personas hacia o desde el territorio nacional el cumplimiento de estos lineamientos, así como de las normas, regulaciones y disposiciones

Como principal impacto negativo es la sería la suma del mecanismo de transmisión externa y el interno. Habría una contracción en el número de turistas extranjeros que ingresarían al país.

## 1.2. Objetivos

### Objetivo General

- Evaluar las acciones estratégicas de las empresas del sector turístico en el centro de la ciudad de León, como alternativas para generar demanda en tiempos de pandemia, en el periodo comprendido de Febrero a Mayo del 2022.

### Objetivo Especifico

- Diagnosticar la situación que atravesaron los negocios y las estrategias de Marketing y gestión administrativa que utilizaron.
- Determinar los efectos de la pandemia de COVID\_19 en las empresas del sector turístico Hotel “Los balcones”, Hotel “Líbano”, Hotel “El Convento”, Hotel “Austria”, Restaurante “El Sesteo”, Batidos “Pitaya”, Museo de Arte “Fundación Ortiz Gurdíán” y la Cafetería “Mañana Mañana”
- Comparar las medidas y protocolos de seguridad e higiene en los negocios del sector turístico en estudio.

### **1.3. Descripción del problema y preguntas de investigación**

En 2020, la crisis sanitaria mundial, obligó que políticas de confinamiento, distanciamiento físico y cierre de actividades productivas, provoquen una reducción del comercio, afectando a Nicaragua y consecuentemente al sector turístico y de servicios. ( Banco Central de Nicaragua , 2021)

También se registró una reducción del 2 por ciento del Producto Interno Bruto. Por consiguiente, en algunos sectores se refleja el mayor efecto de la pandemia, con reducciones, en los cuales se destacan por su considerable disminución, las actividades de hoteles y restaurantes con un -32.5%. ( Banco Central de Nicaragua , 2021)

La pandemia por COVID-19 provocó un aislamiento masivo, sin dejar de lado que el sector turístico depende de negocios que se benefician del ingreso de turistas, constituyéndose así un sector relevante para la economía.

El turismo a nivel nacional, en Nicaragua posee una amplia oportunidad de crecimiento económico relacionado a los ingresos obtenidos a través de él. La ciudad de León, caracterizada por su marcada influencia cultural y parte activa del sector turístico, ha sufrido los estragos de la pandemia experimentada a través del descenso de turistas, debido a la respuesta gubernamental ante la emergencia sanitaria, que 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.

Así mismo Nicaragua mostró un acumulado de 15,756 casos sospechosos y 3,223 fatalidades por neumonía y sospechosas de COVID-19 al 12 de mayo de 2021, presentando así mismo, un promedio diario de 125 casos nuevos. (FUNIDES, 2021)

El turismo es una actividad bastante fuerte cuando se trata de generar ingresos, agrega valor a un destino y se presenta como un medio dinámico de generar demanda, puesto que el sector está comprendido dentro de un marco bastante amplio.

En el segundo trimestre del año, la economía nicaragüense recibió impacto directo de cierres generalizados, pérdidas de acuerdos con proveedores o socios debido al confinamiento, afectando el flujo de viajeros (con fines de turismo y negocios) y las exportaciones. Es así que, se observa una reducción en la actividad económica

doméstica, viéndose directamente afectados los hoteles y restaurantes, así como servicios en general. ( Banco Central de Nicaragua , 2021)

Teniendo en cuenta la cantidad de empleo generada por esta actividad económica y el contexto de la ciudad en León respecto de la crisis sanitaria, es que se plantea la siguiente interrogante.

### **1.3.1. Pregunta de investigación**

¿Qué estrategias para fomentar la confiabilidad y seguridad de los clientes del sector turístico, aplicaron las empresas en contexto de pandemia?



#### **1.4. Justificación**

El contenido de este trabajo, es de gran utilidad para el equipo de investigadores, ya que permite comprender el punto de impacto, que tuvo el COVID-19 en los negocios del centro de la ciudad de León, en el contexto de pandemia, así mismo poner en práctica aspectos relevantes sobre metodología y recolección de datos previamente aprendidos.

Poder conocer el comportamiento del sector turístico, ante tal crisis sanitaria y las acciones tomadas por los negocios en estudio, también servirá como antecedente para dar continuidad a trabajos investigativos futuros, relacionados con dicha temática; a la universidad, como una base informativa de estudios para documentar futuras investigaciones, sin dejar de lado que admitirá conocer bajo qué factores las empresas han logrado mantener la calidad y estabilidad financiera, consintiendo el implemento de estrategias que beneficien a otras empresas dentro de este sector.

Brindará ideas a negocios, emprendimientos o cualquier ente perteneciente al sector de consumo y turismo, para la ejecución de estrategias administrativas, de sostenibilidad y marketing, que aseguren su permanencia en el mercado aun en tiempos de crisis, de igual manera crear consciencia de la importancia de proponer líneas de acción que faciliten su estabilidad en el mercado, así como adaptabilidad no importa la situación.

Se tomó en cuenta, negocios del sector turístico situados en el centro de la ciudad de León, por su marcada demanda turística, de visitantes extranjeros así como nacionales; Hotel “El Convento”, Hotel “Los Balcones”, Hotel “Líbano”, Hotel “Austria” Restaurante “El Sesteo”, Batidos “Pitaya”, Museo de Arte “Fundación Ortíz Gurdíán”, y Cafetería “Mañana Mañana”; negocios seleccionados, basados en la ubicación céntrica de los mismos, tomando también en consideración la disponibilidad de información en los locales a encuestar, conocer y evaluar las acciones ejecutadas.

## 1.5. Limitaciones

- El estudio en cuestión posee una muestra de 8 empresas del sector turístico, comprendidas en el centro de la ciudad de León, con relevante demanda turística nacional e internacional. Utilizando el filtro de la posición geográfica como variable conveniente al investigador (teniendo en cuenta el tiempo de desarrollo investigativo) y valoraciones en google maps.
- La investigación es meramente un análisis, puesto que busca únicamente, conocer características o cualidades comprendidas en las acciones estratégicas del sector turístico y extraer conclusiones.
- No contiene datos como; cifras monetarias, o notas de ingresos monetarios

## **1.6. Hipótesis**

Los negocios del sector turístico, de la ciudad de León implementaron protocolos de bioseguridad como estrategia para continuar en función y para seguridad interna, ya que presentaron un impacto negativo sobre la demanda de los productos o servicios y disminuyeron sus ingresos a causa de la pandemia por COVID-19.

## **1.7. Variables**

### **1.7.1 Variables independientes:**

- Pandemia
- Impacto Económico
- Sector Turístico

### **1.7.2. Variable dependiente:**

- Demanda turística
- Efectos de la pandemia
- Acciones y estrategias de los negocios turísticos

## CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Estado del arte

**Tabla 1**  
**Publicaciones en bases de datos científicas**

<b>Bases de datos científicas utilizadas</b>	<b>No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo con la base de datos</b>	<b>No. De publicaciones con mayor conocimiento científico</b>	<b>Tipo de publicaciones identificadas</b>
<b>Dialnet</b>	Aproximadamente 92 documentos encontrados	2 publicaciones encontradas en los años 2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo</li> <li>• Tesis</li> </ul>
<b>Redalyc.org</b>	64 artículos encontrados	1 publicación encontrada en el año 2020	Artículos
<b>Google académico</b>	Aproximadamente 21 documentos encontrados	3 publicaciones publicado entre los años 2018,2021,2022	Tesis

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

**Principales aportes y contribuyentes a la línea o tema de investigación seleccionado.**

Autor(es) y año en orden cronológico	Principales teorías y aporte al tema de investigación
<b>(banco central de nicaragua , 2020 )</b>	La actividad económica y el empleo se redujeron, mientras que la inflación se mantuvo baja y estable. Así mismo, el sistema financiero presentó estabilidad caracterizada por el aumento de los depósitos y tasas menos negativas en el crédito. Por su parte la política fiscal estuvo en la capacidad de asegurar el financiamiento del gasto público y la política monetaria y cambiaria preservó la estabilidad monetaria. El contexto internacional favoreció los precios de las exportaciones y la reducción de precios de las importaciones. El año.
<b>(funides, 2021)</b>	El desarrollo económico y social de Nicaragua requiere de la colaboración entre el sector privado empresarial, la sociedad civil y el Gobierno. Creemos que el sector privado por su parte debe ser un motor para el crecimiento económico, y como tal, colaborar en el desarrollo de una activa y bien informada sociedad que exija al Gobierno la rendición de cuentas y la transparencia. Para ello, FUNIDES reconoce una pertinente necesidad de formular e implementar políticas para fortalecer las instituciones, la rendición de cuentas y el cumplimiento de las leyes.

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Teorías y conceptualizaciones

### **Economía**

La Economía se ocupa del estudio de cómo la sociedad lleva a cabo las actividades orientadas a la atención de las necesidades de la población a través de la producción y distribución de los bienes y servicios generados para ello. (Albuquerque , 2018)

La economía comprendida como una ciencia social es aquella que vela por el uso correcto de los recursos, ahorro, e impacto, puesto que busca dar solución a condiciones sociales, estudiando su comportamiento y entorno colectivo.

### **Sector Económico**

La economía la conforman tres sectores:

- Sector Primario: Está constituido por la agricultura, el sector pecuario y el minero.
- Sector Secundario: Se basa en la producción de bienes, o la transformación de los mismos, que pueden ser de origen vegetal, animal o mineral (llamados materias primas), los cuales, mediante un proceso industrial, dan como resultado, un producto nuevo.
- Sector Terciario: Se refiere a todas las actividades, que no producen mercancías o bienes tangibles, pero que son necesarias para el normal funcionamiento de la economía. Entre estas actividades está el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, las actividades del Gobierno, entre otras. (Pereira, Maycotte, & et.al, 2011)

Se entiende entonces que el sector económico es un conjunto de operaciones, recursos, materias y actividades que se complementan en pos de un bien colectivo o concebido como la forma en que las actividades económicas de un país se dividen.

### **Evaluación de Impacto**

Según Salamanca citado por (Valdés, s.f) la evaluación del impacto es aquella que se detiene en indagar en los efectos secundarios o colaterales de una intervención social cualquiera, englobando sus externalidades positivas y negativas, efectos directos y

secundarios de tipo diferido en el tiempo y que se realiza en dos momentos específicos del ciclo de vida de la intervención social.

La Evaluación como tal busca a su vez medir y comprender el grado de afectación del evento, bien sea comprendido en un sector específico (como es el presente caso, Evaluación del Impacto Económico), como en una circunstancia aleatoria.

### **Turismo**

El turismo es un fenómeno social que consiste en un conjunto de relaciones por desplazamientos voluntarios (el turismo existe sólo en condiciones de libertad donde los individuos tengan facultades para decidir cuándo y hacia donde desplazarse) (Morillo, 2011)

Parte de un sector que posee un conjunto de empresas complementarias las cuales trabajan en pos de la satisfacción del visitante. Turismo, denominado así mismo como una actividad de ocio en que conlleva un desplazamiento de un destino a otro no mayor a un año.

### **Pandemia**

Etimológicamente el vocablo “pandemia” procede de la expresión griega pandêmonnosêma, traducida como “enfermedad del pueblo entero” (Henaokaffure, 2010)

Concebido como un término que se utiliza para referirse a situaciones de salud mundiales como a situaciones sociales globales.

### **Virus**

Etimológicamente virus significa veneno en latín. Son parásitos intracelulares estrictos u obligados porque necesitan la maquinaria metabólica de una célula huésped. Pueden infectar las plantas y los animales, incluido el hombre, y también bacterias, hongos y parásitos. (Negroni & González, 2017)



## **COVID-19**

El COVID-19 es una nueva forma de la enfermedad Coronavirus, la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2, que causa una infección aguda con síntomas respiratorios. (Sociedad Americana de Tórax, 2020)

Declarado Pandemia en el año 2020, virus cuya mortandad se extendió a nivel internacional, generando pérdidas humanas como económicas.

## **FODA**

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. (Ponce, 2007)

FODA es un análisis que permite la evaluación interna de un negocio, así como la evaluación externa del mismo, permite conocer mejor un equipo, una iniciativa o bien formas de trabajo.

### **2.3. Marco contextual**

#### **2.3.1. Aspectos de ubicación geográfica**

Las empresas del sector turístico, ubicadas en el centro de la ciudad de León, tomando en cuenta disponibilidad de información en los locales a encuestar y valoración u opiniones de los consumidores a través de la plataforma Google Maps.

#### **2.3.2. Marco Institucional**

##### **Política Nacional del turismo**

El Plan Sectorial de Turismo 2003 – 2006, “Turismo para un Nuevo País” se ha constituido en el insumo básico para la política nacional de turismo y se fundamenta en la Visión y los objetivos tanto el general como los específicos. Se infiere la decisión del estado de trabajar con mayor énfasis en el desarrollo del Turismo.

Los esfuerzos que se realicen en el sector deben tener como referente la Visión que se ha venido construyendo y que se sintetiza en los siguientes aspectos:

Para el año 2017 habrá posicionado la actividad turística como una de las de mayor importancia para el desarrollo económico del país; por consiguiente, será un país que habrá fortalecido la competitividad de sus productos y destinos en un trabajo que permitirá una relación armónica nación-región, donde los sectores públicos nacional y local jugarán un papel determinante en la generación de condiciones óptimas para el desempeño empresarial.

Esos son: sol playa, arena agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura; ferias, fiestas y ciudades capitales. En este último, se conjugan subproductos como compras, salud, congresos, convenciones e incentivos.

En el plano nacional, el país habrá conseguido consolidar una cultura turística en la sociedad; el turismo habrá contribuido a preservar los valores sociales y patrimoniales y será un elemento fundamental para generar orgullo nacional.

Las comunidades se habrán vinculado a la actividad turística, beneficiándose del desarrollo que proporciona esta industria.

Las regiones se habrán especializado en ofertas diferenciadas y los municipios se habrán comprometido en programas de mejoramiento en diferentes frentes teniendo como objetivo la competitividad de su producto turístico. Es así como se habrán consolidado ofertas como termalismo, crucerismo, parques temáticos y turismo náutico.

### **2.3.3. Aspecto económico**

Según el banco mundial El impacto súbito y generalizado de la pandemia del Coronavirus y las medidas de suspensión de las actividades que se adoptaron para contenerla han ocasionado una drástica contracción de la economía mundial, que, según las previsiones del Banco Mundial, se reducirá un 5,2 % De acuerdo con la edición de junio de 2020 del informe Perspectivas económicas mundiales del Banco.

A raíz de las graves distorsiones a la oferta y la demanda internas, el comercio y las finanzas, se prevé que la actividad económica de las economías avanzadas se contraerá un 7 % en 2020. Se espera que los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) se contraigan un 2,5 % este año, su primera contracción como

grupo en al menos 60 años. La disminución prevista en los ingresos per cápita, de un 3,6 %, empujará a millones de personas a la pobreza extrema este año.

Los efectos están siendo particularmente profundos en los países más afectados por la pandemia y en aquellos que dependen en gran medida del comercio internacional, el turismo, las exportaciones de productos básicos y el financiamiento externo.

#### **2.3.4. Marco Histórico**

2020 fue un año de contracción económica global a causa de los efectos de la pandemia del COVID-19.

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

Así, en el segundo trimestre del año, la economía nicaragüense recibió directamente el impacto de los cierres generalizados de sus socios comerciales y de las interrupciones de las cadenas de suministro a nivel global, afectando el flujo de viajeros (con fines de turismo y negocios) y las exportaciones (principalmente las exportaciones de zonas francas). De esta forma, se observó una reducción en la actividad económica doméstica, principalmente en las actividades de manufactura, minería, hoteles y restaurantes y servicios en general. ( Banco Central de Nicaragua , 2021)

A menos de tres meses de haberse identificado los casos atípicos de neumonía en Wuhan, la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró al COVID-19 como una pandemia el 11 de marzo de 2020. (FUNIDES, 2021)

Nicaragua parecía hasta entonces un lugar seguro, sin embargo, no estuvo exento, puesto que el 18 de marzo el MINSA, por primera vez, informó que Nicaragua ya contabilizaba una persona contagiada de COVID-19. (LA PRENSA, 2020)

Luego de un año aún se contabilizaban casos de Covid-19. Las estadísticas recopiladas por el Observatorio Ciudadano COVID-19 indicaron que, al 10 de marzo del año 2021, el país acumulaba 13,237 casos sospechosos de la enfermedad y 3,002 muertes relacionadas al COVID-19. (Observatorio Ciudadano COVID-19, 2021)

Los impactos de la crisis de la COVID-19 en el bienestar de los nicaragüenses continúan, ya que las principales fuentes de ingresos, e ingresos de las empresas familiares, así como salarios, siguen siendo afectadas, teniendo como consideración que según (FUNIDES) el impacto del COVID-19 se registraría inicialmente en 3 sectores económicos: comercio, hoteles y restaurantes y servicios. Estos son sectores en los que el temor al contagio afectaría la demanda de sus productos y servicios; además, los efectos iniciales se propagarían al resto de sectores de la economía.

## CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLOGICO

### 3.1. Tipo de Investigación

Según su enfoque, el presente trabajo investigativo es de carácter cuantitativo. Define el enfoque cuantitativo como método que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (Hernández, 2014)

El motivo de esta investigación es para establecer parámetros de medición de la percepción del impacto económico de la pandemia en el sector turístico, recolectando datos a través del método de recolección de datos a través de encuesta, aplicada a los propietarios de la empresa.

Es descriptiva como aquella que busca a especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población. (Hernández, 2014)

Por el tipo de estudio la presente investigación es descriptiva, puesto que se analizaron las estrategias que utiliza la empresa en cuanto al impacto económico del sector turístico por medio al análisis de cada una de las variables de estudio a fin de responder el objetivo general a través de los objetivos específicos

#### 3.1.1. Diseño de la investigación.

Según (Hernández, 2014) señala que la investigación no experimental es aquella que se utiliza, sin manipular deliberadamente variables, es decir, es una investigación donde no hacemos alteración intencional de las variables independientes.

Lo que se establece en la investigación no experimental, es observar los fenómenos tal cómo se dan en su contexto natural, para después analizarlos. La investigación no experimental o expos-facto es cualquier investigación en la que resulta a los sujetos manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en un ambiente natural, en su realidad.

El presente estudio es de tipo no experimental, ya que, en este trabajo investigativo, al elaborar la investigación no posee un control sobre las variables independientes, porque ya ocurrieron los hechos, o porque son intrínsecamente manipulables; se limita

a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de fluir sobre las variables y sus efectos.

Presenta un análisis a profundidad ya que se llevó a cabo una descripción, medición y análisis de cómo operan algunas variables básicas del proceso del impacto económico del sector turístico.

Según (Hernández, 2014) un trabajo de corte transversal es que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

El trabajo por ser no experimental es de corte transversal, puesto que se realiza en un periodo establecido en los meses de febrero- marzo. Definido como métodos de recolección de datos en un momento único, describiendo variables en su mismo momento o en un momento dado.

### **3.2. Área de Estudio**

Empresas turísticas ubicadas en el centro de la ciudad de León, Nicaragua.

Por consiguiente, se deja en evidencia la siguiente ilustración:

**Figura 1**  
**Micro localización de la ciudad de León.**



Google Earth

### **3.3. Unidades de análisis, población y muestra, tamaño de la muestra.**

#### **3.3.1. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis del presente estudio está conformada por negocios del sector turístico correspondiente a Hotel “El Convento”, Hotel “Los Balcones”, Hotel “Líbano”, Hotel “Austria” Restaurante “El Sesteo”, Batidos “Pitaya”, Museo de Arte “Fundación Ortiz Gurdíán”, y Cafetería “Mañana Mañana”; hoteles, restaurantes y museos ubicados en el centro de la ciudad de la ciudad de León.

#### **3.3.2. Tipo de muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia: como su nombre lo indica, el muestreo por conveniencia (o muestreo accidental), es un método en la que las muestras son tomadas a conveniencia por el investigador o entrevistador, como frecuencia al tiempo que se lleva a cabo el estudio.

Se optó por este método ya que se seleccionaron individuos que convienen a la investigación, se podrá analizar las opciones de personas que pertenecen a la misma posición geográfica, en este caso el centro de la ciudad de León, con una considerable influencia turística.

#### **3.3.3. Población**

Para (Hernández, 2014) una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. En su totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen características comunes la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población de este estudio está presente en los negocios del sector turístico, contabilizando así 50 hoteles, 76 restaurantes con 32 hoteles y restaurantes, en la ciudad de León.

#### **3.3.4. Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido, en sus características al que llamamos población.

La muestra seleccionada en esta investigación es por conveniencia, usando específicamente, negocios del sector turístico situados en el centro de la ciudad de León, por su marcada demanda turística o de visitantes extranjeros, de donde se obtendrá información para el desarrollo de la investigación, sobre la cual se realiza el análisis de las variables en estudio y de donde se obtendrá la información para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 3**  
**Marco Muestral**

OBJETO DE ESTUDIO	DIRECCION	TEL/CONTACTO
<b>N. Nombres de la empresa</b>		
<b>1. Hotel “El Convento”</b>	3era. Avenida NO y 1era. Calle NO, Del Parque Central 2 cuadras al Oeste, 1/2 cuadra al Norte, León 21000.	2311-7053
<b>1. Hotel “Los Balcones”</b>	De la esquina de los bancos 1c al este.	2311 0250
<b>2. Hotel “Líbano”</b>	De la Catedral 35 varas al norte.	2311 0857
<b>3. Hotel “Austria”</b>	De la catedral 1 cuadra al sur, León.	2311 1206
<b>4. Restaurante “El Sesteo”</b>	Esquina opuesta a la catedral de León, León Nicaragua.	2311 5327
<b>5. Batidos “Pitaya”</b>	Catedral de León 75vrs al Norte, Frente a Pollo Estrella, León.	7685 9041
<b>6. Museo de Arte “Fundación Ortiz Gurdíán”</b>	Esquina opuesta Iglesia San Francisco.	2311 7222
<b>7. Cafetería “Mañana Mañana”</b>	Catedral, 20 varas al este, León 21000.	8163 7649

Fuente: Elaboración propia



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, instrumento que se realiza con el fin de recolectar información, la cual sea útil para el desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta preguntas de interés, preguntas abiertas y cerradas, estructuradas, aplicada de manera individual, presencial y por correo electrónico para poder conocer las percepciones de los diferentes responsables del sector turístico según el contexto a evaluar, dando respuesta al objeto de estudio.

Además, se utilizaron herramientas como, Excel, Word, Computadoras, Celular, Internet y formularios online.

### 3.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos

La validez de un instrumento de medición se evaluó a través del ALFA DE CROMBACH sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la(s) variable(s) que pretende medir. (Hernández et al. 2010, pág. 204)

Se realizará una validación de contenido para establecer las variables dependiente e independiente de la investigación. Se trabajó con la validez de constructo comprobando la hipótesis a través del instrumento de encuesta y las teorías fundamentadas de la investigación.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.728	13

### 3.6. Procesamiento de datos y análisis de la información

Al plasmar la información textual, análisis de dato y así como el procesamiento de la información obtenida se hizo uso del paquete de Microsoft Office.

### 3.7. Operacionalización de las Variables

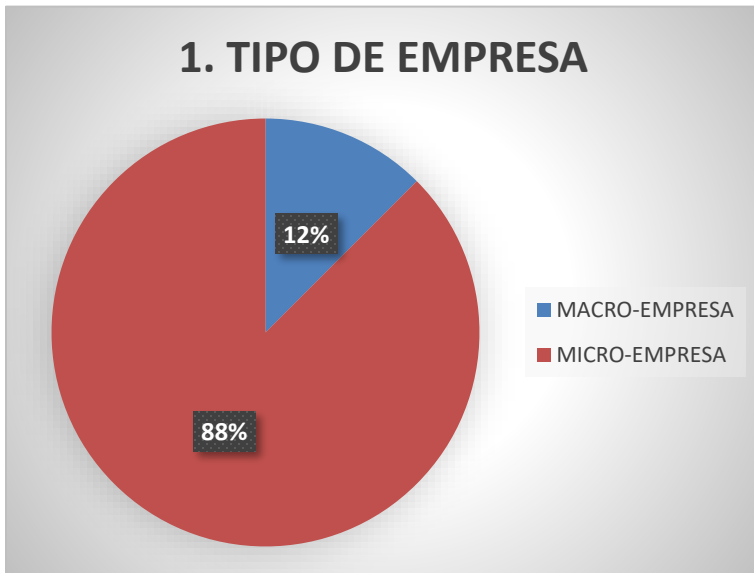
**Tabla 4**  
**Operacionalización de las Variables**

Variables	Tipos de Variables	Definición Conceptual	Dimensión Operacional	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos/ Ítems
<b>Impacto económico de la pandemia en los negocios del sector turístico en el centro la ciudad de León.</b>	Independiente	La evaluación del impacto es aquella que se detiene en indagar en los efectos secundarios o colaterales de una intervención social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Demanda Turística</li> <li>➤ Comportamiento del Sector Turístico</li> <li>➤ Oferta Turística</li> </ul>	Encuesta Preguntas de la Evaluación de la demanda N° 1, 2, 3, 4.
<b>Efectos de la pandemia de Covid-19, por la que atraviesan los negocios del sector turístico.</b>	Independiente	El efecto es el resultado, el fin, la conclusión, la consecuencia, lo que se deriva de una causa, de ahí proviene el principio fundamental causa-efecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capital Humano</li> <li>➤ Comercio Turístico Nacional e Internacional</li> <li>➤ Pérdidas o Ganancias</li> </ul>	Encuesta Preguntas N° 1, 2, 3, 4, 13, 14, 15.
<b>Situación que atravesaron los negocios del sector turístico y acciones tomadas.</b>	Dependiente	La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones Estratégicas</li> <li>➤ Evaluación diagnóstica</li> <li>➤ Comportamiento del sector</li> </ul>	Encuesta Preguntas de la Evaluación de las acciones estratégicas N° 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.
<b>Protocolos de seguridad</b>	Dependiente	Es un conjunto de medidas para mitigar, controlar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de una pandemia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Medidas de Seguridad</li> <li>➤ Protocolos de Higiene</li> </ul>	Encuesta Pregunta de la Evaluación de acciones Estratégicas N°12

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS

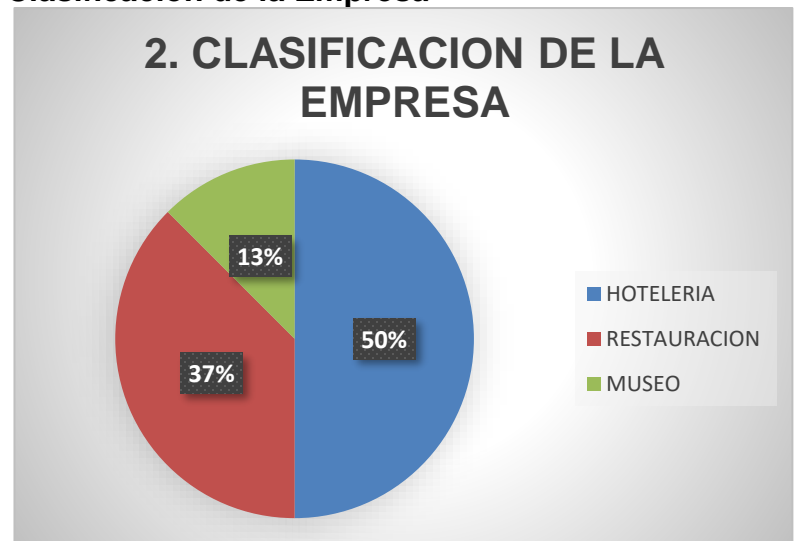
**Figura 2**  
**Tipo de Empresa**



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las personas encuestadas 85% pertenecen a microempresas como lo son el Hotel el Convento, hotel Líbano, Hotel los Balcones, Hotel Austria, Batido Pitaya, Museo Ortiz Gurdíán mientras el 12% pertenecen a la macroempresa como lo es el Restaurante Mañana Mañana

**Figura 3**  
**Clasificación de la Empresa**

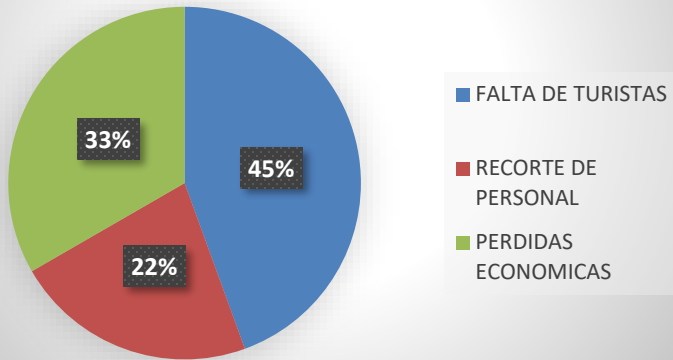


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos se muestra que, el 50% pertenece a hotelería, el 13% pertenecen al Museo en estudio y el 37% Restauración.

**Figura 4**  
**Impacto del COVID-19**

3. Cuál considera usted, fue el impacto de la pandemia de COVID-19 sobre la empresa en la que labora? ¿Qué influencia tuvo en el negocio?

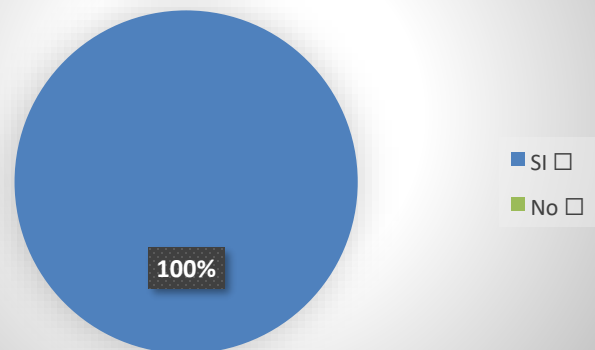


De acuerdo con los resultados obtenidos el 45% estableció que hubo una considerable falta de turistas debido al confinamiento, el 33% presentó pérdidas económicas por la falta de entrada de turistas al país, y el 22% hizo recorte de personal a causa del COVID-19.

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**  
**Variación de la Demanda**

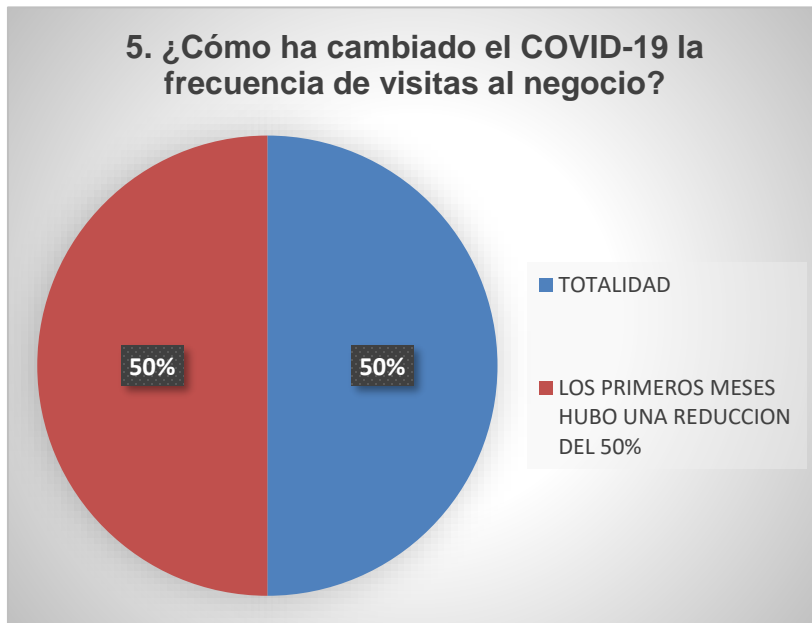
4. Existió variación de la demanda en el negocio, durante la situación de COVID-19 en el país?



De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% de las personas encuestadas establecieron que si existió variación de la demanda debido a que las empresas no estaban sustentables

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**  
**Frecuencia de Visitas**

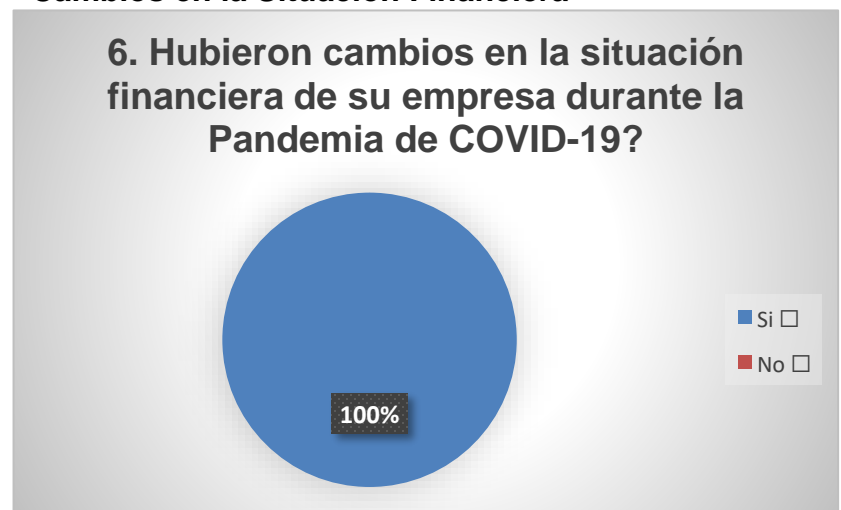


De acuerdo con los resultados obtenidos el 50% de las personas encuestadas establecieron que el COVID-19 cambió en su totalidad la frecuencia de visitas al negocio ya que el mundo entero atravesaba una pandemia que nadie la esperaba, y según el otro 50% de encuestados reflejó que los primeros meses hubo una reducción del 50% los turistas ya que no podían ingresar al país.

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**  
**Cambios en la Situación Financiera**

De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% establecieron que si hubo cambios en la situación financiera de la empresa durante la pandemia ya que estas no contaban con un plan estratégico ante cualquier situación.



Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**  
**Impacto Económico**

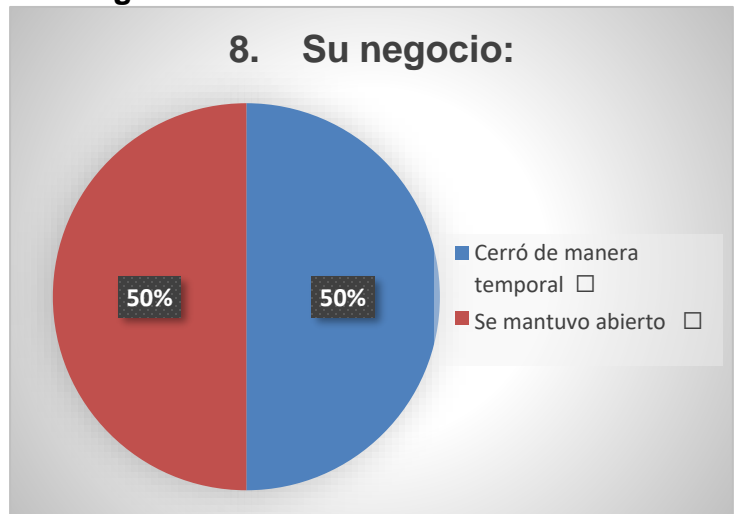


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos el 50% de las empresas cerró de manera temporal como fue el Hotel Los Balcones, Hotel Líbano, Museo De Arte “Fundación Ortiz Guardián”, Batidos Pitaya, mientras el otro 50% corresponde al Hotel El Convento, Hotel Austria, Restaurante El Sesteo y cafetería Mañana Mañana, que se mantuvo abierto durante la pandemia.

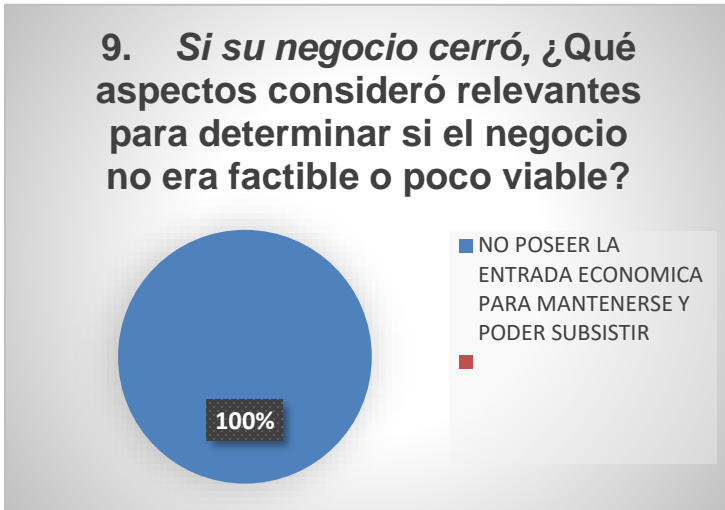
Según los resultados obtenidos el 37% establecieron que el 2020 hubo una reducción de la demanda, el 2021 presentó un incremento de ingresos del 25%, y en el 2022 estabilidad de los negocios.

**Figura 9**  
**Su negocio**



Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**  
**Si no cerró**

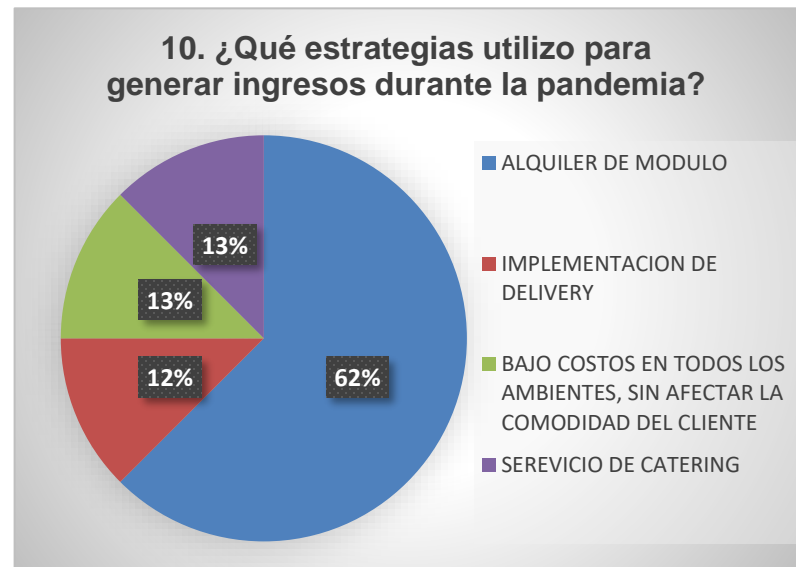


Según los resultados obtenidos del 50% que cerró, el 100% de los negocios cerró por no poseer entrada económica para mantenerse y poder subsistir debido que estos tenían más gastos que ingresos.

Fuente: Elaboración propia

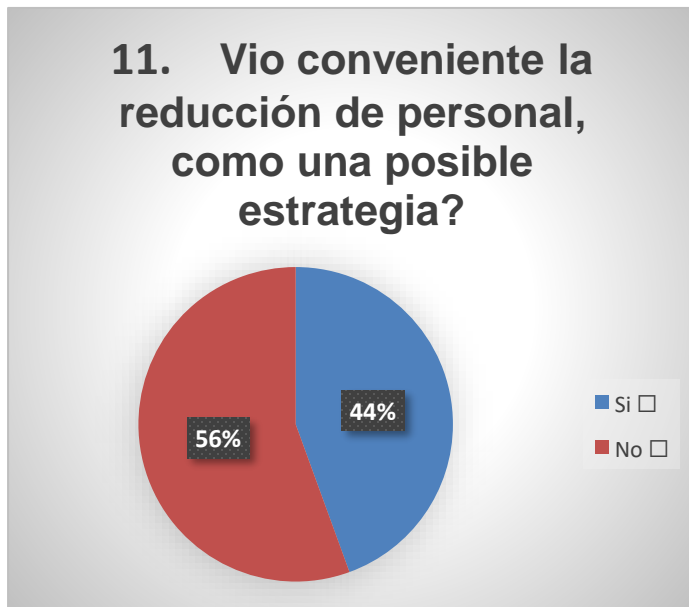
Las estrategias que utilizaron las empresas para generar ingresos durante la pandemia fueron alquiler de módulos correspondiente al 62%, así como el 12% que implementó delivery, juntamente otro 13% bajó los costos en todos los ambientes buscando no afectar la comodidad del cliente, mientras otro 13% aplicó servicio de catering.

**Figura 11**  
**Estrategias para Ingresos monetarios**



Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**  
**Reducción del Personal**

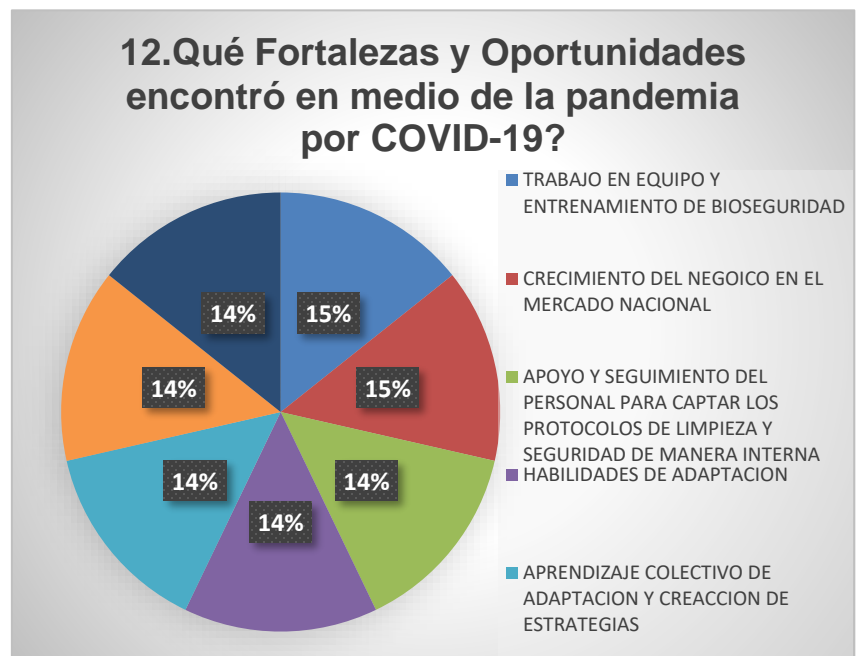


El 56% reflejó que no vieron conveniente la reducción del personal, en cambio el 44% si lo tomo a consideración como una estrategia para mantener el negocio ya que algunos no contaban con ingresos extras para poder realizar el pago al personal.

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13**  
**Fortalezas y Debilidades**

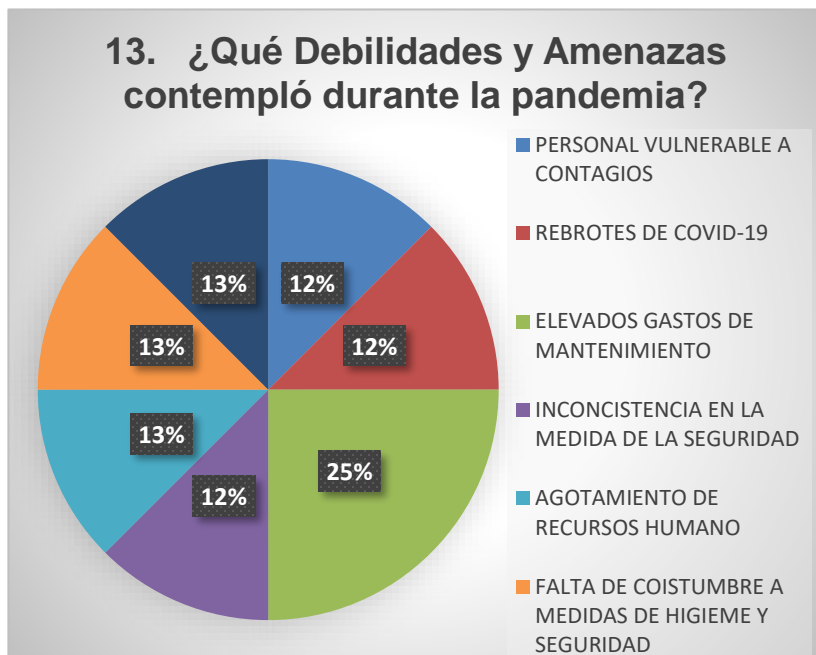
Según los resultados obtenidos las empresas establecieron que, como fortaleza, el 14% fue el trabajo en equipo y entrenamiento de bioseguridad, el 15% mencionó como oportunidad el crecimiento del negocio en el mercado nacional, el 14% presentó como una fortaleza el apoyo y seguimiento del personal para captar los protocolos de limpieza, así como otro 14% que mencionó habilidades de



Fuente: Elaboración propia



**Figura 14**  
**Debilidades y Amenazas**



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos las empresas establecieron que como amenazas, el 12% mencionó personal vulnerable a contagios, otro 12% rebrotos de COVID-19, un 25% reflejó como debilidad los elevados gastos de mantenimiento, 12% inconsistencia en las medidas de seguridad, un 13% Agotamiento del recurso humano, y otro 13% falta de coistumbre a medidas de higiene y seguridad.

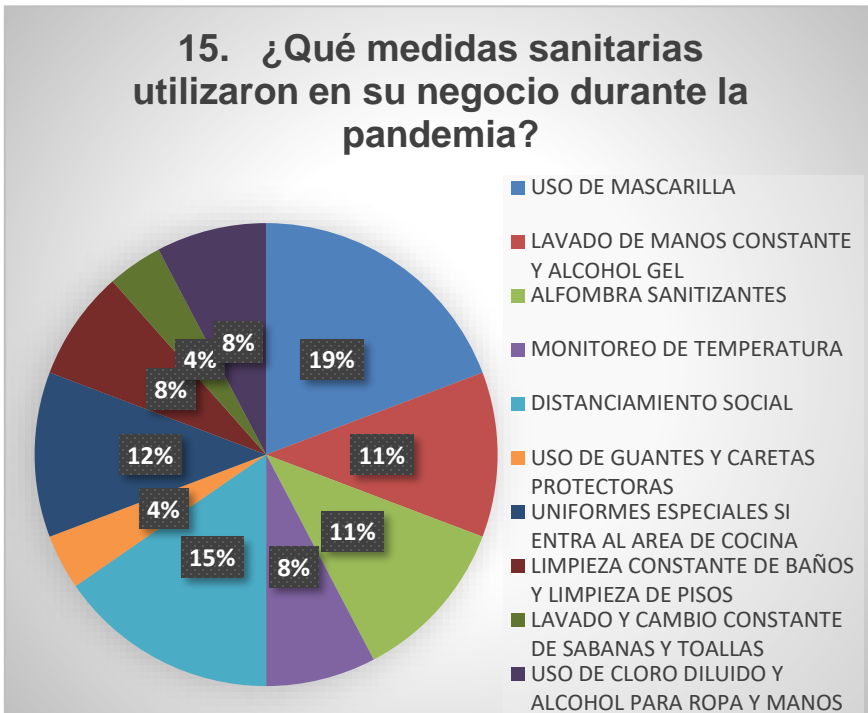
**Figura 15**  
**Estrategias para más demanda**



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos las empresas utilizaron el marketing digital, aplicar descuento estos se aplicaron con el fin de atraer al público en general no solo turistas

**Figura 16**  
**Medidas Sanitarias**

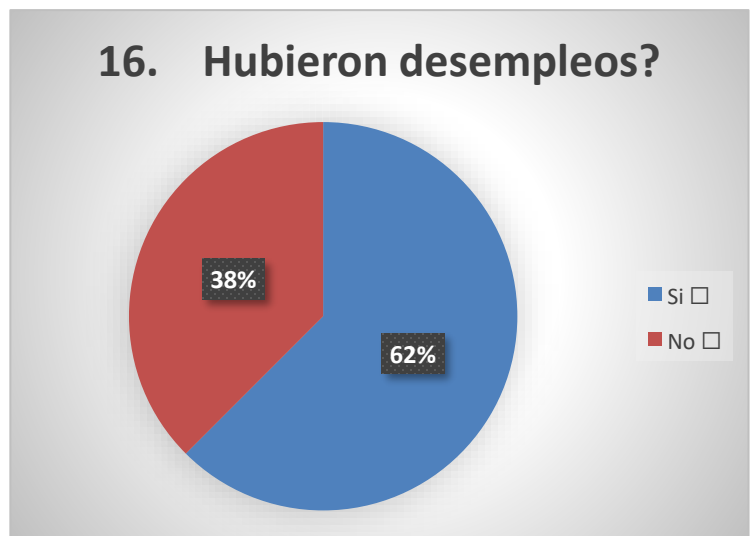


Las medidas sanitarias que utilizaron fue e 19%l uso de mascarilla, un 11% lavado de manos constante y alcohol gel, 11% alfombra sanitizantes y monitoreo de temperatura, otro 15% distanciamiento social, el 4% uso de guantes y caretas protectoras, el 12% usó uniformes especiales en el área de cocina, un 8% representó hacer limpieza constante de baños y limpieza de pisos, un 4% lavado y cambio constante de sábanas y toallas, y un 8% uso de cloro diluido y alcohol para ropa y manos.

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17**  
**Desempleos**

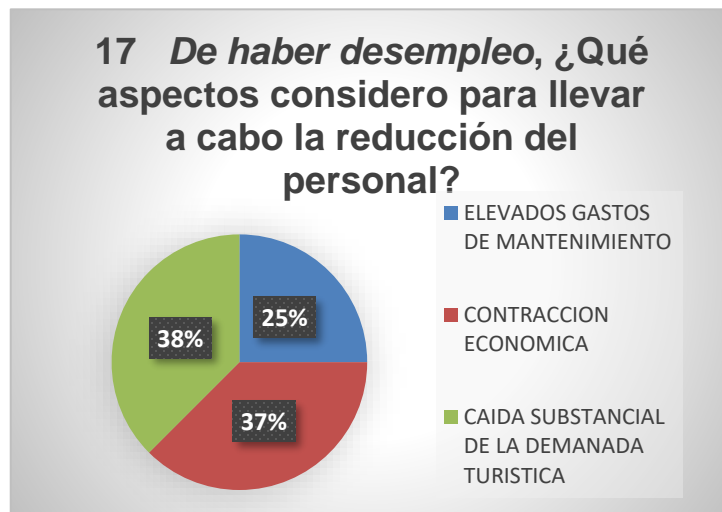
El 62% de las personas encuestadas establecieron que si hubo desempleo y el 38% establecieron que no hubo desempleo ya que algunas de las empresas contaban con la junta directiva que inyectaba ingresos .



Fuente: Elaboración propia

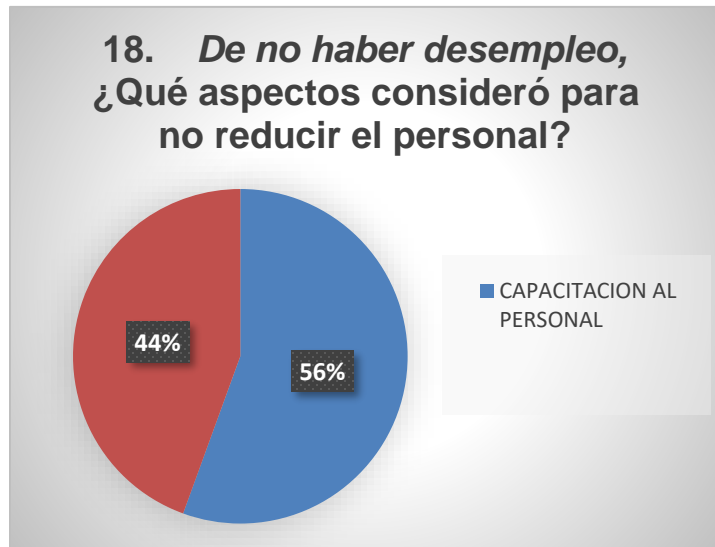
Según los resultados obtenidos el 38% establecieron que por caída substancial de la demanda turística, 25% elevados gastos de mantenimiento. 37% contracción económica.

**Figura 18**  
**Si hubo desempleo**



Fuente: Elaboración propia

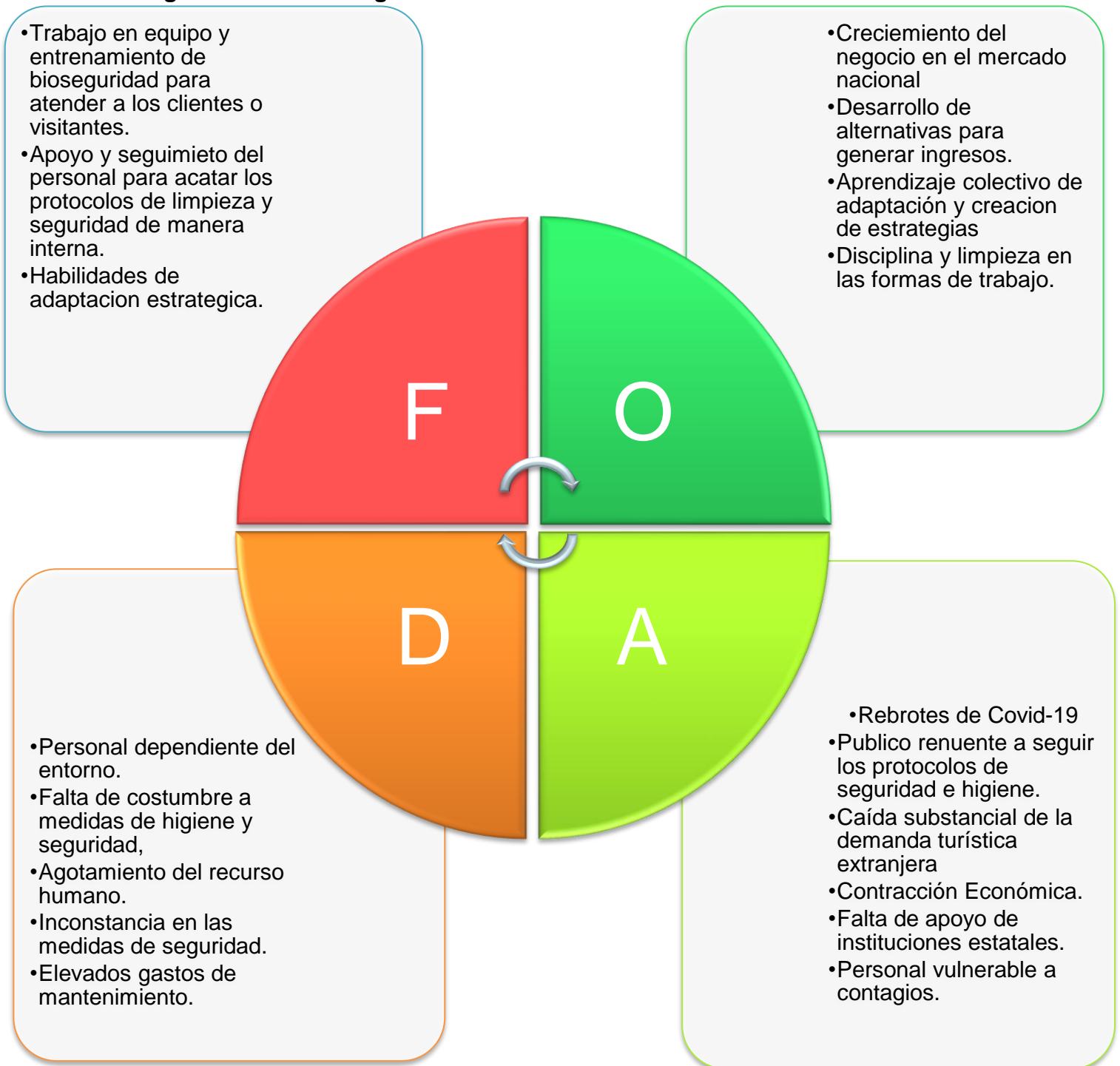
**Figura 19**  
**Si no hubo desempleo**



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos el 44% considero la capacitación del personal para que este pueda aprender a adaptarse ante cualquier situación que se pueda llegar a atravesar a futuro, 56% obtuvieron ayuda de la junta directiva.

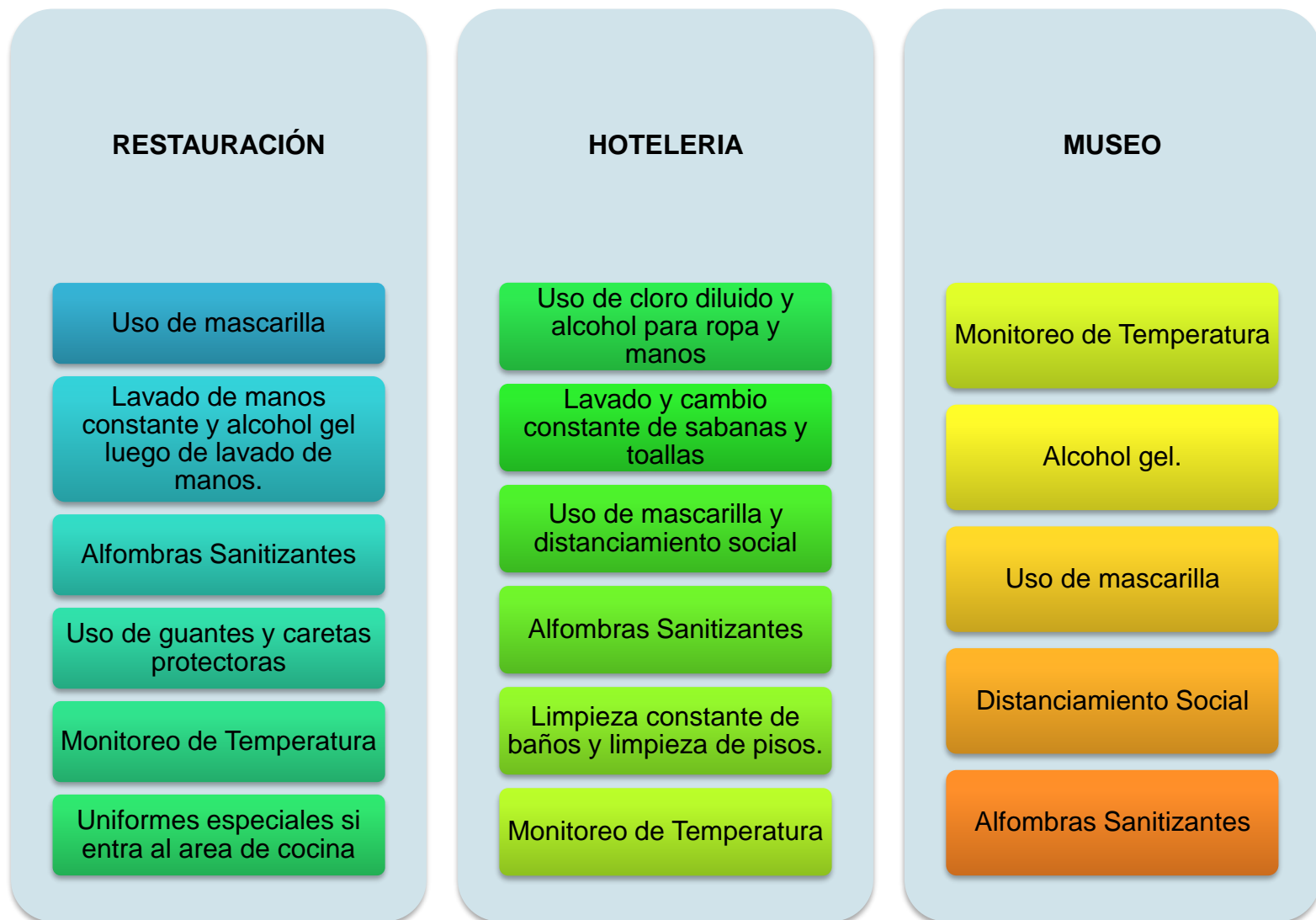
**Figura 20**  
**Diagnóstico de los Negocios Turísticos**



Fuente: Elaboración propia

## 4.2. CUADRO COMPARATIVO

Figura 21  
Cuadro Comparativo Medidas Sanitarias



Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.1. Análisis de las medidas Sanitarias**

La adaptación del sector turístico, es uno de los aspectos que se considera atrayente de esta investigación, una de las estrategias latentes que los negocios en estudio utilizaron, fueron las medidas sanitarias empleadas a través de la pandemia que atravesó la ciudad de León y que a nivel internacional se experimentó. Aunque existe variación referente a sus medidas, esto se crea en dependencia del enfoque o servicio que brindan.

- El sector restauración encuestado, refleja que utilizaban uso constante de mascarilla, lavado de manos, guantes y uniformes especiales como medio principal de su día a día, puesto que requerían estar en contacto directo con alimentos y personas, alcohol gel y líquido como sanitizante al contacto con dinero y clientes, alfombras con alcohol y monitoreo de temperatura de clientes y trabajadores, cloro diluido para la limpieza del área de cocina y utensilios de cocina.
- En cambio, el sector Hotelero, implementó limpieza constante con cloro diluido en pisos y áreas de habitación, baños y cocina, uso de mascarilla y alcohol gel, así como distanciamiento social, hacían lavado constante de toallas y sabanas, así como el monitoreo de temperatura para huéspedes y trabajadores.
- Según el Museo encuestado, este reflejó utilizar monitoreo de temperatura a trabajadores y visitas, alcohol gel y líquido para manos, de uso interno y para visitas, uso de mascarilla y distanciamiento social.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN

Según la investigación realizada al Impacto económico de la pandemia de COVID-19 en los negocios del sector turístico en el centro de la ciudad de León se concluye:

Según el enfoque el presente trabajo investigativo es de carácter cuantitativo puesto que se establecieron patrones de comportamiento aplicada a los propietarios por medio de encuestas. Se diagnosticó la situación que atravesaron los negocios del sector turístico y las estrategias de Marketing y gestión administrativa que utilizaron. Basado en las encuestas se logró determinar que la mayoría de los negocios brindó Apoyo y seguimiento del personal para acatar los protocolos de limpieza y seguridad. Los protocolos que utilizaron las empresas ante la pandemia, fueron de gran ayuda ya que estos permitieron que las personas que ingresaran a sus locales se sintieran más seguras

La gran fortaleza que tuvieron los negocios del sector turístico fue el trabajo en equipo y entrenamiento de bioseguridad para atender a los clientes o visitantes y habilidades de adaptación estratégica ante la situación que se atravesaba.

La pandemia generó en relación con la economía de los negocios del sector turístico una variación durante la situación del COVID-19 debido que los negocios no estaban sustentables ya que se estaba recuperando de las pérdidas ante el problema sociopolítico que atravesó el país.

Es así que se comprueba nuestra hipótesis ya que los negocios del sector turístico de la ciudad de León tuvieron un impacto negativo sobre la Demanda de los productos y/o servicios Ofertados por dichas empresas y disminuyeron sus ingresos a causa de la pandemia por COVID-19 del año 2020.

## CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en cuanto al impacto económico de la pandemia COVID-19, se recomienda los siguientes aspectos a considerar:

- Evitar comprar productos que no necesite. No es momento para lujos y derroches. Ante la latente amenaza de una recesión global, la prudencia en el consumo es crucial para no generar endeudamientos que excedan su capacidad de pago.
- Preparar un presupuesto de emergencia en el que defina con claridad los montos de gastos que podrían soportar durante los periodos de aislamiento.
- Aprovechar la crisis para crear oportunidades, si no contaba con fondos de ahorros de emergencia y por el contrario sumergió en deudas, enumere cada una de ellas, calcule el total de la capacidad de ingresos y gastos.
- No concentrarse en la crisis tarde o temprano pasara, aunque los mercados requieran mayores esfuerzos para reponerse y volver a la normalidad.
- Brindar servicios nuevos y adaptados e implementar programas orientados a aliviar el impacto el impacto de la crisis entre quienes interactúan a través de ellas.



## BIBLIOGRAFÍA

DE MARZO SANCHEZ, G. A. (2020). *ESTUDIO DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS SERVICIOS BRINDADOS EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, DEPARTAMENTO DE LIMA - PERÚ, 2020.*

Banco Central de Nicaragua . (2021). *Informe Anual 2020.*

FUNIDES. (2021). *INFORME DE COYUNTURA 2021.*

Julio, E. G. (18 de Marzo de 2020). *LA PRENSA*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de <https://www.laprensani.com/2020/03/18/nacionales/2648113-nicaragua-confirma-el-primer-caso-de-coronavirus>

*Observatorio Ciudadano COVID-19*. (10 de Marzo de 2021). Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de *Observatorio Ciudadano COVID-19*: <https://observatorioni.org/wp-content/uploads/2021/03/04-al-10-de-marzo-2021-OCC-Semanal.pdf>

FUNIDES. (13 de Marzo de 2020). *FUNIDES*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de <https://funides.com/notas-informativas/impacto-economico-del-covid-19-en-nicaragua/#:~:text=En%20este%20escenario%2C%20el%20impacto,1%20y%201.5%20por%20ciento.>

Antonio Calvo Flores et al., García Pérez de Lema, D., López Fernández., J. M., Madrid Guijarro, A., Hernández, S. M., Martínez García, F. J., . . . Somohano Rodríguez, F. (2020). *IMPACTO ECONÓMICO DE LA COVID-19 SOBRE LA EMPRESA*. España: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.

Vanegas, Y. G. (2020). *“Impacto del COVID-19 en la MIPYME de Centroamérica y El Caribe: Resultados de las encuestas a clientes de las Instituciones de Microfinanzas”*.

Morales Castro, A. C. (2021). *Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y*

*hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020*. San José, Costa Rica: INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA.

Albuquerque , F. (2018). *Conceptos basicos de Economia*. Bilbao: Instituto Vasco de Competitividad - Fundación Deusto.

Morillo Moreno, M. C. (2011). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. Universidad de los Andes.

Henao-Kaffure, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9, <https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045005.pdf>.

Ponce Talancón, H. (2007). Enseñanza e Investigación en Psicología. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.*, <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>.

Google Maps. (24 de Abril de 2021). *Google Maps*.

Hernández, S. R. (2014). *Metodología De La Investigacion*. Mexico : Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.

banco central de nicaragua . (2020 ). *informe anual 2020*. managua, nicaragua : <http://www.bcn.gob.ni>.

biblioteca de la cepal . (2020). *comision economica para america latina y el caribe* . naciones unidas: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=1041476&p=7573808>.

sernatur. (2019). *Subdere y Turismo lanzan fondos concursables para potenciar Zonas de Interés Turístico*. nicaragua : <https://www.sernatur.cl/subdere-y-turismo-lanzan-fondos-concursables-para-potenciar-zonas-de-interes-turistico/>.

sernatur . (2020). *servicio nacional de turismo* . chile : <https://www.sernatur.cl/ministerio-de-economia-presenta-moderna-herramienta-digital-para-la-reactivacion-del-turismo/>.

OMS. (2019). *impacto economico de covid 19 nicaragua* . managua :  
<https://funides.com/notas-informativas/impacto-economico-del-covid-19-en-nicaragua/>.

Universitas, A. (s.f.).

universitas, A. (2020). *El turismo* . mexico:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/quintanilla\\_b\\_ka/capitulo\\_1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/quintanilla_b_ka/capitulo_1.pdf).

Sampieri, H. (2014). *metodologia de la investigacion* . mexico:  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).

Sampieri, R. (2010). *metodologia de la investigacion*. mexico :  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).

Sampieri, R. (2010). *metodologia de la investigacion* . mexico:  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).

Valdés, M. (s.f). *La evaluación de impacto de proyectos sociales: Definiciones y conceptos*.

Ladino Llanos, C. A. (2021). *Análisis Exploratorio del Impacto Económico de la Pandemia de Coronavirus (COVID-19) en el Sector Hotelero del Municipio de Tocaima-Cundinamarca*.

Sociedad Americana de Tórax. (28 de Abril de 2020). *www.thoracic.org*. Obtenido de  
<https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf>

Baca, I. (15 de Mayo de 2022). *Negocios turisticos en la ciudad de León*. (Autores, Entrevistador)

Negroni , M., & González, M. I. (2017). GENERALIDADES DE MICROBIOLOGÍA. <https://www.berri.es/pdf/MICROBIOLOGIA%20ESTOMATOLOGICA%E2%80%9A%20Fundamentos%20y%20gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica/9789500695572#:~:text=Los%20virus%20son%20part%C3%ADculas%20infecciosas,de%20ntro%20de%20una%20c%C3%A9lula%20viva.>

Pereira Morales, C. A., & et, a. (2011). *Economía I* (1era Edición ed.). Espacio Gráfico Comunicaciones S.A.

FUNIDES. (18 de Marzo de 2021). *FUNIDES*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de <https://funides.com/blog/a-un-ano-del-primer-caso-oficial-de-covid-19-en-nicaragua/#:~:text=Fue%20aquel%2018%20de%20marzo,Nicaragua%20ante%20el%20COVID%2D19.>

funides. ( 2021). *informe de coyuntura*. managua: <https://funides.com/publicaciones/informe-de-coyuntura-mayo-2021/>.

## TRABAJOS CITADOS

DE MARZO SANCHEZ, G. A. (2020). *ESTUDIO DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS SERVICIOS BRINDADOS EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, DEPARTAMENTO DE LIMA - PERÚ, 2020.*

Banco Central de Nicaragua . (2021). *Informe Anual 2020.*

FUNIDES. (2021). *INFORME DE COYUNTURA 2021.*

Julio, E. G. (18 de Marzo de 2020). *LA PRENSA*. Recuperado el 13 de Marzo de 13, de <https://www.laprensani.com/2020/03/18/nacionales/2648113-nicaragua-confirma-el-primer-caso-de-coronavirus>

*Observatorio Ciudadano COVID-19*. (10 de Marzo de 2021). Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de Observatorio Ciudadano COVID-19: <https://observatorioni.org/wp-content/uploads/2021/03/04-al-10-de-marzo-2021-OCC-Semanal.pdf>

FUNIDES. (13 de Marzo de 2020). *FUNIDES*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de <https://funides.com/notas-informativas/impacto-economico-del-covid-19-en-nicaragua/#:~:text=En%20este%20escenario%2C%20el%20impacto,1%20y%201.5%20por%20ciento.>

Antonio Calvo Flores et al., García Pérez de Lema, D., López Fernández., J. M., Madrid Guijarro, A., Hernández, S. M., Martínez García, F. J., . . . Somohano Rodríguez, F. (2020). *IMPACTO ECONÓMICO DE LA COVID-19 SOBRE LA EMPRESA*. España: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.

Vanegas, Y. G. (2020). *“Impacto del COVID-19 en la MIPYME de Centroamérica y El Caribe: Resultados de las encuestas a clientes de las Instituciones de Microfinanzas”*.

Morales Castro, A. C. (2021). *Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020*. San José, Costa Rica: INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA.

Albuquerque , F. (2018). *Conceptos basicos de Economia*. Bilbao: Instituto Vasco de Competitividad - Fundación Deusto.

Morillo Moreno, M. C. (2011). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. Universidad de los Andes.

Henao-Kaffure, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9, <https://www.redalyc.org/pdf/545/54519045005.pdf>.

Ponce Talancón, H. (2007). Enseñanza e Investigación en Psicología. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.*, <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>.

Google Maps. (24 de Abril de 2021). *Google Maps*.

- Hernández, S. R. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mexico : Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- banco central de nicaragua . (2020 ). *informe anual 2020*. managua, nicaragua : <http://www.bcn.gob.ni>.
- biblioteca de la cepal . (2020). *comision economica para america latina y el caribe* . naciones unidas: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=1041476&p=7573808>.
- sernatur. (2019). *Subdere y Turismo lanzan fondos concursables para potenciar Zonas de Interés Turístico*. nicaragua : <https://www.sernatur.cl/subdere-y-turismo-lanzan-fondos-concursables-para-potenciar-zonas-de-interes-turistico/>.
- sernatur . (2020). *servicio nacional de turismo* . chile : <https://www.sernatur.cl/ministerio-de-economia-presenta-moderna-herramienta-digital-para-la-reactivacion-del-turismo/>.
- OMS. (2019). *impacto economico de covid 19 nicaragua* . managua : <https://funides.com/notas-informativas/impacto-economico-del-covid-19-en-nicaragua/>.
- Universitas, A. (s.f.).
- universitas, A. (2020). *El turismo* . mexico: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/quintanilla\\_b\\_ka/capitulo\\_1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/quintanilla_b_ka/capitulo_1.pdf).
- Sampieri, H. (2014). *metodologia de la investigacion* . mexico: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).
- Sampieri, R. (2010). *metodologia de la investigacion*. mexico : [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).

- Sampieri, R. (2010). *metodologia de la investigacion*. Mexico: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).
- Valdés, M. (s.f). *La evaluación de impacto de proyectos sociales: Definiciones y conceptos*.
- Ladino Llanos, C. A. (2021). *Análisis Exploratorio del Impacto Económico de la Pandemia de Coronavirus (COVID-19) en el Sector Hotelero del Municipio de Tocaima-Cundinamarca*.
- Sociedad Americana de Tórax. (28 de Abril de 2020). *www.thoracic.org*. Obtenido de <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf>
- Baca, I. (15 de Mayo de 2022). *Negocios turisticos en la ciudad de León*. (Autores, Entrevistador)
- Negrón, M., & González, M. I. (2017). GENERALIDADES DE MICROBIOLOGÍA. <https://www.berri.es/pdf/MICROBIOLOGIA%20ESTOMATOLOGICA%E2%80%9A%20Fundamentos%20y%20gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica/9789500695572#:~:text=Los%20virus%20son%20part%C3%ADculas%20infecciosas,de%20ntro%20de%20una%20c%C3%A9lula%20viva.>
- Pereira Morales, C. A., & et, a. (2011). *Economía I* (1era Edición ed.). Espacio Gráfico Comunicaciones S.A.
- FUNIDES. (18 de Marzo de 2021). *FUNIDES*. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de <https://funides.com/blog/a-un-ano-del-primer-caso-oficial-de-covid-19-en-nicaragua/#:~:text=Fue%20aquel%2018%20de%20marzo,Nicaragua%20ante%20el%20COVID%2D19.>
- funides. (2021). *informe de coyuntura*. managua: <https://funides.com/publicaciones/informe-de-coyuntura-mayo-2021/>.

## ANEXOS

### ENCUESTA

Somos investigadores del Proyecto de Investigación “Impacto económico de la pandemia en los negocios del sector turístico del centro de la ciudad de León”. Se le solicita su valioso aporte para dar respuesta a cada una de las preguntas que se plantean, según su criterio.

#### Datos Generales:

Género: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_.

#### ***Características del Sector en Estudio***

#### Tipo de Empresa:

Macroempresa

Microempresa (Emprendimiento)

#### Clasificación de su Empresa:

Hotelería

Restauración

Museo

Tour Operadora

### CUESTIONARIO

1. ¿Cuál considera usted, fue el impacto de la pandemia de COVID-19 sobre la empresa en la que labora? ¿Qué influencia tuvo en el negocio?

#### Evaluación del Impacto en la Demanda

1. ¿Existió variación de la demanda en el negocio, durante la situación de COVID-19 en el país?

Si



No

2. ¿Cómo ha cambiado el COVID-19 la frecuencia de visitas al negocio?

### **Evaluación del impacto financiero**

3. ¿Hubieron cambios en la situación financiera de su empresa durante la Pandemia de COVID-19?

Si

No

4. ¿Cuál ha sido el impacto en términos económicos en el periodo comprendido del 2020 a 2022?

### **Evaluación de las Acciones y Estrategias empleadas.**

5. Su negocio:

Cerró permanentemente

Cerró de manera temporal

Se mantuvo abierto

6. *Si su negocio cerró*, ¿Qué aspectos consideró relevantes para determinar si el negocio no era factible o poco viable?

7. Si su negocio, no cerró ¿Qué estrategias implementó durante la pandemia?

8. ¿Qué estrategias utilizó para generar ingresos durante la pandemia?

9. ¿Vio conveniente la reducción de personal, como una posible estrategia?

Si

No

10. ¿Qué Fortalezas y Oportunidades encontró en medio de la pandemia por COVID-19?

11. ¿Qué Debilidades y Amenazas contempló durante la pandemia?

12. ¿Qué estrategias utilizó para aumentar la demanda del negocio?

13. ¿Qué medidas sanitarias utilizaron en su negocio durante la pandemia?

## Evaluación del Recurso Humano

14. ¿Hubieron desempleos?

Si

No

15. *De haber desempleo, ¿Qué aspectos considero para llevar a cabo la reducción del personal?*

16. *De no haber desempleo, ¿Qué aspectos consideró para no reducir el personal?*

## Cronograma de actividades

**Figura 22**  
**Cronograma de Actividades**

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
ELECCION DEL TEMA	■															
PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA		■														
DESCRIPCION DEL PROBLEMA			■													
FORMULACION DEL PROBLEMA				■												
FORMULACION DE OBJETIVOS					■											
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION						■										
BASES TEORICAS							■									
ANTECEDENTES								■	■							
MARCO TEORICO									■							
MARCO CONCEPTUAL										■						
HIPOTESIS Y VARIABLES											■					
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES												■				
METODOLOGIA													■			
UNIVERSO Y MUESTRA														■		
RECOPIACION DE DATOS															■	
PROCESAMIENTO DE DATOS															■	
ANALISIS DE DATOS																■
INTERPRETACION DE LOS DATOS																■
CONCLUSION																■

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23**  
Aplicación de instrumentos

**Encuesta cafetería Mañana**



Fuente: Elaboración propia

**Figura 24**  
Encuesta Hotel El Convento



Fuente: Elaboración propia

**Figura 25**  
Encuesta Hotel Austria



Fuente: Elaboración propia

**Figura 26**  
Encuesta FOG



Fuente: Elaboración propia

*Por nuestro prestigio, trayectoria y calidad  
¡Somos la universidad de la gente que triunfa!*

# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES



**UCC**

**UCC- CAMPUS LEÓN**

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

## Relación de Autores

Revisado por:  
MSc. Constantino Portocarrero-  
Coordinación de Investigación



Autorizado por:  
Dra. Fabiola Somarriba – Vice Rectoría  
Académica

