



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

DEPARTAMENTO DE FRANCÉS

CARRERA TURISMO SOSTENIBLE

**Trabajo Monográfico para optar al Título de Licenciatura en Turismo
Sostenible**

Tema:

“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”

Autoras:

- ★ Bra. Mercado Aguirre Stefany Alexandra 17011913
- ★ Bra. Nicaragua Anielka Alejandra 17015830
- ★ Bra. Rugama Briceño Gemali Maribel 17012782

Tutora: MSc. Lisseth G. Castro Soza.

Managua, Nicaragua, 14 Julio 2022



Agradecimientos

Primeramente doy gracias a Dios porque sus misericordias han sido nuevas cada mañana, su amor ha prolongado mis días y gracias a él ahora estoy llegando a este momento muy importante de mi vida, en todo este proyecto he visto su mano obrar a favor mío ayudándome en los momentos difíciles, dándome junto con ello la salida, de igual manera agradezco al Señor porque a mis padres les ha brindado salud, fuerza y trabajo, de manera que me estuvieron animando en todo el trayecto de la carrera y no dudaron de que podría lograrlo, gracias a Dios por permitirles a ellos estar presente durante este transcurso de estudiar la carrera de turismo sostenible, y también por los amigos que han podido lograr llegar a la meta de culminar sus estudios, gracias a Dios por los familiares que estuvieron mostrándome su apoyo y porque puso a maestros que nos brindaron de sus conocimientos de manera muy paciente, esforzada y estratégicas para poder ser alguien competente en todas las áreas que posee el turismo sostenible, agradezco a nuestra tutora, maestra Lisseth Castro por su paciencia y dedicación. Gracias a Dios por lo obtenido, su palabra dice en Salmo 27: 13-14 hubiera yo desmayado, si no creyese que veré la bondad de Jehová en la tierra de los vivientes. Aguarda a Jehová; esfuérate, y aliéntese tu corazón y en Juan 15:5 nos dice que separados de él nada podemos hacer.

Dedicatoria

Dedico este logro a nuestro Señor Jesucristo quien es digno de toda gloria y honor y a mi papá Oreste Mercado y mi mamá Nery Aguirres, gracias a Dios por proveer todos los recursos necesarios y por regalarnos salud, fuerzas, paz es que ahora puedo dedicarles este logro en mi vida a mis padres, hermana y amigo personas a cuales amo y estimo.

Bra. Stefany Mercado.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme culminar mis estudios superiores, a mi universidad por permitirme convertirme en un ser profesional en lo que tanto me apasiona, a mis docentes y en especial a la Msc. Liseth Castro Soza por su ayuda, paciencia y dedicación. Agradezco a mi madre y a mi hermana quienes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, a mis familiares, amigos y a todas las personas que me apoyaron a lo largo de este camino.

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. Mi madre Mayra Nicaragua y mi hermana Yubelka Nicaragua quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. A toda mi familia por sus oraciones, consejos y palabras de aliento, que de una u otra forma me acompañan en todas mis metas y sueños.

Bra. Anielka Alejandra Nicaragua



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Agradecimientos

Principalmente quiero agradecer a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo la felicidad.

Le doy gracias a mis padres Pedro Rugama y Maribel Briceño quienes han sido grandes pilares en mi vida, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, siendo mi mayor ejemplo a seguir y mi principal motivación para el cumplimiento de mis metas.

A mis hermanas Keit y Samai por su ejemplo, quienes me enseñaron que con el trabajo y perseverancia se encuentra el éxito profesional y a mis demás familiares quienes han sido de mucho apoyo en este largo camino.

También agradezco a nuestra tutora MSc. Lisseth Castro por orientarnos y por la disposición durante todo el periodo de la elaboración del documento, también por su paciencia y comprensión.

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a mi padre celestial quien ha sido el guiador por excelencia en mi vida, porque nunca me ha abandonado, a mis padres quienes han estado conmigo en este largo camino apoyándome y dándome aliento de vida para poder lograr mis objetivos, a mis hermanas que siempre han estado dándome su apoyo incondicional, a mis profesores y amigos porque han llenado mi corazón con la luz de tu espíritu dejando que cumpla esta meta.

Mil gracias, señor por todo, esto te lo dedico a ti.

Bra. Gemali Rugama.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Resumen ejecutivo

El presente trabajo monográfico está enfocado en la experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada, misma que tiene gran importancia es uno de los mayores atractivos turísticos de Nicaragua, y uno de los puntos más visitados por turistas extranjeros en la actualidad, y el turismo es la principal actividad económica de esta ciudad por ende es el motor para dinamizar su economía.

Debido la aparición de la crisis sanitaria de COVID 19 el turismo fue impactado de una manera directa y este vino a modificar la manera en que se realizaba esta actividad, trayendo así repercusiones socioeconómicas, mismas que afectaron al mundo entero.

Para la realización del trabajo monográfico se tiene como objetivo general *“Analizar la experiencia de respuesta del sector turístico en la ciudad de Granada ante la crisis de la pandemia de covid-19 durante el año 2020-2021”* y como objetivos específicos los siguientes: Identificar las repercusiones socioeconómicas generadas por la pandemia de Covid-19 durante el año 2020-2021, Describir las medidas de adaptación y mitigación implementadas por los actores directos de la cadena de valor del turismo en la ciudad de Granada y Proponer acciones para la recuperación del sector turístico en la ciudad de Granada

El documento está estructurado por un marco referencial., este a su vez contiene lo que son los antecedentes estas son investigaciones relacionadas a nuestro tema de estudio y que nos sirvieron de soporte y son una base sólida para proceder con la investigación, contiene también lo que es el marco teórico el cual es la fundamentación teórica que soporta el estudio, de igual manera se encuentra dentro de este el marco conceptual el cual contiene una serie de conceptos relacionados a la investigación y que sirven para que al lector le sea más fácil comprender la información contenida en este documento.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



El documento también contiene lo que es un marco legal, donde se retoman leyes relacionadas o vinculadas al tema que se está investigando

Par la recopilación de información fueron utilizadas entrevistas, las cuales estaban dirigidas a los colaboradores de los diferentes establecimientos que ofrecen servicios turísticos, desde hoteles, restaurantes, tour operadoras, agencias de viajes, además de las entrevistas se realizó la lectura de investigaciones documentales, revista, notas de prensa, informes de la organización mundial del turismo OMT, entre otros, para el análisis de la información recolectada se utiliza el método cualitativo (juicios de apreciación sobre los resultados de la tabulación) ya que se encarga de describir la situación de la pandemia de covid-19, los impacto que ocasiono y los aspectos que fueron afectados en sector turístico así como también se describen las medidas de adaptación y mitigación que implementaron os actores directo de la cadena de valor del turismo para la recuperación del mismo.

También se tomó en cuenta un marco legal en el cual se retoman leyes relacionadas al sector turístico como lo son: Ley general del turismo (Ley N. ° 495) y la Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ley N. ° 645).

Dentro de los resultados de la investigación se recopilaron datos del departamento de Granada y en particular del centro del casco urbano de Granada, para dar a conocer las empresas que en su momento habían cerrados sus establecimiento o bien aquellas que decidieron seguir operando aun con poca afluencia de turistas extranjeros y quedarse con los nacionales aplicando las normas de bioseguridad en todo momento, algunas de estas empresas fueron: hoteles, hostales, tour operadoras, restaurantes, bares y museos.

Para concluir, se ha podido evidenciar que desde que la pandemia llego a Nicaragua y en particular al departamento de Granada el sector turístico tuvo un gran impacto en los sectores socioeconómico, cultural y ambiental, desde el 2020 el sello de bioseguridad, Safe Travel se ha vuelto fundamental en las empresas que ofrecen



***“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”***



servicios turísticos para aplicar las medidas de higiene y seguridad ante la pandemia, también se evidencia las medidas de adaptación que los empresarios implementaron para ofrecer sus servicios turísticos así como también las medidas de mitigación que se implementaron para evitar cerrar con sus operaciones, la pandemia de covid-19 ha hecho que el destino ahora sea más resiliente antes estos acontecimientos haciendo que ellos ahora sepan las medidas que se deben tomar antes situaciones similares.

De manera general se recomienda realizar este tipo de estudios en otros destinos turísticos del país para dar a conocer sus impactos en los sectores y las medidas que se implementaron para seguir funcionando y no dejar de ofrecer sus servicios.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Índice

Capítulo I	1
1.1 Introducción	2
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Justificación	6
1.4 Objetivos de la investigación	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	8
Capítulo II	9
2.1 Marco Referencial	10
2.1.1 Antecedentes	10
2.1.2 Marco Teórico	13
2.1.3 Marco Conceptual	19
2.1.4 Marco Legal	44
2.2 Preguntas Directrices	48
Capítulo III	49
3.1 Diseño Metodológico	50
3.1.1 Tipo y enfoque de investigación	50
3.1.2 Población y muestra	51
3.1.3 Técnicas e instrumentos	51
3.1.4 Herramientas de recopilación de información	52
3.1.5 Matriz de Descriptores	53
Capítulo IV- Análisis y discusión de resultados	61
4.1.3 Repercusiones socioeconómicas a nivel nacional	86
4.1.4 Medidas de adaptación y mitigación implementadas por los actores directos de la cadena de valor del turismo en la ciudad de Granada.	98
4.1.5 Acciones para la recuperación del sector turístico en la ciudad de Granada	120
Capítulo V	123
5.1 Conclusiones	124
5.2 Recomendaciones	126
5.3 Referencias y Bibliografía	127



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



5.4 Anexos.....	133
5.4.1 Imágenes recuperadas en visita de campo.....	133
5.4.2 Entrevistas	141



Capítulo I



1.1 Introducción

La siguiente investigación aborda aspectos medulares respecto al inicio, desarrollo e impacto de la pandemia a nivel nacional e internacional. Delimitando la problemática al sector económico del turismo, primeramente, en el mundo, y consecuentemente en Nicaragua. Para posteriormente, estudiar exclusivamente, dicho impacto en el departamento de Granada. Investigando particularmente el surgimiento, desarrollo y las diferentes manifestaciones de la resiliencia en este contexto en específico.

Esta investigación se realizó con el objetivo de estudiar un fenómeno reciente y trascendental, que ha impactado a nuestra sociedad contemporánea, con sus principales variables; la pandemia Covid-19 y resiliencia (variable dependiente e independiente; consecutivamente). Esto para contribuir al estudio de este terreno del conocimiento para marcar un precedente que ayude a demás estudios que se quieran desarrollar a partir de este, que servirá como antecedente y base en la que estos se puedan fundamentar y guiar. Ya que, según nuestra revisión de la literatura, pese a la necesidad del estudio de estas, evidencia deficiencias en el seguimiento científico de estos aspectos.

Además, consideramos que este trabajo permitió poner en relieve todos los esfuerzos del sector turismo y su cadena de valor para hacerle frente a los retos con la capacidad resiliente que han demostrado crisis tras crisis. Nos ayudó, como profesionales del turismo, a analizar y a emitir valoraciones u observaciones pertinentes respecto a las recomendaciones.

En cuanto a la estructura, este trabajo está dividido, a grandes rasgos; en el protocolo de investigación; que consiste en el planteamiento del problema, dentro del contexto internacional como nacional, con su respectiva justificación que explica la pertinencia, utilidad y viabilidad del estudio, así como la correcta sistematización



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



de la investigación, a través del establecimiento del objetivo general y específicos. Esta sección también contiene un marco teórico que nos ayudó a plantarnos en el terreno del conocimiento y paralelamente sirvió de lente que nos permitió, a través de teorías y estudios, ver, analizar y explicar la problemática. Además, contiene una metodología, que fue vital para la realización de un trabajo de campo eficaz que nos ayudó a cumplir con los objetivos de investigación, por medio de parámetros y herramientas metodológicas adecuadas.

Responden a los objetivos de investigación. Primeramente, se exponen los hallazgos a nivel internacional y posteriormente se finaliza con el contexto nacional. Esto corresponde a la segunda y última sección del trabajo macro.



1.2 Planteamiento del problema

En 2019 surgió una variación del virus (SARS -CoV 2) teniendo como escenario inicial la ciudad de Wuhan en China. En enero del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) decretó una alerta internacional sanitaria por la Covid 19, y fue hasta el 11 de marzo de 2020 que se declaró la epidemia como una pandemia mundial debido a sus altos niveles de propagación y contagio. La pandemia del coronavirus que afecta actualmente al mundo entero desde finales del año 2019, ha sido una problemática severa para la economía mundial la cual ha comprometido el alcance de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) afectando 13 de estos.

A nivel internacional el sector turístico entró en una crisis al caer de una manera significativa los movimientos de los turistas internacionales (OMT, 2020). De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), la llegada de turistas internacionales durante enero a octubre de 2020 cayó un -68% en las Américas, incluyendo a los países de Centroamérica y República Dominicana. Ante la crisis económica y social, generada por la pandemia de la COVID-19, el sector turismo es uno de los más golpeados en Centroamérica, el cual representó menos del 35 % de llegadas de turistas. Según la CEPAL (2021) la pandemia del covid-19 es una amenaza biológica, esta ha impactado grandemente en la continuidad del sector turístico tanto en grandes economías como en pequeñas alrededor del mundo. Los destinos turísticos más visitados han experimentado un gran golpe debido al cierre de sus negocios en las empresas hoteleras, empresas de transportes, servicios de restaurantes, alojamientos, turoperadores, entre otros.

Desde el punto de vista de la Organización Mundial del Turismo (OMT) la pandemia del COVID-19 representa una de las principales fuentes de riesgo para la seguridad de los visitantes de tipo biológico-ambiental. El turismo siendo una actividad altamente vulnerable a los cambios políticos, ambientales y sociales debería de contar con instrumentos o iniciativas de gestión de crisis para la mitigación de los



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



efectos socioeconómicos, sin embargo la experiencia ha dejado entrever que los destinos no están preparados para enfrentar este tipo de amenazas y poder mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo para así asegurar un futuro más resiliente.

En Nicaragua, el Ministerio de Salud (MINSAL), confirma el primer caso de covid-19 el 18 de marzo del 2020. Esta pandemia además de impactar en la salud de los y las nicaragüenses, también vino a alterar la economía del país y la tasa de desempleo

La llegada del virus a Nicaragua junto con las medidas de confinamiento y cierre de fronteras adoptadas por los países de la región de Centroamérica y Norteamérica provocó una disminución significativa de la afluencia de turistas en el territorio nacional, así como la disminución del ingreso derivado de la actividad turística en las empresas del sector

Por lo anterior, se ve la necesidad de sistematizar la experiencia en cuanto a las medidas de adaptación y mitigación implementadas en los destinos turísticos y las respuestas ante la crisis de los actores directos e indirectos de la cadena de valor del turismo, esto en el contexto de crisis sanitaria de la Covid-19 en el departamento de Granada, esto para explicar los cambios ocurridos y las lecciones que dejó este proceso.



1.3 Justificación

La pandemia del Covid-19 ha constituido un acontecimiento sin precedentes, que ha modificado la forma en la que actualmente se lleva a cabo el turismo; a la vez de plantear una serie de desafíos que han repercutido fuertemente en el sector. No cabe duda, que la pandemia ha permitido la reinvención de esta actividad económica, (Organización de los Estados Americanos, 2020), que contribuye significativamente en la generación de empleos, y que, si se prioriza que sea sostenible, inclusivo y resiliente, también su aporte al medio ambiente sería trascendental.

Esta investigación se enfoca en la ciudad de Granada, una de las dos ciudades coloniales del país, y por supuesto uno de los destinos turísticos más populares e importantes dentro del territorio nicaragüense, con un alto índice de visitación por turistas, tanto nacionales como extranjeros. Además, este presenta una alta concentración de la oferta de servicios y actividades turísticas.

La importancia de este trabajo investigativo radica en la necesidad de registrar los impactos y cambios en el sector turístico de la ciudad de Granada durante la pandemia Covid-19. Para conocer cómo se ha adaptado dicho sector y qué medidas han implementado para mitigar el impacto que ha generado la pandemia en sus operaciones. A su vez ha permitido determinar la situación actual y las perspectivas de recuperación en el futuro.

“Aquellos que no pueden recordar el pasado están condenados a repetirlo”- Jorge Santayana.

¿Estamos preparados para otra pandemia? Este trabajo registra las medidas implementadas para la sobrevivencia del sector que pueden ser tomadas de referencia para otro momento de crisis. Hasta el momento los impactos en



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Nicaragua de la pandemia del Covid-19 en los destinos turísticos no ha sido registrado. A nivel nacional únicamente se ha medido, a grandes rasgos y de forma generalizada, el índice de visitación e ingresos turísticos, sin embargo, cada destino tiene sus propias particularidades, por lo tanto, debe de existir un seguimiento personalizado y delimitado a cada destino turístico.

Esta investigación servirá de referencia para próximas investigaciones que se desarrollen, tanto delimitadas a Granada como a otros destinos turísticos. Puesto que dentro del contexto nacional no se han encontrado registros de estudio de esta naturaleza, o similares, que den seguimiento a la temática o permitan estudiar la recuperación del sector turismo en los diferentes destinos, teniendo como una de las variables medulares la pandemia Covid-19.

El carácter descriptivo e informativo de esta investigación servirá también de referencia para los actores del sector turístico, de manera tal que puedan tener un panorama general de lo que ha acontecido desde la pandemia, lo que consecuentemente dará lugar a la generación de ideas para una recuperación pronto, eficaz y sólida.



1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

- Analizar la experiencia de respuesta del sector turístico en la ciudad de Granada ante la crisis de la pandemia de covid-19 durante el año 2020-2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las repercusiones socioeconómicas generadas por la pandemia de Covid-19 durante el año 2020-2021.
- Describir las medidas de adaptación y mitigación implementadas por los actores directos de la cadena de valor del turismo en la ciudad de Granada.
- Proponer acciones para la recuperación del sector turístico en la ciudad de Granada.



Capítulo II



2.1 Marco Referencial

Se presenta el marco referencial donde se exponen los antecedentes, conceptos y leyes precisas para el sustento y comprensión de la investigación.

2.1.1 Antecedentes

Antes de ahondar en este punto se vuelve preciso definir el concepto, “los antecedentes de la investigación son todos aquellos estudios que se han realizado sobre el tema de investigación que estamos investigando” (Orozco y Díaz, 2018, p. 67). Los antecedentes se obtienen a través de la revisión de diferentes trabajos previos relacionados al tema de estudio, con el fin de aportar datos bases a la investigación y obtener referencias para analizar, de una manera más eficaz, el tema que se investiga. También en este sentido es importante mencionar que nos permitirá abordar la temática de una manera más novedosa y actualizada, pues al estar consciente de lo que se ha estudiado y descubierto, de ese modo no se redundará de ninguna manera.

Méndez, Namihira, Moreno y Sosa (1990), citados por Orozco y Díaz (2018):

Señalan que “los antecedentes incluyen una buena revisión actualizada de la bibliografía existente sobre el problema de investigación planteado, por lo que deberán contener resultados o hallazgos de estudios preliminares, nacionales y/o extranjeros” (p.67). Los antecedentes sirven como soporte para comenzar un nuevo proyecto o investigación, con base sólida, que guíe en el tema a tratar. Estas pueden ser nacionales, locales e internacionales, siempre y cuando se asocian al tema que nos ocupa. Según Orozco y Díaz: “Las bondades de los antecedentes de una investigación nos permiten conocer el estado del conocimiento que se tiene sobre nuestro tema de investigación, y a partir de las mismas, conducirnos o encaminarnos hacia el área en la que queremos investigar” (2018, p. 68).

Por lo anterior, y por el tema que nos ocupa, en esta parte se considera de suma importancia indagar sobre las pandemias o epidemias que han afectado



directamente al sector turismo. Sin embargo, en la revisión de la literatura, a nivel nacional no se encontraron estudios iguales o que hagan referencia al tema que tratamos, sin embargo, el panorama a nivel internacional fue un poco distinto. A continuación, presentamos los hallazgos.

Antecedentes a nivel internacional:

A nivel internacional se encuentran investigaciones relacionadas a la crisis sanitaria del covid-19 y al turismo, siendo una de ellas:

1. Tesis para optar al grado académico de bachiller en la carrera de Administración Hotelera, que corresponde al título “Impactos y efectos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas, en el año 2020”, realizada por Alberto Francisco Dulanto Urbieta y Camila Alexandra Osoreo Castellano en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú. En este trabajo investigativo se estudiaron los impactos y efectos que ha tenido la pandemia Covid 19 en las principales cadenas hoteleras, con categorías de 4 y 5 estrellas. En este estudio se hizo un tipo de análisis cuantitativo, el que consistió en un trabajo de campo, a través de cuestionamientos orientados a responder la percepción de los empleados o ex empleados, respecto a los impactos que ha dejado la pandemia, al flujo de trabajo, y a los huéspedes.

Esta investigación se relaciona, de alguna manera, con el tipo de estudio que se desarrolla, pues está dirigida a los establecimientos de hotelería, y muestra cómo la pandemia Covid-19 ha afectado a estos establecimientos turísticos y de forma paralela deja de relieve las medidas o estrategias que estos han implementado para seguir brindado sus servicios.

2. Se encontró una investigación científica con el nombre “Turismo Post Covid-19”. El turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación”, este trabajo fue realizado por la Asociación Española de Expertos científicos en Turismo, con edición cerrada a la fecha; 25 de abril de 2020. Esta



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



investigación consistió en mostrar la realidad turística en tiempos críticos a través de un análisis al contexto actual. Exponen, de forma clara, el nuevo entorno que se configura para el turismo, con artículos sobre la profunda transformación que sufre el sector y la necesidad de adaptarse, la recuperación de la actividad turística, y el restablecimiento de empleos directos e indirectos. En dicho documento se presentan sugerencias para el fortalecimiento del turismo como actividad económica, y respecto a la generación de empleos. Esta investigación científica nos sirvió como referencia, ya que en nuestro estudio se pretende mostrar la realidad turística en Granada ante la pandemia de covid-19 y las medidas de adaptación y resiliencia que han tomado los diferentes establecimientos que se encuentran en el centro de este destino.

3. De igual manera, otro de nuestros hallazgos fue el estudio titulado: Informe de políticas; “La Covid-19 y la transformación del turismo”, que fue elaborado en agosto de 2020, por las Naciones Unidas, en dicho documento se presentan las repercusiones económicas que tuvo el turismo a nivel mundial. También proporciona una hoja de ruta, para un turismo más sostenible e inclusivo, la que consiste en gestionar la crisis y mitigar los efectos; a través de la conservación de empleos, de ingresos y de las empresas; también por medio del fomento de la confianza en los turistas, mediante protocolos de salud y seguridad en todas las operaciones turísticas; de igual manera el impulso de la competitividad y la resiliencia. Es importante destacar que en este informe se hace énfasis en cómo la pandemia Covid-19 ha afectado el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), lo que se manifiesta, en esencia, de la siguiente manera; la crisis es también una oportunidad para repensar el sector turístico y su contribución a los ODS, la naturaleza y el Acuerdo de París sobre el cambio climático. Es una oportunidad de trabajar para hacer del turismo, un sector más sostenible, inclusivo y resiliente.

4. Por último, se encontró el ensayo académico científico para optar por el título de especialista en Administración Financiera, con el título “Análisis del impacto



económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia” realizado por Lady Nathaly Pulido Arbeláez y Elías Arturo Cabello Beltrán en la universidad católica de Colombia, en el año 2020. En este trabajo investigativo se expusieron las medidas sanitarias, económicas y sociales impuestas por el gobierno para contrarrestar los efectos de la pandemia Covid-19 y la forma en cómo dichas medidas repercutieron en el sector turismo de Colombia. Este trabajo fue una buena referencia para poder proceder en el asunto de la resiliencia del sector turístico de Granada, pues este antecedente tiene un mayor enfoque en las acciones de afrontación para sobreponerse, como actividad económica, al Covid-19.

2.1.2 Marco Teórico

Una vez que el problema de investigación se ha planteado correctamente, se procede a la presentación del marco teórico. “El desarrollo de la perspectiva teórica, pasó de investigación, que consiste en sustentar teóricamente el estudio, se expone una vez que ya se ha planteado el problema de investigación”, (Hernández Sampieri, 2014, p. 60).

Un marco teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Según Hernández Sampieri (2014): “El marco teórico es la fundamentación teórica que soporta el estudio a realizar, tiene como principal función recopilar los antecedentes de un tema de estudio”, (p. 60).

El marco teórico es parte medular de cualquier investigación. Ya que este funciona como viga que sostiene, aportándole sustento creíble y verificable que permite que nos ubiquemos, con mayor precisión, en el terreno científico. “La perspectiva teórica proporciona una visión sobre dónde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo del conocimiento en el cual nos moveremos”, (Hernández Sampieri, 2014, p.60)



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



El marco teórico no es un requisito más del protocolo de investigación que se debe hacer por mera formalidad, sino que sirve como herramienta de lente por el cual podemos ver la problemática en cuestión a investigar. Pues desde este apartado podemos estudiar las particularidades de las variables medulares de investigación para adelantarnos a las posibles explicaciones, ayudándonos a comprender de manera acertada los fenómenos que subyacen en los diferentes problemas de investigación. Es por eso que, una correcta triangulación entre el protocolo de investigación versus los hallazgos, durante el trabajo de campo, solo es posible cuando el marco teórico no es inexistente.

Para tener una visión más amplia, al momento de orientar la investigación desde el marco teórico, se consultaron diversas fuentes; libros, investigaciones, estudios, artículos y ensayos científicos para hacer una recolección de información más integral. Se realizó una selección exhaustiva de las teorías y los planteamientos más válidos y pertinentes.

Comprendiendo la importancia de las teorías bien construidas, ya que, para denominarse de tal manera, ya previamente han tenido que cumplir una serie de requisitos que las validen como tales. Es por eso que, por el seguimiento que gozan las teorías hemos considerado de pertinente su presencia en el marco teórico, pues estas por su credibilidad dan seriedad y soporte a este apartado. Después del proceso investigativo para la búsqueda de teorías, hemos valorado oportuno casarnos con tres, las que han sido suficientemente estudiadas, para articularlas adecuadamente en el marco teórico.

Estas teorías, aunque son planteamientos genéricos, que se pueden aplicar a cualquier tema de investigación, fueron adaptadas a la resiliencia, en tiempos de Covid-19, por parte de los colaboradores y jefes que están a cargo del sector turístico en Granada. A estas alturas el lector se ha podido dar cuenta que estudiamos a la resiliencia, como capacidad. Es por eso que, cobrando utilidad,



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



desde ya, el marco teórico nos permite situarnos en el terreno del conocimiento, que es la resiliencia, como variable medular de esta investigación.

En sí no existe una teoría, como tal, que se llame “teoría de la resiliencia”, pero mejor aún existen varias teorías que tratan de explicar esta capacidad humana. Aunque existen muchas definiciones de resiliencia surgen, a grandes rasgos, dos marcados paradigmas, (Espinoza, Matamala y Ossa, 2012, p.26). Existen teorías en ambos bandos que defienden teóricamente los dos postulados desde sus trincheras. La primera parte es la de “corte cognitivo conductual” la que defiende que las acciones que demuestran nuestra capacidad de adaptación son las que se sobreponen superando los contextos “estresantes acumulativos”. Se puede decir que son estas situaciones adversas las que sacan, casi a la fuerza, los comportamientos resilientes; que son un fenómeno en todos los individuos.

Por otro lado, el otro paradigma, es un híbrido de las perspectivas de sistemas y el interaccionismo; esta presenta a la resiliencia como una capacidad a la cual se le puede sacar su máximo provecho, y que solo se puede desarrollar cuando estamos expuestos a situaciones de vulnerabilidad paradigmas, (Espinoza, Matamala y Ossa, 2012, p.26). Sin duda, ambos planteamientos nos ayudan a sostener que sin Covid-19 no estaríamos frente a un sector turístico resiliente. Es decir, que no viene la resiliencia antes de la crisis. Para adentrarnos es preciso saltar de los paradigmas a las teorías específicas que presentamos a continuación.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Desde el momento en que se plantea la investigación busca estudiar; el nivel de resiliencia desarrollado por el sector turístico de Granada, nos damos cuenta que es una investigación que no estudia a un sujeto en particular, sino más bien a un sector, y con respecto a la muestra, estamos frente a colectivos al tratarse de equipos que se encargan de la administración y manejo de las empresas turísticas de Granada. Es acá cuando adaptamos la teoría a las necesidades que nos ocupan, y por decirlo de alguna manera, al objeto que estudiamos.

De qué manera hicimos la aplicación a nuestro problema de investigación; bien, este apartado teórico nos brindó luces, en cuanto a posibles explicaciones o más bien en la construcción de las directrices previas al trabajo de campo que nos permitieron predecir.

Además, aunque pudimos arrojar resultados de forma general acerca del nivel de resiliencia del sector turístico en Granada, nos ayudó a aprovechar la característica de las investigaciones cualitativas, de estudiar al fenómeno de manera más personalizada. Es decir, aunque los resultados, de cierta manera, sean generales, esta teoría nos dio pauta para hacer un contraste entre las 11 empresas turísticas, pues por cuestiones de tamaño, operaciones, estilo, bien y servicio, estas tenían sus propias particularidades.

Según esta teoría, aunque la capacidad de resiliencia está presente siempre, no toda la potencia de la misma manera, y ese aspecto lo comprobamos y lo estudiamos en nuestra investigación.

“La resiliencia sería una habilidad que acompañaría a algunos individuos desde el nacimiento mientras que otros carecían de ella irremediablemente por el resto de la vida, ya que, según esta visión, se trataría de una condición fija y no de un proceso dinámico, impidiendo por tanto la posterior emergencia y desarrollo de la misma en aquellos sujetos que no hubiesen contado con ella desde el nacimiento” (Espinoza, Matamala y Ossa, 2012, p.26).



Teoría sistémica

A esta teoría se le puede ver como la que brinda la otra perspectiva que no presenta la teoría personalista. Esta no ve a la resiliencia como una capacidad interna que puede desarrollarse, de forma independiente, sin ser estimulada por otros factores. Por el contrario, esta teoría escarba dentro del terreno de las características externas que contribuyen a potenciar la resiliencia, (Espinoza, Matamala y Ossa, 2012, p.27).

En este sentido, se estudió a grupos, esta teoría se vuelve aún más pertinente que la primera, ya que desde el sentido de “colaboradores” cobra sentido la cooperación y el trabajo en equipo, lo que por sí solo se puede ver como factor externo que contribuye a la resiliencia. Desde esta perspectiva, esta segunda teoría es menos fragmentada que la primera, pues aparte de plantear que los factores internos que ayudan a enfrentar los contextos difíciles, también afirma, con mayor énfasis, el papel que tienen los externos en esta mecánica. Un ejemplo sencillo que nos puede ayudar a comprender mejor, a manera de ejemplificación, es el de un niño que por primera vez está entrando a la educación primaria. Si bien es cierto lo que será determinante para una inserción exitosa en esa etapa, serán las habilidades de adaptación personales del infante, sin embargo, será la motivación de los padres, el acompañamiento de los docentes y el apoyo de los compañeros lo que será determinante para que ese proceso sea resiliente. Con este ejemplo se puede comprender la importancia de los factores externos en el proceso de resiliencia, y que aún estos pueden tener mayor peso. Según Greco, Morelato e Ison (2005), citados por Espinoza, Matamala y Ossa (2012):

“Los factores internos tienen relación con aspectos biológicos y psicológicos en constante y mutua interacción, mientras que los externos se refieren a las características del contexto familiar y social en el cual los sujetos se encuentran inmersos y en relación recíproca (p.26)



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Esta teoría permitió conocer si el acompañamiento de instituciones claves como el Instituto Nacional de Turismo (INTUR) y otros factores externos fueron de contribución para que el sector turístico en Granada pudiera demostrar su capacidad de resiliencia para sobreponerse al Covid-19. Sievert (2007), citado por Espinoza, Matamala y Ossa (2012): “Desde la mirada sistémica la resiliencia es concebida como una capacidad originada a partir de la interacción entre el sujeto y su medio (p.26). Donde según Garassini (2010), citado por Espinoza, Matamala y Ossa (2012); la familia y el entorno social juegan un rol fundamental (p.28).

La revisión de la literatura permitió encontrar uno de los planteamientos fundamentales de la Filosofía Social que ayudó a estudiar de manera oportuna y válida la manifestación de la crisis sanitaria Covid-19. Desde el planteamiento del problema, esta perspectiva cobra sentido y valor trascendental en esta investigación. A nivel nacional como internacional, tantos medios de comunicación y organismos han denominado al Covid-19, en primera instancia, como una crisis sanitaria. Aunque su origen y aún sus manifestaciones aparentemente se manifiesten en el terreno de salud, esta investigación es una prueba viva de cómo dicha crisis ha repercutido en los demás subsistemas de la sociedad, refiriéndose al subsistema económico, el subsistema sociopolítico, el subsistema culturalideológico, los que estudia este planteamiento de la Filosofía Social. Aplicándolo al tema de investigación, se ve como debido a la baja en el índice de visitas turísticas, y el cierre de establecimiento, sólo por citar, ha hecho insostenible a este sector económico, que hace unos años figuraba como los más prometedores dentro de la economía del país.

En el caso del sub sistema cultural-ideológico, desde el punto de vista de las “costumbres” nuestro país estaba acostumbrado a una forma de hacer turismo que no previa aspectos importantes como los protocolos de bioseguridad, se vio como la pandemia ha traído una modificación directa en este subsistema, a través de la forma en cómo se hace el turismo actualmente. Este punto también contribuye, al



estudio del aspecto de las medidas de adaptación, para que el turismo siga funcionando, en tiempos de pandemia; uno de los aspectos principales que se tratan de explicar en esta investigación.

Siguiendo en este mismo subsistema, también vemos cómo la ciencia y la tecnología intervienen en este sentido. Aunque no somos un país a la vanguardia en aspectos de ciencia, tecnología, la pandemia ha obligado a estos empresarios turísticos a tomar partido de las herramientas digitales para reinventarse por medio de los menús digitales, las transferencias y pagos en línea, como pequeñas medidas para contrarrestar los contagios.

Este planteamiento de la filosofía social defiende que ningún suceso ocurre de manera aislada sin afectar los demás subsistemas. La pandemia del Covid-19 es una prueba que valida este planteamiento tan interesante.

2.1.3 Marco Conceptual

Según (Tafur, 2008): son un conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema de investigación. Para llevar a término una investigación sobre un tema en específico es necesario manejar ordenadamente ciertos conceptos básicos. El marco conceptual permite comprender y situar el objeto de estudio, orientar la búsqueda de investigador y a construir criterios para la interpretación y comprensión del problema, identificar vacíos o errores en las teorías previas para prevenirlos o ya sea para resolverlos.

El marco conceptual también se caracteriza por estar delimitado en función del objeto de investigación, por los manejos de los antecedentes pertinentes, este permite exponer de manera relacionada los antecedentes y las teorías que se han seleccionado para su interpretación, además posee una perspectiva analítica y se desarrolla de lo general a lo particular.



Definición de Turismo

En cuanto a las definiciones de turismo, existen las siguientes que se asemejan y llegan a una misma idea: El turismo es un fenómeno complejo en permanente evolución y está determinado por multitud de factores interrelacionados: demanda turística, espacio geográfico, oferta turística y agentes.

En 1911, el economista austriaco Herman Von Schullern Zu Skratenhofen, un discípulo del fundador de la Escuela de Economía de Viena, Karl Menger, definió turismo como el conjunto de todos aquellos procesos, sobre todo económicos, que ponen en marcha las llegadas, las estancias y las salidas de turistas a y desde una determinada comunidad, región o estado.

La noción de turismo de Hunziker y Krapf fue durante décadas la definición oficial de la Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo (AIEST), fundada y presidida por el primero: Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa.

En la conferencia de Ottawa (1991) se estableció la que hasta el momento es la definición Oficial de Turismo: El Turismo comprende conjuntamente el desplazamiento y las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, así como las relaciones que surgen en ellos; en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año y mínimo de 24 horas (pernoctando en el destino); principalmente con fines de ocio, por negocio y otros.

Definitivamente las características más importantes del turismo son las siguientes:

- Movimiento físico de turistas.
- Estancia por un tiempo determinado, no permanente.
- El turismo implica la suma del viaje más actividades realizadas en la estancia.



- El Turismo engloba los servicios y productos encaminados a satisfacer las necesidades de los turistas.

Producto Turístico

Es la combinación de prestaciones y elementos tangibles y no tangibles ofrecidos para satisfacer las expectativas de los turistas. El producto turístico es un sistema de componentes acoplados, que incluyen recursos y atractivos, equipamientos e infraestructura, servicios, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos capaces de hacer viajar a las personas para realizar actividades que compensen estas necesidades, otorgándoles beneficios y satisfacción de manera integral. Hay que mencionar que existen tantos tipos de turismos o productos como: segmentaciones del mercado y motivaciones a viajar. Así mismo el producto turístico se distingue dos niveles.

- Producto turístico global o integral: Está formado por los atractivos de las zonas, sus infraestructuras, etc. Una de las características fundamentales de este producto es que debido a su complejidad no existe un único responsable, pues están implicados tanto el sector público como el privado.
- Producto turístico a nivel empresarial: Conjuntos de componentes ofrecidos por las distintas empresas turísticas a sus clientes.

El éxito de la estrategia de creación de productos turísticos depende de: la habilidad para elegir el tipo de turistas que conviene y se requiere atraer y ofrecer un producto turístico que pueda satisfacer a la demanda real y potencial.



Paquetes Turísticos

Son el conjunto de servicios prestados con base a un itinerario organizado previamente, él es adquirido en forma de bloque a un precio único y global. Se le considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de bases tales como:

Alojamiento.

- Transporte de aproximación.
- Gastronomía.
- Recreación.
- Visita guiada.

Alojamiento Turístico

Los alojamientos turísticos son muy diversos y poseen una amplia clasificación dependiendo de la variable deseada: normativa legal, ubicación, tipo de huéspedes, cantidad de habitaciones, régimen de explotación, propiedad, categoría, tiempo de funcionamiento, características específicas, entre otras.

Según su denominación existen los siguientes tipos de alojamientos:

Hoteles: son establecimientos que facilitan alojamientos con o sin servicios complementarios.

Hoteles-Apartamentos: son aquellos establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos.

Moteles: establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamientos con garaje y entrada independiente para estancias de poca duración.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Hostales: cuando las pensiones tengan más de 20 plazas de alojamientos y un mínimo de 10 habitaciones.

Pensiones: no disponen de más de 11 habitaciones y facilitan hospedaje.

Casas de huéspedes: son alojamientos con o sin servicio de comedor.

Apartamento turístico: bloques o conjuntos de apartamentos, y los conjuntos de villas, chalés, bungalows, y otros que sean ofrecidos empresarialmente en alquiler de modo habitual, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación.

Campamentos turísticos: espacio del terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal con capacidad de más de 10 personas que pretenden hacer vida al aire libre.

Ciudades de vacaciones: establecimientos cuya situación, instalaciones y servicios permiten el disfrute de sus vacaciones con el contacto directo con la naturaleza.

Casa rural: casa dotada con todas las instalaciones propias de una vivienda, destinada a alojamiento mediante precios que ocupa la totalidad de la casa o una parte del mismo.

Centro de turismo rural: edificios de arquitectura tradicional en los que se prestan los servicios de alojamiento, restauración y actividades de ocio, deportivas y culturales.

Movilidad Turística

El turismo adquiere un papel cada vez más protagónico en la sociedad contemporánea. En este sentido, la movilidad turística se define como aquella práctica de viaje que se desarrolla con fines de autorrealización en un espaciotiempo vinculado al ocio (Riquelme Brevis, 2020). La movilidad es una práctica la cual trasciende la conexión de los diferentes puntos en el espacio urbano,



la movilidad no solo involucra el tiempo de viaje, sino que el pre-viaje y el post-viaje, los cuales son igual de relevantes para pensar y percibir la movilidad. La planificación del viaje conlleva: selección del destino, compra de pasajes, reserva de hospedajes, compra de boletos para visitas, movilizaciones virtuales de reconocimiento de lugares, ect. Asimismo, el retorno a la residencia habitual: las conexiones, los tiempos de espera, entre otros, también forman parte de la movilidad turística.

En efecto la movilidad turística alberga diferentes entradas analíticas como rutas, experiencias, movimientos, mercados, cultura, objetos, ideas, lugares, tecnologías, globalización, entre otros.

Definición de viajes

Implica un cambio en la ubicación de las personas, que puede realizarse a pie o a través de cualquier medio de transporte (un vehículo motorizado, una bicicleta o un animal). Hay que mencionar que los motivos de un viaje pueden resultar muy variados: hay viajes que se realizan por ocio (vinculados al turismo), otros que se concretan por cuestiones sociales o familiares y algunos que se desarrollan por asuntos académicos o laborales. Los viajes pueden iniciarse con una fecha de regreso ya establecida, ejemplo el caso habitual de las vacaciones, otros viajes no tienen fecha de regreso como las migraciones.

Definición de Transporte

Consiste en el desplazamiento de personas o bienes en el espacio físico, lo cual facilita la movilidad, cede la accesibilidad a los territorios y este posee una importancia significativa en el desarrollo económico y social de los países. La característica de un transporte, desde una visión global, está integrado por 3 elementos: la infraestructura, el vehículo y la empresa que presta el servicio u operación. Entre las funciones que desempeña el transporte están: permitir la conexión de los sectores turísticos.



Prestaciones de servicios turísticos

Según las OEA (1980), los servicios turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que son ejecutadas coordinadamente por el sujeto receptor. Permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industrias turísticas y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

Los servicios turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación. Es decir, se refiere a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas del mercado turístico que satisfacen las necesidades de los turistas en organizaciones del viaje, mediante el disfrute del mismo, a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, servicios de alimentación, servicio de guía, servicios de información y servicios de OPC.

Impacto Socioeconómico

En su significado técnico, el término de "impactos socioeconómicos"; es el cambio que tiene a niveles de los objetivos, con respecto a los activos, las capacidades, las oportunidades y el nivel de vida de la población. Tales son algunos de los ejemplos de "impactos" que los resultados obtenidos son una mejora en el rendimiento educativo y en los ingresos, o una reducción del hambre y las enfermedades.

Al respecto conviene decir que el impacto socioeconómico puede ser tanto positivo como negativo, intencional o accidental, temporal o duradero. Ciertamente es que un impacto positivo y sostenible es para la comunidad de desarrollo lo mismo que la ganancia sostenible para la comunidad empresarial.

Impacto Social

El término de "impacto" es un efecto emocional o simbólico que produce un hecho o un suceso social por su parte, es aquello vinculado a la sociedad, de modo que el impacto social se trata del resultado o la consecuencia de una determinada acción



en una comunidad, sea un país, región, etc. De esta manera se puede decir que el impacto social son los cambios que experimentan las personas, grupos o comunidades como consecuencia del desarrollo de una actividad, proyecto, programa o política concreta y afectan a las condiciones humanas en el largo plazo. Estos cambios pueden ser producidos directa o indirectamente por una intervención, intencionalmente o no, positivos o negativos y sobre aspectos o dimensiones tangibles o intangibles.

Definición de Adaptación

Se define como el proceso por el cual atraviesa un individuo de modificar su comportamiento, hábitos, costumbres para ajustarse a las normas y reglas del medio social donde se desenvuelve.

Concepto de Mitigación

Según (UNDP-DHA 1994) adoptan como concepto genérico y más amplio la definición de mitigación que consiste que son medidas para minimizar el impacto del desastre en el cual puedan ejecutarse en todo momento.

Medidas de Adaptación

Las medidas de adaptación al cambio son orientadas a limitar los impactos, reducir las vulnerabilidades e incrementar la resiliencia frente al cambio del clima de los sistemas humanos y naturales, incluyendo la biodiversidad, los bosques, las costas, las ciudades, la industria, etc. La resiliencia es la capacidad de un sistema de someterse a perturbaciones y mantener sus funciones.

Medidas de Mitigación

Las medidas de Mitigación, son aquellas que se definen para reparar o reducir los daños que son inevitables generados por las acciones del proyecto, de manera que sea posible concretar las actuaciones que son necesarias llevar a cabo sobre las causas que han originados.

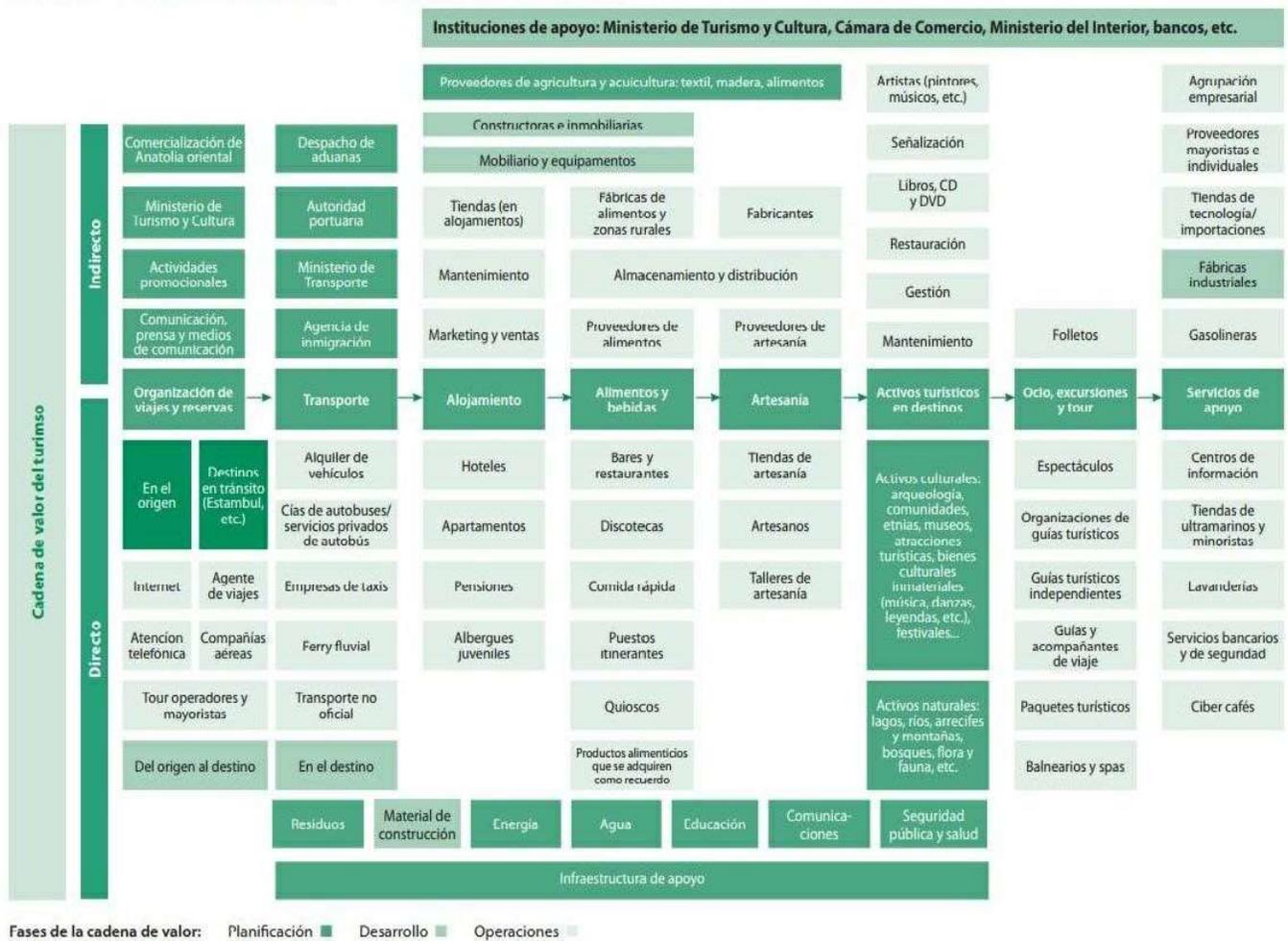


Actores directos e indirectos de la cadena de valor del Turismo

Los actores directos corresponden a los prestadores de servicios como: comunidades locales, restaurantes, hoteleros, transportadores, guías, intérpretes y operadores as agencias de viajes, por otra parte, los actores indirectos corresponden a las unidades de apoyo, entidades de capacitación, de financiamiento y de promoción.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Fuente: Comisión Europea de Turismo y Organización Mundial del Turismo (2013), *Manual de desarrollo de productos turísticos*, OMT, Madrid. Pag.5



Oferta Turística

Entiéndase por oferta turística al conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y sociocultural. Tienen por objetivo permitir, facilitar y proporcionar el aprovechamiento de los atractivos turísticos del lugar. Cuyos vendedores quieren y pueden vender en el mercado, a un precio y en un período de tiempo determinado, para ser usado o consumido por los turistas. Se debe agregar que la oferta turística va más allá de los destinos oferentes de productos y servicios. También está formada por todos los componentes del patrimonio turístico de un lugar, el cual está constituido por los atractivos turísticos, la planta turística, la infraestructura y la superestructura que hacen posibles su acceso y financiamiento.

Por otro lado, según Crosby (2009): Son un conjunto de bienes intangibles (clima, cultura, paisaje), tangibles (atractivos naturales o creados) y servicios turísticos (hoteles, restaurantes, recreación, etc) ofrecidos efectivamente al turista.

La oferta turística de un territorio está compuesta por los productos y servicios puestos a disposición del turista. Entre ellos: alojamiento, gastronomía, información turística, servicios de guía, agencias de viaje, infraestructura básica, medios de transporte, oferta cultural, actividades deportivas, de salud, etc. Un aspecto clave de la oferta turística del territorio, son los atractivos turísticos del cual dispone, por lo tanto, realizar un inventario de estos, es el primer paso cuando se quiere analizar la oferta.

Delimitación del Destino Turístico

Consiste en definir el ámbito en el cual se piensa intervenir, teniendo en cuenta que no se trabajará en todo el ámbito del destino, presentarán mejores condiciones aquellos espacios que cuenten con los recursos turísticos inventariados, cuenten con un flujo turístico permanente y constituyan zonas de desarrollo turístico prioritario. Es muy importante contar con material cartográfico que permita visualizar el espacio territorial en el que se enmarca el ámbito seleccionado.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Características que deben existir en el ámbito son:

- Accesibilidad: sistemas de transporte que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor.
- Atractivos: naturales, culturales, eventos programados, etc.
- Actividades: son las prácticas a realizar en diferentes espacios como paseos de diversos tipos, deportes, cursos y talleres, observación de la flora y fauna, etc.
- Servicios directamente relacionados con la actividad turística: hospedaje, restaurantes, tiendas, lugares para acampar y otros.
- Servicios básicos: energía, agua, salud, telecomunicaciones, bancos, seguridad, etc.

MIPYMES

Una Mipymes es una micro, pequeña y mediana empresa que realiza sus actividades en el país, en algunos de estos sectores: servicios, comercial, industrial, agropecuario, construcción o minero, puede estar constituida por una o varias personas y su categoría se establece de acuerdo a la actividad declarada, a los montos de las ventas totales anuales o a la cantidad de empleados.

La forma más común y más extensamente utilizada para definir una mipyme es utilizar el número de empleados. En Nicaragua existe una definición formal por parte del Gobierno tanto para la micro, pequeña y mediana empresa, por número de empleados, activos y ventas anuales.



Tabla1. Calcificación legal de pequeñas y medianas empresas en Nicaragua.

	micro	Pequeña	mediana
Número total de trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos totales (córdobas)	Hasta 200mil	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.5 millones
Ventas totales anuales (córdobas)	Hasta un millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Fuente: reglamento de ley MIPYME, decreto N0, 17-2008.

Turismo Interior

El turismo interior es el que abarca al turismo interno y al turismo receptor, a saber, son las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia como parte de sus viajes, internos o internacionales (Riet 2008, párr).

Resiliencia

En relación con los conceptos de resiliencia existen algunas definiciones que se asemejan y comparten ideas entre sí: según (Denckla, C., et. al. 2020; Salanova, 2020) conceptualizan que la palabra resiliencia se refiere a la capacidad de sobreponerse a momentos críticos y adaptarse luego de experimentar alguna situación inusual e inesperada, también indica volver a la normalidad. Resiliencia es un término que deriva del verbo en latín resilio, resilire, que significa "saltar hacia atrás, rebotar". Sin embargo, la experiencia nos demuestra lo contrario, es saltar y superar los obstáculos, tal como ha venido sucediendo en la pandemia generada por el Covid-19.

Por otro lado, define Ponce et al. (2018), la resiliencia como concepto surgió para describir y explicar por qué algunas ciudades que padecieron crisis y desastres consiguieron revitalizar su economía y renovar espacios deteriorados después de



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



un desastre, mientras otras ciudades no encuentran cómo lograrlo. Los destinos donde se desarrolla la actividad turística deben ser capaces de resistir los cambios que el medio produce sobre ellos, respondiendo ante situaciones adversas de manera adecuada, lo que requiere de la participación de todos los actores locales inmersos en la actividad, ya sean estos públicos o privados.

Holling introduce el concepto de resiliencia en su artículo sobre sistemas ecológicos (1973), como aquello que determina la persistencia de las relaciones dentro de un sistema y como una medida de la capacidad de estos sistemas para absorber los cambios de las variables de estado, variables de conducción y parámetros, y aún persistir. Supone reconstruir el rumbo sin pretender recuperar una supuesta estabilidad perdida sino adaptándolo y/o transformándose positivamente a nuevas condiciones.

La Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR por sus siglas en inglés) trabaja en una campaña mundial que se denomina Desarrollando Ciudades Resilientes. En ese marco, una ciudad es considerada resiliente cuando tiene capacidad para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse, de manera oportuna y eficaz, de los efectos de un fenómeno externo con un impacto negativo, incluyendo preservación y restauración de sus estructuras y funciones básicas (UNISDR, 2012)

La capacidad de un sistema para adaptarse y cambiar es fundamental en nuestra comprensión de la resiliencia aplicada a grupos más grandes, incluidas las organizaciones empresariales como los hoteles. Los destinos turísticos pueden conceptualizarse como “... un sistema humano-ambiental”. Durante un desastre que se desarrolla, la gerencia y el personal de un hotel deben comprender los posibles riesgos para el negocio, los huéspedes y el área circundante, y tener la capacidad de hacer frente a esas posibilidades. (Nancy A. Brown, 2017)

La resiliencia por parte de las empresas turísticas varía, y se enfoca a determinados tipos de contextos. Es por eso que se pueden identificar algunas:



Resiliencia organizacional

La resiliencia organizacional considera las propiedades físicas, así como la estructura organizacional y las capacidades. Las organizaciones resilientes pueden superar la adversidad y seguir adelante, a menudo prosperando a medida que se reinventan. El desarrollo de la resiliencia organizacional incluye “... reducir las consecuencias del fracaso y asegurar la continuidad del negocio / servicio en condiciones adversas”.

Resiliencia económica

La resiliencia económica es otro elemento de la construcción de resiliencia ante desastres dentro del sector hotelero. La capacidad de recuperación económica se define como la “capacidad de un sistema para absorber o amortiguar contra daños o pérdidas”. Los hoteles son fundamentalmente empresas que deben mantener la viabilidad financiera para continuar sus operaciones. Hay dos áreas distintas de resiliencia empresarial: las consideraciones del cliente y las consideraciones de suministro. La resiliencia del lado del cliente tiene en cuenta las interrupciones en el servicio al cliente, mientras que el lado del suministro analiza las interrupciones del servicio en las cadenas de suministro. Ambas áreas son importantes para la resiliencia ante desastres para los hoteles. Además, la resiliencia económica se puede dividir en dos medidas separadas: la resiliencia económica estática se refiere a la capacidad continua de una organización para funcionar; y la resistencia económica dinámica se refiere a la capacidad flexible de las organizaciones para reorganizarse y estabilizarse rápidamente.

Resiliencia comunitaria

La capacidad de recuperación de la comunidad ante los desastres es la capacidad de un grupo para mitigar y resistir los efectos de los desastres, sin embargo, existe poco consenso sobre los componentes y procesos que permiten a las comunidades ser resistentes a los desastres. La resiliencia ante desastres de una comunidad se basa en eficacia, afrontamiento centrado en problemas y un sentido de comunidad.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



La resiliencia comunitaria también se ha definido como un proceso que une una red de capacidades adaptativas (recursos con atributos dinámicos) a la adaptación después de una perturbación. Estas características se identifican como: 1) desarrollo económico: distribución equitativa de los recursos económicos dentro de un grupo; 2) capital social - relaciones como recursos; 3) información y comunicación -creando un significado común y entendimientos y sistemas para mover información en momentos de estrés; y 4) competencia de la comunidad: la capacidad de tomar decisiones y tomar acciones como un colectivo. Estas facetas diversas apuntan a la complejidad de la resiliencia comunitaria.

COVID-19

La enfermedad denominada COVID-19, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), es producida por el virus SARS-CoV-2 (coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo). Este virus fue identificado a fines de 2019 a partir de la presentación de varios casos de neumonía en la ciudad de Wuhan, en la provincia de Hubei, China. Los coronavirus son una familia de virus patógenos para animales y humanos, en los humanos pueden causar desde infecciones leves como resfriados hasta patologías severas como las que se registraron en la epidemia por el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) en 2002 a 2003 y el coronavirus del síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) que se identificó en Arabia Saudita en 2012. (OMS, 2020).

Características de la COVID-19

El virus se identificó como la causa de un brote con 44 casos de neumonía de etiología microbiana desconocida, asociados a la ciudad de Wuhan. La OMS anunció que se había detectado un nuevo coronavirus en muestras tomadas de estos pacientes, descartando otros coronavirus conocidos, como el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) derivados de murciélagos (de 2002 a 2003), o síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS)-CoV (2012), la influenza, la influenza aviar y otros patógenos respiratorios comunes.



Estudios epidemiológicos, hasta la fecha de esta revisión, reportaban que el SARSCoV-2 tiene un período de incubación de 4 a 6 días; con 1,9 a 6,5 casos secundarios generados por un paciente resistencia económica dinámica se refiere a la capacidad flexible de las organizaciones para reorganizarse y estabilizarse rápidamente.

Resiliencia comunitaria

La capacidad de recuperación de la comunidad ante los desastres es la capacidad de un grupo para mitigar y resistir los efectos de los desastres, sin embargo, existe poco consenso sobre los componentes y procesos que permiten a las comunidades ser resistentes a los desastres. La resiliencia ante desastres de una comunidad se basa en eficacia, afrontamiento centrado en problemas y un sentido de comunidad. La resiliencia comunitaria también se ha definido como un proceso que une una red de capacidades adaptativas (recursos con atributos dinámicos) a la adaptación después de una perturbación. Estas características se identifican como: 1) desarrollo económico: distribución equitativa de los recursos económicos dentro de un grupo; 2) capital social - relaciones como recursos; 3) información y comunicación -creando un significado común y entendimientos y sistemas para mover información en momentos de estrés; y 4) competencia de la comunidad: la capacidad de tomar decisiones y tomar acciones como un colectivo. Estas facetas diversas apuntan a la complejidad de la resiliencia comunitaria.

COVID-19

La enfermedad denominada COVID-19, por la Organización Mundial de la Salud (OMS), es producida por el virus SARS-CoV-2 (coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo). Este virus fue identificado a fines de 2019 a partir de la presentación de varios casos de neumonía en la ciudad de Wuhan, en la provincia de Hubei, China. Los coronavirus son una familia de virus patógenos para animales y humanos, en los humanos pueden causar desde infecciones leves como resfriados hasta patologías severas como las que se registraron en la epidemia por



el coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) en 2002 a 2003 y el coronavirus del síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) que se identificó en Arabia Saudita en 2012. (OMS, 2020).

Características de la COVID-19

El virus se identificó como la causa de un brote con 44 casos de neumonía de etiología microbiana desconocida, asociados a la ciudad de Wuhan. La OMS anunció que se había detectado un nuevo coronavirus en muestras tomadas de estos pacientes, descartando otros coronavirus conocidos, como el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) derivados de murciélagos (de 2002 a 2003), o síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS)-CoV (2012), la influenza, la influenza aviar y otros patógenos respiratorios comunes.

Estudios epidemiológicos, hasta la fecha de esta revisión, reportaban que el SARSCoV-2 tiene un período de incubación de 4 a 6 días; con 1,9 a 6,5 casos secundarios generados por un paciente infectado, en un lapso de 5 a 8 días entre infecciones sucesivas. Además, se produce una duplicación de la epidemia cada 3 a 7 días (Figura 1). La edad, el sexo y la raza no afectan la susceptibilidad de una persona al virus, ni a la probabilidad de transmisión tras el contacto con un paciente con COVID-19. Los niños desarrollan síntomas más leves, con mejor pronóstico. Sin embargo, hay casos que posteriormente pueden cursar con síndrome inflamatorio multisistémico (o Pediatric Inflammatory Multisystemic Syndrome, PIMS)

El riesgo de mortalidad de los casos notificados por COVID-19 es de 2 a 15%, más elevado en los pacientes de grupos de edad más avanzada y en los que tenían afecciones preexistentes. El índice de letalidad estimado a nivel mundial es de 0,3 a 1,4%. El 17,9% de los casos infectados son asintomáticos. Según las estadísticas más recientes, el 20% de los casos son graves o críticos, con una tasa bruta de letalidad clínica actualmente superior al 3%, que aumenta en los grupos de edad más avanzada y en los que presentan ciertas condiciones subyacentes.

Síntomas del covid-19



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



La COVID-19 afecta de distintas maneras en función de cada persona. La mayoría de las personas que se contagian presentan síntomas de intensidad leve o moderada, y se recuperan sin necesidad de hospitalización.

Los síntomas más habituales son los siguientes:

- Fiebre
- Tos
- Cansancio
- Pérdida del gusto o del olfato

Los síntomas menos habituales son los siguientes:

- Dolor de garganta
- Dolor de cabeza
- Molestias y dolores
- Diarrea
- Erupción cutánea o pérdida del color de los dedos de las manos o los pies
- Ojos rojos o irritados

Los síntomas serios son los siguientes:

- Dificultad para respirar o disnea
- Pérdida de movilidad o del habla o sensación de confusión
- Dolor en el pecho

Variantes de la covid-19

Delta: la variante Delta de la covid-19 presentó un elevado aumento de la transmisibilidad y de la capacidad de causar una forma grave de la enfermedad, motivo por el cual la Organización Mundial de la Salud (OMS) la clasificó como variante preocupante debido a que esta resultó ser muy contagiosa, con un



potencial que llegó a duplicar su capacidad de contagio respecto a otras variantes anteriores.

Omicron: Es la nueva variante del virus SARS-Cov-2 (el coronavirus origen de la pandemia), cuyo nombre científico es B.1.1.529. La variante ómicron, es más contagiosa y difícil de identificar, pero menos mortal que otras variantes de la enfermedad. Es más transmisible que las otras variantes, incluida la delta, el número de casos se duplica cada 2 a 3 días, presenta menor mortalidad que otras variantes.

Repercusiones Socioeconómicas

Se define como una crisis económica financiera, así como para la mala regulación y una inadecuada supervisión donde se ha alargado más de lo que se esperaba y se ha hecho cada vez más profunda y complicada.

Reducción de Empleos

La definición de reducción de empleo consiste en que el empleador tendrá una disminución en el número de horas que dedica a su trabajo, esta reducción puede deberse a una petición por parte del empresario.

Disminución de Ingresos

Se refiere a la reducción de gastos financieros debido a que las pequeñas y medianas empresas generalmente no tienen poder de negociación ante los bancos lo que provoca la caída de la empresa debido a la disminución de producción,

Teletrabajo

Para Boiarov (2010) el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador u otro mediante el uso de tecnologías de información y comunicación.



Contratos temporales

El contrato temporal es aquel que tiene por objeto el establecimiento de una relación laboral entre empresario y trabajador por un tiempo determinado, el contrato de trabajo laboral se formaliza por escrito.

Despido Masivo

Los despidos masivos o también conocidos como despidos colectivos o en masa son una extinción o suspensión de los contratos de trabajo por parte de una empresa o compañía cuando la situación afecta a un número amplio de trabajadores en un periodo de tiempo corto.

Cuarentena

Este término hace referencia a la restricción voluntaria u obligatoria del desplazamiento de individuos que han estado expuestos a un potencial contagio y que posiblemente se encuentren infectados. Durante este tiempo las personas deben permanecer en un lugar determinado hasta que pase el periodo de incubación de la enfermedad, la cuarentena ayuda a mantener a las personas que podrían estar infectadas con el virus separadas del resto y así evitar la propagación del virus.

Confinamiento

El confinamiento es una intervención que se aplica a nivel comunitario cuando las medidas mencionadas anteriormente han sido insuficientes para contener el contagio de una enfermedad. Consiste en un estado donde se combinan estrategias para reducir las interacciones sociales como el distanciamiento social, el uso obligatorio de mascarillas, restricción de horarios de circulación, suspensión del transporte, cierre de fronteras, entre otras.



Medidas para la reducción de Contagios

Estas fueron medidas preventivas para disminuir la incidencia y la gravedad de la El uso de mascarilla cuando se está en lugares públicos, en espacios cerrados, o hay aglomeración de personas, esta se debe usar de la manera correcta cubriendo la boca y la nariz, se debe evitar tocarla cuando se lleva puesta.

- Evitar las multitudes y los espacios con poca ventilación
- El lavado frecuente de manos, especialmente después de haber estado en un lugar público, después de toser o estornudar.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz la boca sin antes lavarse las manos
- Cubrirse la nariz y la boca al toser y estornudar
- Si no se dispone de agua y jabón para lavarse las manos es recomendable el uso de gel desinfectante.

Bioseguridad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define "seguridad biológica" (o "bioseguridad") como aquellos principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental, y sin embargo definen "protección biológica" (o "bioprotección") como aquellas medidas de protección de la institución y del personal destinadas a reducir el riesgo de pérdida, robo, uso incorrecto, desviaciones o liberación intencional de patógenos o toxinas.

Aunque el término "seguridad biológica" es más complejo, ya que puede tener diferentes significados en diferentes contextos, de acuerdo con la OMS se utiliza para referirse a los mecanismos destinados a establecer y mantener la seguridad y la vigilancia de patógenos, microorganismos, toxinas y recursos pertinentes. Sin embargo, en el ámbito de la salud pública se considera la seguridad biológica como "la protección de los activos microbiológicos de robo, pérdida o desvío, lo que podría llevar al uso inadecuado de estos agentes para causar daños a la salud pública".



Sellos de bioseguridad

El sello de seguridad que se implementó con la aparición del virus fue el Safe Travel es el primer sello mundial de seguridad e higiene del mundo para viajes y turismo, diseñado específicamente para abordar COVID-19 y similares brotes. Este es un sello no una certificación, este sello permite a los turistas reconocer destinos y empresas en el mundo que implementan protocolos de salud e higiene alineados con los protocolos de “Safe Travels” del WTTC, que están alineados también a las directrices actuales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC); son documentos vivos que irán actualizándose a medida que se obtenga nueva información sobre el COVID-19.

Nicaragua obtuvo el sello de viajes seguros, Safe Travels, del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, (WTTC por sus siglas en inglés), por aplicar Protocolos de Bioseguridad Turística en el contexto de la COVID-19, que fueron elaborados conjuntamente entre las instituciones de Gobierno y el sector privado.

Todas las empresas que tienen vigente la licencia de operación que es otorgada por el INTUR, pueden utilizar el sello de manera gratuita siempre y cuando cumplan con los protocolos que este mismo desarrollo y que están alineados con los protocolos safe travels, y que completen la solicitud aceptando los términos y condiciones que esta presentó.

El proceso de solicitud consiste en los siguientes pasos:

- Revise protocolos de bioseguridad según su actividad y asegúrese que los cumple.
- Lea los Términos y Condiciones antes de solicitar el uso del sello.
- Complete esta Guía de Autoevaluación en su empresa.
- Llenar la siguiente Declaración jurada que debe ser firmada por el representante legal de la empresa solicitante.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



- Tener la Licencia Sanitaria emitida por el MINSA, vigente a nombre de la empresa solicitante, aplica para las empresas de las clasificaciones: Alimentos y Bebidas, Entretenimientos y Centros Nocturnos
- Tener “Título de Licencia” vigente emitida por INTUR, (en formato pdf, jpg, o png).
- Completar el formulario, en el cual deberá adjuntar la documentación de los puntos anteriores (3, 4, 5 y 6) y aceptar los términos y condiciones para uso del sello.

Una vez enviado el formulario con la documentación solicitada, se realizará el análisis y verificación de su solicitud para uso del sello. El INTUR le enviará un correo electrónico confirmando si está habilitado para el uso del sello.

Así mismo, el INTUR se reserva el derecho de realizar una inspección a las empresas para el fin de verificar el cumplimiento y aplicación de los protocolos de higiene y salud, en caso de no estar cumpliendo con los mismos, se podrá retirar el derecho al uso del sello.

El contar con este sello de bioseguridad sin duda alguna beneficia a los establecimientos, ya que, al contar con un sello de carácter mundial, les da garantía a los trabajadores y confianza a los turistas de que pueden disfrutar de un viaje seguro.

Protocolos de bioseguridad turística

Los “Protocolos de Bioseguridad Turística” fueron elaborados por el Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR con el apoyo del Ministerio de Salud (MINSA)

Ministerio del Trabajo (MITRAB) e Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) siendo validado con aportes del sector privado para continuar atendiendo de manera segura y calidad, preparados ante cualquier situación que se pueda presentar.

Se elaboró un protocolo de bioseguridad para cada uno de los que conforman la oferta y la demanda turística. Estos protocolos contienen lineamientos donde se



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



establecen las medidas de protección necesarias, que garantizarán mayor confianza y protección a los turistas nacionales y de otras nacionalidades. Son 5 protocolos en total:

- Protocolo para alimentos y bebidas
- Protocolo para agencias y prestadores de viajes
- Protocolo para transporte turístico y renta car
- Protocolo para hospedería
- Protocolo para guías turísticos.



2.1.4 Marco Legal

Según Pérez, (2002) define las bases legales como “El conjunto de leyes, reglamentos, normas decretos, etc; que establecen el basamento jurídico que sustenta la investigación”.

La Elaboración del Marco Legal se realizó mediante leyes, normas y reglamentos de carácter nacional que se encuentran relacionados directamente con el tema de investigación en proceso, las cuales le favorecerá al lector una mayor comprensión de la información obtenida.

Ley n°495.Ley General del Turismo

La presente ley destaca la importancia de estimular el desarrollo de la industria turística como medio para contribuir al crecimiento económico, desarrollo social y ambiental del país generando las condiciones favorables para el desarrollo de la iniciativa privada y pública en el área turística.

Se considera relevante para el estudio puesto a que hace referencia a generar o crear nuevas oportunidades o mecanismos para la reactivación del sector. Teniendo como punto focal, el fortalecimiento de las capacidades y condiciones de los prestadores de servicios.

Cooperación Técnica Internacional

Retomando la ley anterior, en esta sección se presenta que el INTUR fomentará acciones para promover acuerdos en materia turística con otros países y organismos internacionales, así como establecer e implementar programas de cooperación turística internacional con quienes haya celebrado tratados, convenios o acuerdos en esta materia, destinados a mejorar la competitividad del sector, capacitación e incremento de turistas hacia el país.



También se ha tomado como referencia este artículo, dado que, para lograr una mayor competitividad del sector, es preciso el establecimiento de alianzas que promuevan la creación de herramientas tecnológicas actuales, para la capacitación del capital humano nicaragüense y su adaptación a los cambios que está sujeto al sector turismo, lo que será beneficioso para la ciudad de Granada tomando en cuenta la situación actual del turismo a raíz de la crisis sanitaria a nivel mundial.

Ley N° .645. Ley De Promoción, Fomento Y Desarrollo De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa (Ley Mipyme).

La presente ley es de mucha importancia tiene por objetivo promover la formulación, ejecución y evaluación de programas y políticas públicas favorables para que las Mipymes consoliden e incrementen su competitividad se ha elegido esta ley, ya que, si bien es cierto que la actual crisis sanitaria ha provocado el descenso significativo de la industria turística, ha trastocado a mayor escala las pequeñas iniciativas económicas y medio de subsistencia que dependen en gran parte los ingresos generados por el gasto extranjero, y de igual manera, gasto interno. Por tal razón, el órgano rector INTUR en conjunto con otras instituciones debe garantizar vías fiables para lograr la consecución de actividades de fomento, inversión y promoción de los pequeños empresarios. Además de crear alianzas que permitan fortalecer las capacidades de las Mipymes.

En este sentido, esta ley promueve la formulación de capacidades empresariales a favor de los jóvenes, mujeres, personas de la tercera edad y personas con capacidades diferentes en pro de favorecer la inclusión social en todos los sentidos. Un panorama factible que genere oportunidades de desarrollo y nuevos modelos económicos en el cual el turismo sea la principal fuente de ingreso.



Normas de Bioseguridad para los empresarios turísticos en Nicaragua.

El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) con el apoyo del Ministerio de Salud (MINSAL) Ministerio de Trabajo (MITRAB) e Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) siendo validado con aportes del sector privado, han elaborado los “Protocolos de Bioseguridad Turística”.

La finalidad principal es encaminar a los empresarios turísticos que prestan sus servicios en el país a que implementen buenas prácticas sanitarias durante y después del covid-19, para minimizar los riesgos higiénico-sanitarios provocados por el virus en el desarrollo de su actividad.

Estos protocolos contienen lineamientos donde se establecen las medidas de protección necesarias, recomendaciones y mecanismo de protección que brinden mayor confianza y protección a los turistas nacionales y extranjeros, los protocolos se encuentran dirigidos a sectores como: Alojamientos, Alimentos y Bebidas, Transporte Turístico, agencias de viajes y tour operadores y finalmente el servicio por los guías de turistas.

Plan Nacional de respuesta con enfoque multiamenazas y salud 2020.

Este plan se ha elaborado gracias a la cooperación técnica y financiera de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) bajo el contexto de la cooperación en el Plan de fortalecimiento del SINAPRED, con la finalidad de llevar a cabo diferentes actividades de organización territorial, formación, preparación y comunicación en la manera de gestionar el riesgo ante situaciones de emergencias.

Dentro del Plan, se encuentran definidos los distintos escenarios bajo el enfoque de multiamenazas, siendo uno de los escenarios para dar respuesta, los ocasionados por eventos sanitarios, encontrando como principal amenaza la Pandemia provocada por el virus SARS-Cov-19. Este evento ha tenido un área de influencia en todo el territorio nicaragüense con un nivel de riesgo medio- alto.



**“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19
en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”**



Los sitios más críticos durante este evento han sido las diferentes comunidades rurales y urbanas, municipalidades fronterizas, comunidades de corredor seco y zonas costeras.

Se considera que, dicho informe está relacionado con la investigación en estudio ya que los efectos que tuvo este evento afectaron severamente el sector turístico mediante las imposiciones de medidas sanitarias tales como: el aislamiento, las cuarentenas, el cierre de muchas instalaciones y cancelaciones de eventos, ocasionando un fuerte impacto negativo en la economía del país. Esto se asocia a unos de los objetivos que se pretenden alcanzar, puesto que, se desea describir de qué manera han impactado estas repercusiones al sector turístico, en específico la Ciudad de Granada.

Así mismo, esto se vincula con **la ley n°337. Ley creadora del sistema nacional para la prevención, mitigación y atención de desastres**. Que en el capítulo 1 y su artículo 1, se establece como objetivo de la presente ley, establecer los principios, normas, disposiciones e instrumentos generales y necesarios que permitan el funcionamiento de un sistema orientado a la reducción de riesgos generados por actividades que incluyan la prevención, mitigación y atención de carácter natural o antrópicos.



2.2 Preguntas Directrices.

- ¿Cuáles han sido las repercusiones socioeconómicas generadas por la pandemia de Covid-19 durante el año 2020-2021?
- ¿Qué medidas de adaptación y mitigación han tomado los actores directos de la cadena de valor del turismo en la ciudad de Granada?
- ¿Qué acciones se pueden proponer para la recuperación del sector turístico en la ciudad de Granada?



Capítulo III



3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo y enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo y de tipo descriptivo. Debido a que se encarga de describir la situación o fenómeno del covid-19 y su impacto en el sector turístico. Así mismo brinda información mayormente cualitativa acerca del cuándo y qué aspectos fueron afectados en el sector turístico a causa de la pandemia, así como las medidas de adaptación y mitigación para la recuperación del mismo. En otras palabras, se realiza una descripción de las variables en estudio, y analiza la incidencia de esta en el momento en que ocurre dicho suceso. Los datos recolectados son mayormente cualitativos. El estudio es así mismo transversal ya que es un tipo de investigación observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo.

Según el tiempo de ocurrencia:

Cabe señalar que es un estudio retrospectivo

Las investigaciones no experimentales ocurren dentro de los estudios retrospectivos. Este tiene una estrecha relación con el corte transversal, desde el sentido que únicamente se dedica al estudio de una situación en particular en un periodo de tiempo específico, lo que trae como resultado el relacionamiento de las variables de investigación (Piñero, 2014). De forma sencilla este término quiere decir volver a los hechos que ya han ocurrido. Qué es lo que nosotros hicimos, estudiando los impactos de la pandemia y la forma en cómo se le hizo frente a esta para contrarrestar su impacto negativo. Trabajamos con una muestra de personas encargadas de la cadena de valor del sector turístico de Granada que vivieron los impactos de la pandemia, como empresarios y colaboradores, de empresas turísticas, para conocer el proceso resiliente de adaptación.



3.1.2 Población y muestra

El estudio está enfocado en analizar la experiencia de respuesta del sector turístico en la ciudad de Granada ante la crisis de la pandemia Covid-19 por ser una de las dos ciudades coloniales más reconocidas de Nicaragua, y uno de los destinos turísticos más visitados por los turistas, tanto extranjeros como nacionales.

En este sentido se ha utilizado un **muestreo no probabilístico** ya que no ha sido posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido a consideraciones de tiempo y costo. El muestreo no probabilístico es un método menos estricto y depende en gran medida de la experiencia de los investigadores. Ya que esta investigación está dirigida los empresarios directos de la cadena de valor del sector turismo en la ciudad de Granada, así como el sector público. Se tomaron en consideración algunos elementos claves para la selección del muestreo por conveniencia:

1. Empresas turísticas de la ciudad de Granada que estén operando actualmente y cuyos negocios no hayan cerrado en el periodo del estudio.
2. Disponibilidad de tiempo para ser entrevistado durante la fase de campo y a colaborar con la investigación al contar de viva voz la experiencia de respuesta.
3. Que tengan la disposición de ser objeto de estudio en nuestra investigación.

3.1.3 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes técnicas

- Observación de campo
- Investigación documental
- Entrevistas dirigidas a empresas turísticas y funcionarios del sector público.

Para la técnica de entrevista se contó con la participación activa de:

1. Elieth Castrillo, Promotora turística en la delegación del INTUR, Granada



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



2. Juan de Jesús, Promotor turístico en la delegación del INTUR, Granada
3. Daniela Ruiz, Recepcionista del Hotel Darío
4. Pedro Guevara, Cajero en Bar y Restaurante Tierra Mia
5. Erick Alvarado, Guía turístico en tour operadora Shuttle Tours
6. Winston Sandino, Cajero en Restaurante Familiar, Comidas Típicas y Más.
7. José Meneses, responsable de tour operadora ABDALAH Tours
8. Jairo Cruz Espinoza, jefe de recepción en Hostal Oasis
9. Daysi Cuadra, Recepcionista Hotel Real la Merced
10. Anielka Aguirre, Recepcionista Hotel Plaza Colon
11. Gretsels Estrada, Recepcionista Hotel y restaurante La Gran Francia
12. Linda María Pacheco, Cajera Chocomuseo Café y Hotel

3.1.4 Herramientas de recopilación de información

- Computadora
- Cuadernos de notas
- Grabadoras
- Celulares
- Cámaras
- Internet

Fuentes secundarias

En cuanto a las fuentes secundarias se consultaron investigaciones documentales, notas de prensa, monografías, instituciones públicas como el INTUR, y establecimientos turísticos como bares, restaurantes, tour operadoras, hoteles, hostales, cafeterías, diario digital, documentos de la OMT como revistas, informes, comunicados.



3.1.5 Matriz de Descriptores

Objetivo General: Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada en el año 2020-2021.

Objetivos específicos	Preguntas directrices	Descriptores	Sub-descriptores	Técnicas	Fuentes
1- Identificar las repercusiones socioeconómicas generadas por la pandemia de Covid-19 durante los años 2020 y 2021.	¿Cuáles han sido las repercusiones generadas por la pandemia Covid-19 durante los años 2020 y 2021?	Repercusiones socioeconómicas a nivel internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la movilidad turística. • Restricción de viajes • Requerimientos migratorios • Cierre de empresas turísticas 	Investigación documental	OMT INTUR OMS CANATUR FUNIDES



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



			<ul style="list-style-type: none">• Reducción del empleo turísticos• Disminución de los ingresos turísticos		
--	--	--	--	--	--



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



		Repercusiones socioeconómicas a nivel nacional	<ul style="list-style-type: none">• Reducción de la movilidad turística• Restricción de viajes• Requerimientos migratorios• Cierre de empresas turísticas• Disminución de los ingresos turísticos		
--	--	---	---	--	--



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



<p>2- Describir las medidas de adaptación y mitigación implementadas por los actores directos de la cadena de valor del turismo en la ciudad de Granada.</p>	<p>¿Qué medidas de adaptación y mitigación han implementado los actores directos de la cadena de valor del turismo en el destino Granada?</p>	<p>Medidas de Mitigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de Reacción en Cadena de Polimerasa (PCR) • Vacunas contra la covid-19 • Cierres temporales • Reducción de los gastos de operación • Minimizar en gastos de operación • Disminución de los precios de los servicios turísticos • Acortamiento en los periodos de atención • Redacción de jornadas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación documental • Entrevistas • Observación de campo 	<p>INTUR</p> <p>Promotores</p> <p>Hoteles</p> <p>Recepcionista</p> <p>Restaurantes</p> <p>Cajeros</p> <p>Tour operadoras</p> <p>Guías</p>
---	--	-------------------------------------	--	---	---



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



		Medidas de adaptación	<ul style="list-style-type: none">• Rescisión de contratos• Reducción del personal • Arreglos de pago con proveedores de servicios básicos.• uso de los tics en el marketing • Protocolos de bioseguridad• Promoción del turismo interno• Innovación en los productos turísticos• Alianzas y asociacionismo		
--	--	------------------------------	--	--	--



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



			<ul style="list-style-type: none">• Sello de bioseguridad SaveTravel• Disminución de los precios de los servicios turísticos• Cambio en los productos y servicios turísticos• Capacitaciones brindadas por el instituto nicaragüense turismo en temas de salud, higiene y seguridad a los dueños de establecimientos turísticos		
--	--	--	--	--	--



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Objetivos específicos	Preguntas directrices	Descriptoros	Sub-descriptores	Técnicas	Fuentes
3- Proponer acciones para la recuperación del sector turístico en la ciudad de Granada	¿Qué acciones se pueden desarrollar para la recuperación del sector turístico en el destino de Granada?	Acciones de adaptación Acciones de mitigación	-		



Capítulo IV

Análisis y Discusión de Resultados





Capítulo IV- Análisis y discusión de resultados

4.1.1 Repercusiones socioeconómicas generadas por la pandemia Covid-19 durante el año 2020 y 2021.

4.1.1.1 Repercusiones socioeconómicas a nivel internacional

La pandemia de COVID-19 ha tenido enormes repercusiones económicas, sociales y sobre todo de salud en todas las naciones del mundo, revirtiendo los avances en materia de desarrollo logrado a lo largo de los últimos años.

Según el análisis del año 2020, se registró que a la fecha del 23 de enero se realizó el confinamiento el Wuhan, China, como seguidamente el 30 de enero la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote una emergencia de salud pública, a fecha del 20 de abril el 100% de los destinos mundiales activaron las restricciones de movilidad y el primero de noviembre un 27% de los destinos mundiales cerraron completamente sus fronteras al turismo internacional (UNWTO, 2020)

4.1.1.1 Reducción de la Movilidad Turística

La reducción de la movilidad fue presentada en porcentaje, detectada por los teléfonos celulares cuando las personas asistían a un sitio determinado, en dos períodos de tiempos diferentes; como primer lugar, antes del registro de los primeros casos y posteriormente tomadas de las políticas para contener los contagios. Se han tomado ejemplos de datos sobre las visitas a sitios de recreación como: Restaurantes, cafés, centros comerciales, cines, también se tomaron datos de lugares al aire libre; parques nacionales, playas públicas, marinas, plazas y jardines, dando como resultado una reducción significativa de la movilidad de



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



personas hacia los sitios de recreación y ocio al aire libre, primordialmente a partir del mes de marzo del 2020.

Para el siguiente mes la reducción que presentó en la movilidad fue del 50% y 80%, exceptuando Brasil y México, los cuales se encontraron con un 40% y 50%. En mayo la movilidad comienza a aumentar en algunos países como Ecuador, Argentina y Colombia y continuó disminuyendo en otros países como Brasil y México, con respecto a movilidad al aire libre como: playas, parques y plazas el panorama es similar, las acciones más importantes para enfrentar la epidemia son el auto aislamiento, la cuarentena y el distanciamiento social.

Estas medidas tienen impactos positivos para la salud, al aplanar la curva de contagios. Pero también afectan a la actividad económica, pues el distanciamiento generalmente implica la desaceleración de la producción o incluso su interrupción total (CEPAL, 2020a),

Según la organización internacional para las migraciones (OMI) hasta mediados de junio 2020, 169 países, de los 3523 puntos de entrada registrados, 605 eran operativos, 1344 parcialmente operativos, 1349 fueron totalmente cerrados y 225 no reportaron datos, con los que se refiere a los 762 aeropuertos, 24% fue operativo, un 38% parcialmente operativo, 30% totalmente cerrado y de un 8% no hubo información. Al respecto conviene decir que de los 2149 cruces fronterizos terrestre un 15% fue total operación, 33% operación parcial, 46% totalmente cerrado y un 6% sin información, además de los 612 cruces fronterizos marítimos, 16% era operativo, 56% operación parcial, 46% totalmente cerrado y 6% no se obtuvo información (OMI, 2020).

Según la organización internacional para las migraciones (OMI) hasta mediados de junio de 2020, 169 países, de los 3523 puntos de entrada registrados, 605 eran operativos, 1344 parcialmente operativos, 1349 fueron totalmente cerrados y 225 no reportaron datos. Con lo que se refiere a los 762 aeropuertos, 24% fue operativo, un 38% parcialmente operativo, 30%, totalmente cerrado y de un 8% no hubo



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



información. Al respecto conviene decir que de los 2149 cruces fronterizos terrestre un 15% fue total operación, 33% operación parcial, 46% totalmente cerrado y un 6% sin información, además de los 612 cruces fronterizos marítimos, 16% era operativo, 56% operación parcial, 46% totalmente cerrado y 6% no se obtuvo información (OIM 2020).

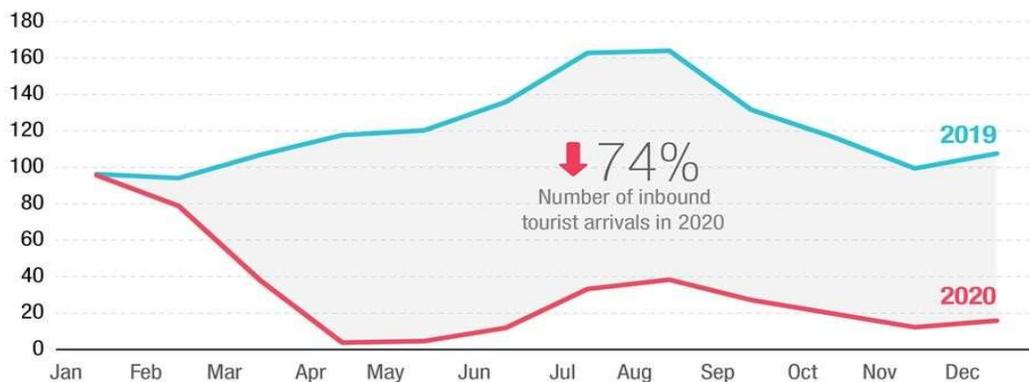


Ilustración 1: Llegadas de los turistas internacionales. Fuente: foto tomada de página web. UNCTAD based on UNWTO, 2020.

Según la OMT, las llegadas de turistas internacionales se redujeron en unos 1.000 millones de viajes, o un 74%, entre enero y diciembre de 2020, si se excluyen los meses de enero y febrero del 2020, anteriores a la pandemia, la caída de las llegadas asciende al 84%

Según la última edición del Barómetro OMT del Turismo Mundial, muestra que las llegadas de turistas internacionales que pernoctaban habían aumentado en un 58% en los meses de julio a septiembre del año 2021. Comparado con el mismo periodo de 2020.

Entre los meses de enero a septiembre del 2021, las llegadas internacionales en todo el mundo fueron un 20% inferiores a las de 2020, esto claramente para el sector



turístico represento una mejora, por ejemplo, se menciona que en algunas subregiones como lo son: Europa Meridional, y mediterránea, el Caribe, América del Norte y Central, las llegadas de los visitantes superaron los niveles del mismo periodo del 2020.

4.1.1.2 Restricción de viajes

Para el año del 2020, uno de cada cinco destinos mantuvo sus fronteras completamente cerradas y las nuevas olas que aparecieron de Covid-19 afectaron al reinicio del turismo internacional. Las últimas investigaciones muestran que todavía el 98% de los destinos imponen algún tipo de restricción a los viajes, Según el informe de la OMT sobre restricciones de viaje, 46 destinos (el 21% de todos los destinos del mundo) tienen actualmente sus fronteras completamente cerradas a los turistas. De ellos, 26 destinos las han mantenido completamente cerradas al menos desde finales de abril de 2020. Otros 55 (el 25% de todos los destinos mundiales) tienen sus fronteras parcialmente cerradas al turismo internacional, y 112 destinos (el 52% de todos los destinos) exigen a los turistas internacionales que presenten una prueba PCR o un test de antígenos a su llegada.

En los últimos años, como organismo especializado de las Naciones Unidas, la OMT ha hecho un seguimiento regular de los avances en la facilitación de los viajes, y ha observado una tendencia continuada hacia una mayor apertura. La Covid-19 afecto la tendencia de obtener una mayor apertura de una forma abrupta, según el estudio llevado a cabo para el nuevo informe de restricción de viajes y cierres de fronteras, a fecha de 6 de abril, el 96% de los destinos del mundo habían introducido restricciones a los viajes en respuesta a la pandemia y alrededor de 90 destinos habían cerrado total o parcialmente sus fronteras a los turistas, mientras que otros 40 se encontraban cerrados a ciertos turistas, dependiendo del país de origen.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Los estudios que realizó la OMT nos muestran que las distintas regiones del mundo ejecutaron respuestas similares para hacer frente a la Covid-19. Como, por ejemplo, mencionamos que: en África, en Asia, en el Pacífico y en Medio Oriente, el 100% de los destinos implementaron restricciones relacionadas con la Covid-19, estas restricciones se llevaron a cabo desde enero de 2020, y en el caso de las Américas, el 92% de los destinos decidieron adoptar medidas similares, mientras que en Europa la proporción fue de un 93% (a fecha del 6 de abril)

El grado de respuesta evoluciona y se identifican cuatro tipos de medidas restrictivas, las cuales son las siguientes a mencionar: Cierre completo o parcial de las fronteras a los turistas, restricciones a los viajes según los destinos, suspensión total o parcial de vuelos. Diversas medidas, incluyendo algunos requisitos de cuarentena o auto confinamiento, certificado médico, invalidación o suspensión de emisiones de visados

Desde el comienzo de la crisis, la agencia especializada de las Naciones Unidas para el turismo analiza las consecuencias de esta pandemia. Su último informe muestra que, mientras continúa el debate sobre las primeras medidas que se podrían tomar para levantar las restricciones, el 100% de los destinos en todo el mundo todavía mantienen restricciones de viaje para turistas internacionales por motivo de la COVID-19.

De los 217 destinos de todo el mundo, un total de 156 (un 72%) detuvo por completo el turismo internacional, según los datos recopilados a partir del 27 de abril de 2020, entre los datos más significativos del estudio se encontró que ninguno de los destinos había levantado o aliviado las restricciones de viaje. El sector turístico es considerado como el salvavidas para millones de personas, especialmente en países en desarrollo, abrir de nuevo el mundo al turismo salvaría los empleos, protegería los medios de vida y permitiría que el sector retomara su papel vital de impulsar el desarrollo sostenible.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Las restricciones de viaje introducidas en respuesta a la pandemia de COVID-19 empiezan lentamente a aligerarse, lo que permite que el turismo se reactive en un número creciente de destinos. En un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT) muestra que el 22% de los destinos del mundo (48 destinos) han empezado a aligerar las restricciones, con Europa a la cabeza, sin embargo, el 65% de los destinos del mundo (141 destinos) mantienen sus fronteras completamente cerradas al turismo internacional. La quinta edición del informe COVID-19 Related Travel Restrictions: A Global Review for Tourism, (Restricciones de viaje por la COVID-19: examen global para el turismo) muestra que el sector se está reactivando lentamente, aunque la reactivación es significativamente más pronunciada en algunas regiones del mundo, los destinos que han aligerado las restricciones de viaje para los turistas son los siguientes: 37 destinos en Europa, entre ellos 24 de los 26 Estados miembros de Schengen, 6 destinos en las Américas, 3 destinos de Asia y el Pacífico, 2 destinos de África.

Un liderazgo coordinado y una mayor cooperación entre los Gobiernos fue lo que hizo posible que el turismo se fuera reactivando de manera lenta pero constante, en muchos lugares del mundo y por vez primera, el informe sobre las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19 incluye datos clave sobre las infraestructuras de salud e higiene con las que cuentan los destinos, además de analizar el índice de notificaciones de nuevos casos de COVID-19. De ese modo, la OMT determinó factores que influyeron en las decisiones de los destinos de atemperar esas restricciones, las cuales fueron: en primer lugar, que los destinos que redujeron las restricciones de viaje tenían por lo general una infraestructura de salud e higiene de nivel alto o muy alto, esto fue lo que hizo que las tasas de infección de Covid-19 fueran comparativamente bajas.

En segundo lugar, los destinos cuyas economías estaban bastante avanzadas, redujeron las restricciones de viaje en un 79%.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



En tercer lugar, se tiene que el 64% de los destinos turísticos redujeron las restricciones, tenían una dependencia que se caracterizaba por ser alta o media de la aviación como un modo de transporte para las llegadas de turismo internacional.

Según los datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la aparición de las nuevas variantes del virus de la COVID-19 fue la que impulsó a muchos gobiernos a tener que revertir los esfuerzos por aligerar las restricciones a los viajes, habiéndose extendido los cierres totales a los turistas sobre todo por las regiones de Asia y el Pacífico y Europa.

El informe de la OMT sobre las restricciones de viaje mostraba un avance hacia la flexibilización o el levantamiento de las restricciones de viaje, el informe de la OMT indica que la persistente gravedad de la situación epidemiológica llevo a los gobiernos a adoptar un enfoque más cauteloso.

Al mismo tiempo, el estudio de la OMT señaló una tendencia para aplicar las restricciones de viaje con un enfoque más matizado y basado en datos empíricos y en riesgos. Un número creciente de destinos en todo el mundo requerían que los turistas internacionales presentaran una prueba de PCR o prueba de antígenos negativa a la llegada, así como facilitar sus datos de contacto con fines de rastreo

Según los datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el avance mundial de la vacunación y la adopción de un número creciente de soluciones digitales para viajar de forma segura deberían redundar en un aumento de la movilidad internacional, esta medida muestra cómo los destinos se fueron abriendo a los turistas internacionales vacunados: 85 destinos de todo el mundo habían disminuido las restricciones para los turistas internacionales totalmente vacunados, mientras que 20 destinos habían hecho obligatoria la vacunación completa contra la Covid19 para ingresar en un destino con fines turísticos. Sin embargo, solo cuatro destinos habían levantado todas las restricciones relacionadas con la Covid-19 (Colombia, Costa Rica, República Dominicana y México)



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Según el informe sobre las restricciones de viaje preparado por la OMT, organismo especializado de las Naciones Unidas, a fecha de 1 de junio de 2021, el 29 % de los destinos del mundo continuaban con sus fronteras completamente cerradas al turismo internacional, más de la mitad de estos destinos las mantenían desde mayo de 2020, si no antes, los cierres totales a los turistas y la mayoría pertenece a los pequeños Estados insulares en desarrollo de Asia y el Pacífico. Por otro lado, tan solo tres destinos (Albania, Costa Rica y República Dominicana) estaban completamente abiertos a los turistas, sin ningún tipo de restricción.

En febrero salió un anuncio donde la prometedora Air Italy —respaldada por Qatar Airways— sería liquidada. Lo cual preparó el escenario para un año de pérdidas; incluso antes de los bloqueos a las aerolíneas del mundo y aunque el coronavirus era bien conocido para ese entonces, su poder destructivo en la industria de las aerolíneas aún no se concretaba.

Brett Snyder, del blog de aviación CrankyFlyer’s, hizo una lista de las “aerolíneas que perdimos”. Estas son las aerolíneas más notables de las que nos despedimos en 2020.

Compass Airlines: fue una aerolínea regional que cerró en abril de 2020. Esto ocurrió después de finalizar sus operaciones con American Airlines y Delta Air Lines, según FlightGlobal. La aerolínea con sede en Minneapolis voló principalmente aviones Embraer E175 con bases en la costa oeste en sus últimos años.

ExpressJet Airlines: Esta aerolínea regional dejó de operar el 30 de septiembre de 2020; después de que United Airlines eligiera a su rival CommutAir para volar en servicios regionales. Las principales aerolíneas como American Airlines, Delta Air Lines y, más recientemente, United Airlines habían contratado a la aerolínea para volar sus centros regionales a ciudades más pequeñas.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ernest de Italia: suspendió las operaciones a menos de dos semanas del inicio de 2020; después de sólo cinco años de servicio, informó AirlineGeeks. La aerolínea sirvió principalmente a destinos europeos con una flota de cuatro aviones Airbus

Atlasjet: La aerolínea turca Atlas Global suspendió sus operaciones en febrero de 2020. La aerolínea operaba vuelos dentro de Oriente Medio y Europa con una flota de Airbus.

Trans States Airlines: Airlines era una aerolínea regional que ofrecía servicios con aviones Embraer ERJ145 para United Airlines. Aunque originalmente planeaba cesar sus operaciones para fines de 2020, después de consolidar las operaciones con ExpressJet Airlines, la pandemia hizo que la aerolínea cesará el 1 de abril, como informó David Slotnick de Insider.

Air Italy: Las operaciones finalmente cesaron en febrero de 2020, ya que sus primeros años registraron pérdidas masivas, como informó David Slotnick de Insider.

Flybe: era una aerolínea regional independiente en el Reino Unido que dejó de operar en marzo de 2020 debido a la pandemia, informó el New York Times. La empresa sirvió a los confines de la isla británica; especialmente a ciudades que habían sido rechazadas por las aerolíneas más grandes del país.

Germanwings: fue una de las aerolíneas de bajo costo del Grupo Lufthansa que dejó de operar en abril de 2020 debido a la pandemia, informó Reuters. Lufthansa creó estas aerolíneas como una forma de competir con empresas como Ryanair y EasyJet. Estas ofrecían tarifas increíblemente bajas para vuelos en todo el continente.

SA Express: era una aerolínea regional independiente en Sudáfrica que cesó sus operaciones en mayo de 2020 debido a la pandemia, como informó AirlineGeeks. La aerolínea entró en protección por quiebra en febrero de 2020.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Tame: era la aerolínea con bandera de Ecuador y cerró sus operaciones en mayo de 2020 por la pandemia de Covid-19, según Routesonline. La compañía voló dentro de Latinoamérica y Norteamérica mientras estuvo en operación.

Makani Kai: era una aerolínea de pasajeros hawaiana que se fusionó con Mokulele Air en junio de 2020, según Star-Advertiser. Ambas aerolíneas se fusionaron debido a que la pandemia paralizó el tráfico con Hawái, en gran parte cerrado a los turistas en ese momento.

Level: era una aerolínea de bajo costo que dejó de operar entre junio y julio de 2020.

Esta empresa operaba vuelos desde Barcelona y París a ciudades de Europa y América. Tanto la división europea como la transatlántica de la aerolínea cesaron sus operaciones debido a la pandemia, según FlightGlobal.

NokScoot: era una aerolínea tailandesa que cesó sus operaciones en junio de 2020, según Bangkok Post; que lo atribuyó a los efectos de la pandemia.

Liat: fue una aerolínea regional del Caribe que dejó de operar en julio de 2020. La pandemia terminó con sus operaciones después de conectar las islas de la región durante años, informó el Caymanian Times.

Cathay Dragon: era una aerolínea regional con sede en Hong Kong que dejó de operar en octubre de 2020. Sus operaciones se reestructuraron bajo el Grupo Cathay Pacific con Cathay Pacific Airways.

Laudamotion: Austria fue una aerolínea europea que dejó de operar en 2020 para formar una nueva, Lauda Europe, según AirlineGeeks.

German Airways: era una aerolínea chárter que dejó de operar en abril de 2020 por la pandemia, según CH Aviation.



4.1.1.3 Requerimientos Migratorios

Según la OMS durante los años 2020 y 2021, los desplazamientos migratorios representaron al menos el 3.7% de la población en 14 de los 20 países siendo estos EE. UU, India, Brasil, Francia, Alemania, Reino Unido, Italia, Corea del sur, Rusia, Turquía, España, Japón, Vietnam, Australia, Iran, Polonia, Ucrania ,9 con el mayor número de casos de COVID-19 en el mundo, y esta proporción es más del 7 por ciento en 9 de estos países. Ante esta situación se hizo notable el aumento de las restricciones fronterizas desde 11 de marzo de 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia de la COVID-19, y el 22 de febrero de 2020, se implementaron alrededor de 105.000 restricciones de movimientos en todo el mundo. Al mismo tiempo, 189 países, territorios o áreas han emitido 795 excepciones a estas restricciones, permitiendo así la movilidad.

La Organización Internacional para las migraciones (OIM) y el Instituto de Política Migratoria (MPI) (2021) detallan en el primer análisis integral de las medidas para viajes y cierres de frontera en todo el mundo adoptadas en 2020, las tres fases que describen el proceso de movilidad fronteriza y migratoria a nivel mundial, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:



FASE 1

Enero-mayo.

Los confinamientos a la movilidad se hicieron notables. En esta primera fase los países demostraron una cantidad considerable de medidas de confinamiento a nivel nacional, otras restricciones y requerimientos para realizar los viajes, esto con la finalidad de brindar respuesta a las crisis de salud pública y que evolucionaron con gran rapidez. Sin embargo, la escala de los cierres fronterizos no tenía precedentes y muchos de ellos se dieron con muy poca coordinación. Para finales de marzo, los gobiernos locales habían emitido o ampliado 43.400 medidas para viajes.



Movimientos de toda tipología fueron limitados drásticamente. Tal es el caso de las aerolíneas, la cantidad de pasajeros en vuelos internacionales en abril y mayo disminuyó en un 92% en comparación con los mismos meses en 2019.

FASE 2

Junio-septiembre

Durante este período algunos puntos de accesos en los países fueron apertura dos, como lo fue el caso de los aeropuertos. Las prohibiciones para viajes fueron reemplazadas por medidas sanitarias, incluyendo entre tales los exámenes de PCR, certificados de pruebas de COVID-19 antes de las partidas a los países, medidas de cuarentena o declaraciones sanitarias.

FASE 3

Octubre-diciembre

Los Gobiernos de los países empiezan a dar respuestas a nuevos brotes y mutaciones del virus. En el resto del año el panorama fue mixto debido a que los países buscaron reemplazar las restricciones a los viajes con requerimientos sanitarios, mientras luchaban contra una segunda (y en algunos casos tercera) ola de contagios, y debían asimismo enfrentar el surgimiento de nuevas cepas del virus. Algunos países, incluyendo Chile, México y los Emiratos Árabes Unidos, incluso se abrieron al turismo. Los certificados sanitarios se han convertido en la medida sanitaria más común para poder viajar.



Dentro de este primer análisis integral global, se presentan las medidas y requisitos de salud pública que fueron implementadas por los países, dichas medidas son las siguientes:

- **La Cuarentena**

Las cuarentenas han sido una de las medidas de salud primaria aplicadas desde el inicio de la pandemia. En su apogeo a mediados de octubre de 2020, se estaban implementando más de 18,500 requisitos de cuarentena, sin embargo, a finales de diciembre, esta cifra había descendido a algo más de 14,000. Las cuarentenas pueden ayudar a mitigar el riesgo de asintomáticos y portadores pre sintomáticos que transmiten el virus, así como los riesgos relacionados con los resultados falsos negativos de las pruebas, pero plantean tres retos principales: cumplimiento, coste y volumen.

- **Las pruebas de Covid-19**

Muchos países ahora requieren un resultado negativo de la prueba de SARS-CoV2 (principalmente pruebas de amplificación de ácido nucleico, como la PCR, o menos frecuentemente las pruebas rápidas de antígeno SARS-CoV-2) de viajeros y migrantes.

- **Los Requisitos de vacunación (esquemas completos)**

Muchos países, entre ellos Australia, Dinamarca y los Estados Unidos, han demostrado un interés expresado en los certificados de vacunación como condición previa para viajar, lo que sugiere que la vacunación con el tiempo se convierte en una parte integral de las medidas de salud de los viajes en todo el mundo.

Sin embargo, también existen los demás requisitos migratorios que son extendidos por las direcciones de migración y extranjería de cada país, tal y como se observa en el siguiente gráfico, se presentan dichos requisitos que fueron implementados desde el surgimiento de la pandemia y que en muchos países aún siguen vigente.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Otros requerimientos migratorios desde el surgimiento de la Pandemia del Covid-19.

1. Formulario de solicitud de ingreso al país.

2. Cuarentena

3. Pruebas de Covid -19

4. Los requisitos de vacunación (esquemas completos)

5. Seguro de viajes.

6. Esquemas de vacunación contra el covid -19(países que lo requieran)

7. Resultado negativo de prueba de Covid - 19 o PCR realizada 72 horas ante de salida.



4.1.1.4 Cierre de empresas turísticas

El turismo en las últimas décadas se ha convertido en uno de los sectores más dinámicos y de mayor crecimiento económico a nivel mundial. La importancia de este sector como motor de la creación de empleo y de la promoción del desarrollo económico, de la cultura y de los productos locales es evidente en parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Un informe de la Organización Internacional del Trabajo OIT (2021) destaca que, en el año 2019, mientras la economía global había registrado un crecimiento promedio del 2.5 por ciento, la actividad turística creció en un 3.5 por ciento y generó 330 millones de empleos, es decir, el 10.3 por ciento del empleo total, lo que significa que 1 de cada 10 empleos en el mundo pertenecían a este amplio sector.

Sin embargo, la aparición del virus Covid-19, declarado por la OMS en marzo del 2020 como una pandemia mundial, generó un cambio devastador que ha impactado a la economía y el empleo mundial, siendo el turismo uno de los sectores más golpeados por esta crisis.

La OIT (2020) en su informe: Impactos del Covid-19 en el sector turismo, describe los impactos que ha sufrido este sector mediante la llegada de esta pandemia, se destaca que empresas como hoteles, restaurantes, operadores turísticos, aerolíneas y buques de cruceros han suspendido indefinidamente sus actividades. En los subsectores del alojamiento y la restauración, 51 millones de empresas se enfrentan a un entorno extraordinariamente difícil para los negocios que tiene efectos muy graves en las oportunidades de empleo.

Cabe destacar que, las medidas que han extendido los gobiernos ante esta difícil situación han contribuido a grandes descensos en las economías locales, desempleo y cierre de establecimientos de manera parcial o indefinida y otros de manera total. Tal es el caso de Francia, a finales de marzo, las medidas de



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



confinamiento en este país dieron como resultado el cierre de 75,000 restaurantes, 3,000 clubes y 40,000 cafés, y 1 millón de empleados han quedado en desempleo técnico.

De igual manera, la industria del turismo de Brasil y Argentina ha sufrido pérdidas importantes tras el cierre de alrededor del 80 por ciento de los servicios de alojamiento, restauración y de la totalidad de sus parques y centros de atracciones turísticos.



Ilustración 2: cierre de Restaurante en Argentina. Fuente: foto tomada de la página web. Carranza D, 2021

Así mismo, países como Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte que dependen del turismo, se informa que el 80 por ciento de los trabajadores de las industrias de la hostelería y la restauración están con licencia sin sueldo y alrededor de una tercera parte de los empleos podrían desaparecer a largo plazo.

Muchas de las personas dentro de este sector han denominado a esta crisis como “temporada cero” donde la mayoría de los negocios de turismo estarán con cero ingresos debido a las estrategias de contención del virus, generando impactos importantes al sector turístico.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Según (INFOBAE, 2020) A inicios del año 2020, el sector turismo de Costa Rica mostraba ser uno de los más sólidos dentro de su economía. Toda esta situación se vio afectada a partir de la propagación del virus en Latinoamérica. Los centros de hospedajes, agencias de viajes, restaurantes y demás negocios involucrados en el sector turístico, esperan caídas hasta del 90 por ciento, siendo estas cifras de las peores en su historia.

Del mismo modo, las empresas turísticas colombianas han padecido las repercusiones de esta crisis sanitaria. Las pérdidas en el sector se deben principalmente por el cierre de su frontera a los extranjeros provenientes de cualquier país, resaltando que La Asociación Hotelera y Turística de Colombia ha reportado pérdidas de hasta 45,000 millones de pesos equivalentes a unos 11 millones de dólares entre el 08 y 12 de marzo 2020, lo que ha generado una caída en el sector hotelero de 2.3 puntos porcentuales (El País, 2020).

Así mismo, Suramérica tampoco sería la excepción del impacto negativo del COVID-19 en el turismo. Perú canceló el 60 por ciento de los paquetes internacionales a todo destino turístico dentro del país, especialmente a Machu Picchu, región de Cusco (El País, 2020). Los peruanos catalogan el bloqueo de fronteras y pérdidas en sus centros turísticos como una de las peores crisis experimentadas en su historia.

Resulta de importancia considerar que el turismo es un sector muy heterogéneo y que integra distintos subsectores conexos, lo cual simboliza un importante desafío de coherencia institucional y cooperación. A la vez, es fundamental superar las fallas de coordinación entre el sector público y privado para diseñar y ejecutar estrategias de recuperación sostenible y respetuosa con el medio ambiente, promover la transformación productiva del sector, el desarrollo sostenible de las economías rurales y crear empleos decentes. Cabe destacar la importancia que tienen las lecciones aprendidas durante el manejo de la pandemia para sirvan como ejemplo para mejorar la gestión de crisis venideras.



4.1.1.5 Reducción del empleo turístico

El mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de la amenaza que supone para la salud pública, el trastorno económico y social amenaza los medios de vida y el bienestar a largo plazo de millones de personas.

La pandemia se caracteriza por un aumento significativo de desempleados a nivel mundial, debido al cierre sin precedentes de los viajes y el comercio mundial, el turismo ha sido uno de los sectores más afectados por el coronavirus. La crisis no tiene precedentes en tamaño y amplitud, y ha afectado los medios de vida de millones de personas en el mundo. Los cálculos apuntan a que entre 100 millones y 120 millones de puestos de trabajo relacionados con el sector turismo siguen amenazados. Los efectos negativos sobre el empleo y los salarios son mayores en los países que dependen del turismo.

En efecto, la pandemia recortó drásticamente las llegadas internacionales, no solo por las restricciones de los países, sino porque los consumidores han optado por reducir sus viajes. En lo que va de la crisis sanitaria, el número de llegadas de turistas internacionales ha disminuido en 74%.

A nivel mundial, el turismo sustenta uno de cada diez puestos de trabajo y proporciona medios de vida a muchos millones de personas.

Solo en Europa, el turismo genera 27 millones de puestos de trabajo y millones de empresas. En algunos pequeños Estados insulares en desarrollo, el turismo representa hasta el 80% de las exportaciones. A su vez también representa una proporción importante de las economías nacionales de destacados destinos turísticos, lo que refleja su importancia en todos los niveles de desarrollo económico, por ejemplo, en Alemania (3,9%), Francia (7,4%) o España (11,8%).



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Los datos de la Organización Mundial del Turismo muestran que entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos estaban en riesgo, mientras que la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) tenía una pérdida del 1,5 al 2,8 por ciento del PIB mundial debido a la crisis de la industria por el COVID-19.

El turismo es la tercera categoría de exportación más grande del mundo (después de los combustibles y los productos químicos) y en 2019 representó el 7% del comercio mundial.

Según el informe “La COVID-19 y el mundo del trabajo”, la pérdida de horas laborales a escala mundial durante los primeros nueve meses del año fue "sustancialmente mayor" que la prevista en la edición anterior del estudio. El documento detalla que la revisión de las estimaciones de pérdida de horas de trabajo a nivel mundial para el segundo trimestre de este año (2020) con respecto al cuarto trimestre del pasado, indican que hubo un retroceso del 17,3%, equivalente a 495 millones de empleos de tiempo completo. La proyección inicial era de un 14%.

El sector turismo, como consecuencia de las severas restricciones mundiales al movimiento de las personas, ha sido unos de los sectores más inmediatamente afectados a nivel internacional y regional. Según información de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo internacional se contrajo un 97 % en abril del 2020 en comparación con el mismo mes del año anterior (UNWTO, 2020).

Las proyecciones de la OIT recogidas en Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021 indican que el déficit de puestos de trabajo derivado de la crisis mundial llegará a los 75 millones en 2021 para luego reducirse a 23 millones en 2022. El correspondiente déficit en horas de trabajo, que abarca el déficit de puestos de trabajo y la reducción de horas, equivale a 100 millones de empleos a tiempo completo en 2021 y a 26 millones de empleos a tiempo completo en 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Refiriéndonos a América Latina y el Caribe en el primer trimestre del año 2021 las pérdidas estimadas de trabajo superaron el 8 por ciento en el primer trimestre, y el 6 por ciento en el segundo, mientras que a nivel mundial y en los mismos periodos las tasas fueron de 4,8 y 4,4 por ciento según Las proyecciones de la OIT recogidas en *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021*.

Según la Organización Internacional de Turismo OIT, América Latina es la región con más empleos perdidos por cuenta de la pandemia de COVID 19, la ola del desempleo en el mundo, se hizo sentir con mayor fuerza en esta, las restricciones al comercio, a la vida laboral y al turismo, entre otros, como medidas de contingencia para tratar de frenar la propagación del Covid-19, dejó 41 millones de personas desocupadas en esta región, según un balance de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Esto significa que a los 26 millones de personas que ya se encontraban sin trabajo antes de la emergencia sanitaria, se suman otros 15 millones que perdieron sus empleos durante los meses de cuarentena.

“Se trata de un récord histórico, la cifra más alta de desocupación, desde que hay registros”, aseguró el director de la OIT para América Latina y el Caribe, Vinicios Pinhero

Entre los países con mayores afectaciones de desempleo por causa de la pandemia de covid 19 podemos mencionar a Chile, quien presentó los mayores niveles de desempleo en una década ya que de acuerdo con el instituto nacional de estadísticas (INE) este país presentó la tasa de desempleo del 11.2% entre marzo y mayo, la cifra más alta que este país presentaba en al menos 10 años.

Colombia, país que marcó récord de desempleo en el mes de mayo con un 21,4% según el departamento administrativo nacional de estadísticas (DANE) y siendo las



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



mujeres las más afectadas, con una desocupación del 25,4% frente al 18,6% de los hombres.

A nivel de la región Centroamérica, esta no fue ajena al impacto negativo que ocasionó la pandemia, la crisis golpeó una estructura productiva con debilidades, en un contexto de una gran heterogeneidad entre los sectores y empresas. El mercado laboral en la región ha sido impactado de forma significativa, con mayores efectos en el empleo femenino, la fuerza laboral joven, el sector informal (CEPAL, 2020). A su vez, se vieron fuertemente afectadas las personas con discapacidad, quienes previo a la crisis ya experimentaron altas tasas de desempleo (Ullmann, 2020).

Con el fin de estimar el impacto de la pandemia en los países del norte de Centroamérica, ASIES (2020) realizó un sondeo de opinión en el que se evidenció el grave impacto al empleo, apuntando lo siguiente:

Gran parte de las personas que participaron en la medición y se encontraban trabajando previo a la crisis en Guatemala y Honduras no conservaron su trabajo (55% y 57% respectivamente), en El Salvador esta situación se registró en un 47%; aunado a esto la mayoría señaló que no habían sido capaces de ocuparse nuevamente.

En el siguiente gráfico se muestra una comparativa de las tasas de desempleo en Centroamérica en el año 2020. Costa Rica y Panamá presentan las mayores tasas de desempleo, 10.23 % y 17.8 % respectivamente, seguido por Honduras y El Salvador. Por su parte Nicaragua y Guatemala son los países con menor nivel de desempleo en la región, según las estimaciones, presentando tasas de desempleo de 5.82 % y 4.65 %. Es importante hacer la observación que en estos últimos países se registran mayores niveles de informalidad laboral.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 3: Tasas de desempleo en Centroamérica. Fuente: foto tomada de la página web. Asociación de investigación y estudios sociales (2020), Desempleo en Centroamérica, 2020.

Según datos brindados por el Observatorio de Mercado Laboral del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL, 2021), en Panamá 284,029 contratos fueron suspendidos, de los cuales 140,080 ya fueron reactivados. Honduras reportó que 120,000 personas habían sido suspendidas laboralmente. Según datos obtenidos en la más reciente encuesta de hogares, la tasa de desempleo abierto fue de 10.9 %, registrando un crecimiento significativo respecto a la que se observó en 2019 (5.7 %) (INE, 2020). En Nicaragua, por su parte, al segundo trimestre del 2020, la tasa de desempleo abierto a nivel nacional se ubicó en 5.4 %, al igual que en el segundo trimestre de 2019 (INIDE, 2020).



4.1.1.6 Disminución en los ingresos turísticos

Los viajes y el turismo representan una parte significativa del PIB mundial, más de la mitad del ingreso nacional de países cuyos ingresos dependen mayormente del turismo. Según el informe de la UNCTAD publicado el 30 de Junio la caída del turismo debido a la pandemia de COVID 19 podría causar una pérdida de más de 4 billones de dólares en el PIB global durante el año 2020-2021, la pérdida estimada se debe a que la pandemia impacta de una manera directa al sector turismo y por ende causando un efecto dominó en los sectores que están estrechamente relacionados con el turismo, como los que suministran los bienes y servicios que los viajeros buscan durante sus vacaciones como alimentos, bebidas, alojamiento, entretenimiento, entre otros.

Este informe que fue publicado juntamente con la Organización Mundial de Turismo OMT, de las Naciones Unidas afirma que el turismo y sus sectores vinculados sufrieron una pérdida estimada de 2.4 billones de dólares en el año 2020 esto debido a que hubo una fuerte caída en las llegadas de turistas internacionales.

En la conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo se estimó que, por cada millón de dólares perdidos en ingresos por turismo internacional, el ingreso nacional de un país puede disminuir entre dos o tres millones es decir la pérdida es dos o tres veces mayor. Debido al cierre sin precedentes de los viajes y el comercio mundial en los primeros cinco meses del año 2020 las llegadas de los turistas internacionales se redujeron a más de la mitad, tomando como ejemplo a Estados Unidos cuya pérdida fue de 320,000 millones de dólares en ingresos por turismo.

La UNCTAD en conjunto con la OMT elaboró tres posibles escenarios de cómo la caída del turismo afecta al PIB mundial en el año 2021.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”

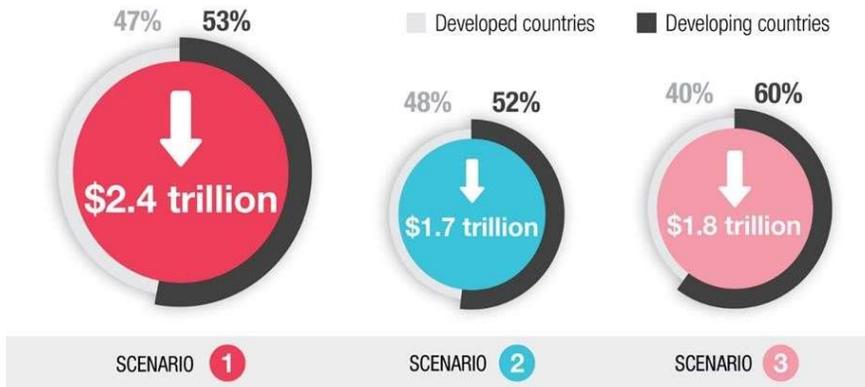


Ilustración 4: Posibles escenarios de cómo la caída del turismo afecta al PIB. Fuente: foto tomada de la página web. UNCTAD basado en simulaciones de GTAP, Posibles escenarios de la caída del turismo en el año 2021.

El primer escenario proyectado por la OMT reflejó una reducción del 75% en las visitas de turistas internacionales siendo este el escenario más pesimista, habiendo una significativa reducción en la cantidad de visitas, es claro que también se presentaría una reducción en los ingresos, en este escenario una caída de los ingresos turísticos mundiales de 984.000 millones de dólares provoca una pérdida en el PIB real de 2.4 billones de dólares.

El segundo escenario refleja una proyección menos pesimista por parte de la OMT, reflejando una reducción del 63% de las visitas turísticas internacionales y el tercero formulado por la UNCTAD, consideran tasas variables de turismo nacional y regional en 2021.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Pérdidas estimadas en el PIB por región debido a la reducción del turismo (porcentaje)

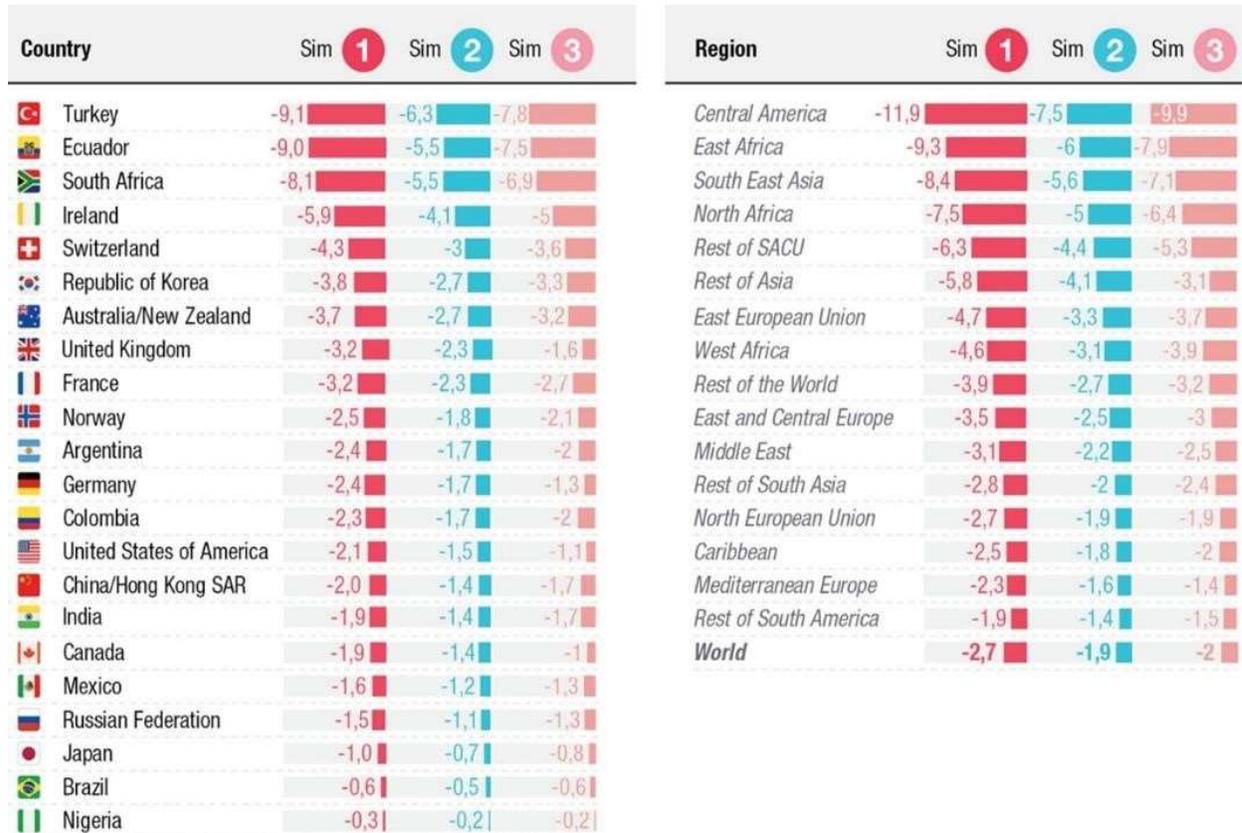


Ilustración 4: Posibles escenarios de cómo la caída del turismo afecta al PBI. Fuente: foto tomada de la página web. UNCTAD basado en simulaciones de GTAP, Posibles escenarios de la caída del turismo en el año 2021.



4.1.3 Repercusiones socioeconómicas a nivel nacional

De acuerdo con el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA, 2020) el Gobierno de Nicaragua se encontraba en estado de alerta nacional por lo cual implementó controles sanitarios y protocolos de vigilancia epidemiológica a nivel nacional; también recomendó cuarentena preventiva a nacionales y extranjeros; equipo hospitales y centros de emergencia para brindar atención; y permitir el comercio intrarregional. Además, el Gobierno había informado que se activarían visitas de brigadas casa por casa en barrios y comunidades para poderles brindar recomendaciones a las familias sobre las medidas de prevención, habiendo emitido recomendaciones de medidas preventivas como el lavado constante de manos a través de una campaña de comunicación (El 19 Digital, 2020). Sin embargo, estas visitas domiciliarias estaban rompiendo con la recomendación de la OMS sobre el distanciamiento social. Por su parte, el Ejército de Nicaragua informó que se encontraban vigilando puntos ciegos de la frontera con Costa Rica en apoyo al protocolo de atención del COVID-198 (Ejército de Nicaragua, 2020).

El Gobierno de Nicaragua, contrario a los demás países de Centroamérica, no suspendió clases (aunque extendió las vacaciones de Semana Santa una semana), ni informó de manera oficial sobre el cierre de fronteras y restricciones de viaje. Hasta mediados de marzo, quienes ingresaban al país proveniente de países con casos de COVID-19 y sin síntomas no realizaban cuarentena obligatoria (Embajada de Estados Unidos en Nicaragua, 2020; MINSA, 2020c). No obstante, el Gobierno de las Islas Caimán informó que el Gobierno de Nicaragua le anunció el cierre de fronteras la mañana del 17 de abril y que reconsiderara su apertura una vez que la crisis mundial haya disminuido; esto implicó la suspensión de un vuelo con 160 personas que deseaban regresar a Nicaragua (Cayman Islands Government, 2020).

Las instituciones públicas continuaban convocando a actividades recreativas y eventos que implican concentración de personas, a pesar de que ya había casos



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



positivos registrados en el país desde el 18 de marzo (El 19 Digital, 2020b; MINSA, 2020d). De hecho, algunas de estas actividades giraban alrededor de la prevención del COVID-19. Las aerolíneas comerciales anunciaron la suspensión de vuelos temporalmente. Por ejemplo, Aeroméxico no reportó vuelos disponibles hacia Managua después del 9 de abril, ni en mayo (AeroMéxico, 2020). Del 15 de marzo al 15 de abril se registraron 177 actividades presididas por instituciones públicas, incluyendo alcaldías, el MINSA y el Ministerio de Educación (MINED). Un día después del anuncio del primer caso (18 de marzo), las autoridades convocaron a 13 actividades en diferentes lugares del país. Si bien en general, la cantidad de actividades por día se había reducido desde entonces, particularmente después del anuncio del segundo caso positivo el 20 de marzo, se registró un pico de al menos 15 actividades por día a inicios de abril. De hecho, se promovieron actividades durante Semana Santa (5-12 abril) en concordancia con lo anunciado en semanas anteriores (Morales, 2020). Estas actividades implican concentración de personas, contrario a lo sugerido por la OMS.

Un elemento fundamental para considerar es que las medidas que se adoptaron en Nicaragua debían adecuarse a la realidad socioeconómica de su población, particularmente, porque el porcentaje de empleo formal es bajo.

El país sufrió más caídas en la actividad económica debido a la pandemia de la COVID-19 y a los dos importantes huracanes ocurridos en 2020, el impacto económico de la pandemia fue limitado debido a las medidas de contención moderadas que fueron implementadas por el gobierno, pero el PIB real disminuyó un 2 por ciento en 2020 debido a que los cierres voluntarios pesaron sobre la demanda interna, mientras que la crisis mundial redujo la demanda externa. Sin embargo, con una pérdida acumulada que asciende al 8,8 por ciento desde 2018, se estima que la actividad económica en 2021 se recuperó a los niveles anteriores a 2018 (Banco Mundial en Nicaragua, 2022)



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



El PIB real creció 10,3 por ciento en 2021, esta recuperación se puede atribuir a: el consumo privado impulsado por las sólidas entradas de remesas; el consumo y la inversión pública destinados a atender los impactos de la COVID-19 y los daños causados por los huracanes, inversiones privadas y las exportaciones respaldadas por precios favorables de las materias primas. La minería, la manufactura, la construcción y el comercio han sido los principales motores del crecimiento; conociendo que el turismo se recuperaba lentamente (Banco Mundial en Nicaragua, 2022)

Sin embargo, los impactos de la crisis de la Covid-19 en el bienestar permanecen, los datos nos muestran tasas de empleo más bajas en el tercer trimestre de 2021 (44 por ciento) que en el mismo período de 2020 (46 por ciento), ya que los sectores intensivos en mano de obra, como la construcción, el hotelaría y los restaurantes, no han recuperado completamente sus niveles de empleo. Según la Encuesta de Alta Frecuencia del Banco Mundial, alrededor del 13 por ciento de los empleados formales, antes de la pandemia, habían hecho la transición a un trabajo informal en junio de 2021. La disminución del empleo y de los salarios provocó una reducción en los ingresos familiares para el 44 por ciento de los hogares a mediados de 2021.

4.1.1.2 Reducción de la movilidad turística

El país registró una disminución del 67.4% en la llegada de visitantes al país en 2020, es decir más de 900 mil personas menos con respecto al año anterior. Fue un año difícil para el turismo debido a las limitaciones en los viajes ante la pandemia del COVID-19; a nivel mundial los turistas internacionales disminuyeron 74%.

En Nicaragua, el coronavirus sólo agravó las pérdidas que ya venían registrándose en el sector turismo desde hace tres años debido a la crisis interna del país. Las industrias características del turismo, hoteles y restaurantes, servicios de transporte y recreación, y agencias de viajes aportaron 9.5 puntos porcentuales menos que en 2019 a la economía nacional.



A suelo nicaragüense, arribaron únicamente 18 cruceros en el año, 50 cruceros menos que en 2019. En estos, la afluencia de excursionistas a bordo disminuyó 70.7%. Los cruceros arribaron únicamente en el primer trimestre del año. Los ingresos por turismo cayeron en US\$316.8 millones.

Llegada de extranjeros a Nicaragua según clasificación migratoria

Serie histórica 2016-2020

Año	Clasificación			Total
	Turistas	Crucelistas	Visitantes de día	
2016	1504,414	62,517	28,983	1595,914
2017	1787,260	94,003	76,659	1957,922
2018	1255,566	82,557	74,288	1412,411
2019	1295,218	85,537	73,749	1454,504
2020	383,979	25,035	65,407	474,421

Ilustración6: Llegada de extranjeros a Nicaragua. Fuente tomada de la página web Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR, 2020), llegada de extranjeros a territorio nicaragüense 2020.

Tomando como referencia las estadísticas del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la llegada de extranjeros a territorio nicaragüense en el año 2020 hubo una reducción significativa con respecto al año anterior. En el año 2020 llegaron al país 383,979 turistas, una cifra muy por debajo de la del año 2019 ya que en este año llegaron al país 1, 295,218 turistas, es decir que 911,239 mil turistas menos que el año anterior.



Según el Instituto Nicaragüense de Turismo en el compendio de estadísticas los meses donde la movilidad turística en Nicaragua se vio aún más afectada fue en los meses de mayo a diciembre del año 2020, según las estadísticas en el mes de mayo Nicaragua no registró ninguna entrada de turistas provenientes de Suramérica y el Caribe y provenientes de Europa solo hubo 28 entradas.

4.1.1.3 Restricciones de viajes

En el año 2020, las autoridades nicaragüenses decidieron solicitar a los viajeros que entraran a Nicaragua ya sea por vía aérea o terrestre el resultado negativo de la prueba: Reacción en Cadena de la Polimerasa (PCR) en tiempo real para Covid-19, la cual debía ser realizada en un período no mayor a 72 horas antes del ingreso al país, los pasajeros que venían por avión debían de realizar el envío a la línea aérea por la cual entrarían en Nicaragua en cambio las personas que estaban entrando por vía terrestre debían de traerla impresa y entregarla en el puesto fronterizo correspondiente. Asimismo, se debía complementar y enviar el formulario que se recibía de la aerolínea con la antelación que ésta indicara.

Tanto en las entradas aéreas como en las terrestres, debían cumplir con los siguientes requisitos que fueron establecidos en la Resolución Ministerial N. 3582020 del Ministerio de Salud de Nicaragua.

- Resultado negativo de la prueba “Reacción en Cadena de la Polimerasa” (PCR) en tiempo real para Covid-19, realizada en un período no mayor a 72 horas antes del ingreso al país, los resultados debían ser enviados a la línea aérea para ser aprobada la entrada en aprobada la entrada en Nicaragua por las autoridades sanitarias.
- Viajeros no nacionales (turistas) que presentaban fiebre o síntomas respiratorios no podrían ingresar al país.



- Viajeros nacionales que presentaban fiebre o síntomas respiratorios podrían ingresar al país, pero pasarían a resguardo domiciliario, cumpliendo el protocolo establecido.
- Los viajeros que no presentaban ningún síntoma respiratorio podrían tener libre movilidad en el país y se les daría seguimiento vía telefónica, por personal de salud en un período de catorce días.

Nicaragua no impuso ninguna medida que restringía el desplazamiento por el territorio nicaragüense, pero si se recomendaba evitar los desplazamientos no esenciales.

4.1.1.4 Requerimientos Migratorios

Rivas E (2021) detalla que, con la llegada de la pandemia, se implementaron diversas prácticas en Nicaragua, entre las cuales se mencionan prácticas de protocolos sanitarios para monitorear el ingreso de ciudadanos nacionales y extranjeros, sin embargo, esto no limitó ni prohibió el acceso a la entrada de estos al país.

Para el caso de los ciudadanos que querían salir del país, tampoco se limitó su salida ni se impusieron medidas restrictivas. Desde el mes de marzo del 2020, las líneas aéreas limitaron sus vuelos hacia Nicaragua por la baja demanda o por el cierre del aeropuerto de Tocumen en Panamá, el cual sirve como importante enlace para los vuelos aéreos de la región.

Para el año 2020 y 2021, se establecieron nuevos requerimientos migratorios y medidas extendidas el Gobierno de Nicaragua en las resoluciones No 358-2020 del Ministerio de Salud y la No 017-2020 del Instituto Nicaragüense de Aeronáutica Civil, en este caso, para que una persona pudiera entrar al país se estableció lo siguiente:



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- Prueba negativa para covid-19
- Requerida para abordar.
- Aplica a todos los pasajeros. Presentar documento original de resultado negativo de prueba PCR (hisopada) para COVID-19 realizada máximo 72 horas antes del ingreso a Nicaragua.
- No se aceptan pruebas de sangre, antígenos o pruebas rápidas de COVID-19.

Formularios de entrada

- Completar el formulario de información para uso migratorio con sus datos generales.
- Contar con un resultado Negativo de prueba RT-PCR (hisopado) para COVID-19 de laboratorios autorizados, realizado en un periodo no mayor a 72 horas antes del ingreso a Nicaragua.
- Una vez obtenido el resultado de la prueba de COVID-19, se debe enviarlo en formato PDF a más tardar el día anterior al vuelo hacia Managua.

Medidas de bioseguridad

- Se negará el embarque si registra temperatura corporal de 38°C/100.4 F o más.
- Uso de Mascarilla Obligatorio

Revisión de los demás requisitos migratorios.

Hacer una revisión de los documentos:

- Pasaporte.
- Visas.
- Tarjetas de turismo (\$25)



- Vacuna contra la fiebre amarilla (en dependencia del país de origen).
- Cualquier documento adicional o especial que exija por las disposiciones legales de los países de partida, tránsito y destino.

4.1.1.5 Cierre de empresas turísticas

Si bien es cierto la pandemia ha causado estragos a nivel mundial, no se puede obviar el impacto que ha generado el COVID-19 al turismo nicaragüense, principalmente en la economía del país lo que se vio afectado el cierre de varios establecimientos turísticos tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, turoperadoras, etc, siendo este el subsistir de la población nicaragüense. “En 2020 la evolución de la economía nicaragüense, como la de toda la región centroamericana y del mundo, se vio afectada por la pandemia del COVID-19”. “En este contexto, la economía nicaragüense disminuyó en gran nivel por la disminución de la producción lo cual se tuvieron que cerrar muchas operaciones en el sector turístico dada por la ausencia de turistas al país y el comercio mundial generado por la pandemia”. (Banco Central de Nicaragua, 2020).

Por su parte, CANATUR (2020) presenta un informe en el cual se estudió a establecimientos turísticos como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y tour operadoras. La mayor parte de los establecimientos fueron micros y pequeñas empresas con un 92.1%, señalando que el 56.9% de estas tuvo que cerrar operaciones en algún momento de 2020 ante el impacto de la covid-19.

Se destaca que, entre los más afectados con los cierres temporales en 2020 estuvieron las agencias de viaje y tour operadoras, pues un 76.8% dijo haber cerrado, como consecuencia de los cierres de fronteras y aerolíneas en el mundo.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Así mismo el 57.5% de los negocios de la hospedería indicó también que cerraron en algún momento de 2020, mientras que la medida de cierre en las empresas de restauración solo se dio en un 45.4%.

Ante la falta del turismo internacional por el impacto de la pandemia, los negocios que mantuvieron sus operaciones no llegaron a su máxima capacidad, reportando una ocupación de solo el 8.5% de las camas, el 9% de los cuartos y, durante los fines de semana, el 42% de mesas utilizadas.

Las empresas turísticas destacan que debido a la crisis durante el 2020 han tenido que recurrir a implementar estrategias como disminuir las horas de trabajo (57%), despedir personal (45.4%), rotación vacacional (33.6%), ajustes de salario o reducción de salario (21.8%), entre otras.

Cruz A (2020) explica que, el sector turismo en Nicaragua cerró el 2020 con los números más negativos de los últimos cinco años. Por su parte, la Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR) indicó que las actividades turísticas se vieron ese año “drásticamente disminuidas” por la llegada de la pandemia de la covid-19.

Debido al cierre de operaciones turísticas en el territorio nicaragüense hubo un alto descenso en la llegada de visitantes en relación con los años anteriores. La poca afluencia de estos turistas se ha debido también por las restricciones de viajes que cada país ha definido, muchos visitantes tuvieron que regresar a sus países de orígenes mediante el anuncio de cierre de fronteras, otros países establecieron cuarentenas obligatorias, lo que impedía el desplazamiento de turistas a nuestro país.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración7: calle la calzada Granada, Nicaragua, desolada a causa de la pandemia covid-19. Fuente tomada de la página web visita Nicaragua

4.1.1.7 Disminución de los ingresos turísticos

Los ingresos por turismo recibidos por Nicaragua cayeron en 2020 al recaudar únicamente US\$198.5 millones de dólares, una considerable disminución de US\$316.8 millones de dólares con respecto a 2019, cuando lo percibido en concepto de la visita de extranjeros y turistas nacionales representó US\$515.3 millones de dólares.

Según la Cuenta Satélite de Turismo de Nicaragua (CSTN) la producción turística generada durante 2020 fue de 26.681.9 millones de córdobas, un 13.2% menos de los ingresos obtenidos en 2019. La producción turística cayó hasta un 13.2% en relación a los niveles registrados en el año 2019. El informe «Cuenta Satélite de Turismo de Nicaragua 2020» destaca que este año la producción turística fue de apenas US\$26,681.9 millones de córdobas.

La disminución se atribuye a las restricciones de movilidad que aplicaron los países a nivel internacional debido a la pandemia de coronavirus, lo que impulsó que el turismo registrara pérdidas a nivel global. De acuerdo con el informe del CSTN,



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Nicaragua reportó en 2020 una caída del 67.4% en la llegada de visitantes al país, equivalente a 980 mil personas menos con respecto al año 2019.

En Nicaragua, el coronavirus sólo agravó las pérdidas que ya venían registrándose en el sector turismo desde hace tres años debido a la crisis interna del país. Las industrias características del turismo, hoteles y restaurantes, servicios de transporte y recreación, y agencias de viajes aportaron 9.5 puntos porcentuales menos que en 2019 a la economía nacional.

Efectivamente la actividad de hoteles y restaurantes, que fue la más afectada por la pandemia, “recibió el impacto directo de la pandemia del COVID-19”, confirmó el Banco Central.

“La actividad de hoteles y restaurantes registró una disminución de 32.5%, como resultado del cierre de fronteras que redujo drásticamente la llegada de visitantes del extranjero”,

El consumo turístico de Nicaragua fue aportado en su mayoría por el consumo interno (76.1%) y no por los visitantes extranjeros (23.9%), debido al registro de menores salidas al exterior.

Durante el año 2021, el turismo internacional mostró una recuperación del 4.0% respecto al año 2020, no obstante, continúa por debajo de los niveles prepandemia (72%) según la Organización Mundial del Turismo (OMT)

Según la cuenta satélite de Nicaragua los ingresos por turismo de visitantes no residentes fueron US\$183.8 millones de dólares, siendo US\$14.7 millones menos que lo registrado en 2020 (US\$198.5 millones). Los indicadores de estadía promedio y gasto promedio diario (GPD) indican que el tiempo de permanencia fue de 16.7 días, con un GPD por persona de US\$35.8 dólares.

El gasto de consumo turístico, efectuado tanto dentro como fuera del país, fue de US\$39,505.7 millones de córdobas; del cual el 87.6 por ciento fue aportado por el



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



consumo en el país y el 12.4 por ciento por el consumo realizado en el exterior (turismo emisor). En el consumo turístico interior, el componente que más aportó fue el consumo turístico interno (81.3%), el cual continuó acentuando su participación en la actividad turística nacional (76.2% en 2020). Por su parte, el gasto de consumo turístico receptor representó 18.7 por ciento.

Durante el año 2020 el Valor Agregado Turístico (VAT) se situó en C\$13,307.3 millones, disminuyendo 11.5% con respecto a 2019. El VAT de 2020 representó 3.4% del valor agregado total de la economía, aunque en 2017 antes de la crisis sociopolítica las industrias características y conexas al turismo aportaba 4.2% a la economía de Nicaragua.



4.1.4 Medidas de adaptación y mitigación implementadas por los actores directos de la cadena de valor del turismo en la ciudad de Granada.

4.1.4.1 Experiencia del Sector Turístico de la Ciudad de Granada

Gracias al trabajo de campo se pudo identificar y describir las medidas de mitigación y adaptación que fueron implementadas para poder tener una cotidianidad durante la pandemia Covid-19 estuvieron dirigidas primeramente para salvaguardar la salud de los encargados, colaboradores y los turistas en general, y el segundo para garantizar el funcionamiento de los diferentes negocios, en este sentido los propietarios tuvieron que encontrar un balance para mantener sus operaciones sin que esto significara un riesgo para salud, lo que fue primordial.

Granada, representa a Nicaragua ante el mundo. Granada es uno de los principales destinos turísticos de Nicaragua. Cuando los turistas en el extranjero buscan en la web “Nicaragua” en los principales resultados de la búsqueda figuran las fotografías, videos e información de la Gran sultana. “Hablar de turismo nicaragüense, es hablar de Granada. Fuera del país lo que ven los turistas es Granada; considerándola la ciudad turística por excelencia”, (Elieth Castrillo, promotora de Intur, comunicación interpersonal, junio 2022).

El sector económico más prometedor de la economía de Nicaragua fue abruptamente golpeado. La crisis sanitaria impactó a Granada, al ser una de las principales ciudades turísticas del país, afectando al tour operadoras, hoteles, restaurantes, bares, negocios de transporte, solo por citar, (Erick Alvarado, guía turística de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022).

Los diferentes colaboradores de las empresas turísticas de Granada aseguran que la llegada de la pandemia tuvo un cambio drástico en la forma en la que se hacía el turismo, ya que se vio afectada la llegada de turistas. “Granada es punta de lanza



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



en el turismo y es una de las ciudades más visitadas por su historia y sus alrededores”, (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas Típicas y Más, comunicación interpersonal, junio 2022).

“Debido a que la pandemia no solo afectó a la ciudad de Granada, sino a toda la región del Pacífico que es donde se movía más el rubro del turismo, desde San Juan del sur a la isla de Ometepe, lo que incluye a Masaya, y León, lugares que vieron afectados sus negocios turísticos como; hoteles, restaurante y agencias de viajes”, (José Meneses, responsable de la Tour Operadora Abdalah, comunicación interpersonal, junio 2022). Es por eso que muchos empresarios turísticos se vieron orillados a cerrar, lo que fue muy agudo en Granada, donde el principal motor económico es el turismo. Lo que se ha extendido hasta la fecha, pues aún se encuentran establecimientos cerrados, ahora no tanto por la amenaza del Covid-19, sino que el estrago económico que dejó sin recursos para reabrir.

Antes de la pandemia Covid-19 el sector económico del turismo era considerado como el más importante de Nicaragua. Sin embargo, la baja en el índice de la llegada de turistas al país, provocada principalmente por el cierre de las fronteras y la cuarentena, lo ha desplazado a un cuarto lugar, en cuanto a la importancia o más bien al aporte económico que este tenía en la economía nicaragüense en general. (Elieth Castrillo; promotora de Intur Granada, comunicación interpersonal, junio 2022).

Antes de la situación sociopolítica y la pandemia, el turismo estaba en un aumento significativo. Durante la llegada de la pandemia se vio muy afectado por lo que muchos establecimientos tuvieron que cerrar, hablando a nivel de Granada, incluso establecimientos nuevos desaparecieron por miedo al contagio del Covid-19. (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción del hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022).



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



En el caso de la Tour Operadora Abdalah “La baja en el porcentaje de clientes fue muy drástica; de un 100% pasó a un 5%; bajó total y rotundamente” (José Meneses, responsable de la tour Operadora Abdalah, comunicación interpersonal, junio 2022).

En estudios investigativos como el nuestro las generalizaciones se deben hacer con mucha precaución, puesto que, aunque esta frente a negocios turísticos que ofrezcan el mismo bien y servicio siempre poseen sus particularidades por factores, de estilo en el servicio, tamaño, modo de operación, concepto, y afluencia de visitantes, solo por citar. Sin embargo, podemos clasificar las afecciones, producto de la pandemia, en cuatro puntos: reducción de personal, reducción de salario, reducción de horarios, empleos temporales. “Las personas que quedaron en el hotel, tenían menos horarios y salarios”, (responsable del hotel Darío, comunicación interpersonal, junio 2022).

Todos los propietarios y colaboradores de los diferentes establecimientos turísticos afirman, de forma unánime, que el mayor impacto de la pandemia fue en el aspecto económico, “la principal fuente de ingresos para muchas familias, es el turismo”, (promotor Intur, comunicación interpersonal, junio 2022). La baja en la llegada de turistas hizo que los negocios dejarán de generar y por el contrario las inversiones de mantenimiento se convirtieran en gastos, pues los negocios no estaban generando casi de ninguna manera.

Pese a todos los esfuerzos y medidas que han implementado los encargados de la cadena de valor del sector turismo en Granada y la intervención externa, del gobierno de Nicaragua y el INTUR, orientada a su recuperación, aún no se ha llegado al 100% de lo que antes era el turismo. Realmente la pandemia Covid-19 se sumó a la crisis que enfrentó este sector económico en abril 2018, en donde, se estima, el turismo cayó abruptamente a un 30% por ciento. Dicho sector mostró una notable recuperación en 2019, y sin levantarse completamente vino la pandemia a Nicaragua en marzo- abril 2020, lo que provocó un decrecimiento, (datos provenientes de empresas formalmente constituidas reguladas por Intur).



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Turistas internacionales el principal motor que mueve el turismo nacional

El factor de la proximidad geográfica no es determinante en las llegadas turísticas que Granada recibe. Es interesante que la mayor cantidad de visitas, en los sitios turísticos de este departamento, provengan de extranjeros. Es por eso que el cierre de fronteras agudizó la baja en los movimientos turísticos dentro de esta ciudad. No cabe duda que el sector es dinamizado en un enorme porcentaje por los turistas extranjeros que prefieren a Granada como destino turístico para visitar y disfrutar.

Tal es el caso de Tierra Mía: “Al establecimiento asistían muchos extranjeros y con la pandemia disminuyó quedando solo el turismo nacional” (encargado de Tierra Mía, comunicación interpersonal, junio 2022).

Este fenómeno ocurre, debido a que son los extranjeros los que presentan mayores necesidades en cuanto al hospedaje, pues estos han abandonado sus hogares y dentro del terreno nacional carecen de un domicilio. “En la parte de la hospedería los ingresos se han reducido a cero, porque los que se hospedaban eran extranjeros; sobre todo europeos, asiáticos, franceses, alemanes, austríacos, sudamericanos, argentinos, venezolanos, y colombianos”, (Elieth Castrillo, promotora de Intur, comunicación interpersonal, junio 2022). Además, es importante destacar que son quienes presentan mayores lapsos de estadías en los lugares donde se hospedan, lo que se traduce a mayores ingresos económicos si se compara con lo que puede dejar un turista nacional por adquirir servicios turísticos parecidos. “El turista local/nacional, puede pernoctar, pero usualmente solo visitan por que vienen de lugares cercanos; Rivas, Masaya”, (Elieth Castrillo, comunicación interpersonal, junio 2022).

La magnitud del daño económico que provocó la llegada del Covid-19 fue grande. Pues es el turismo internacional es el que deja la mayor cantidad de ingresos dentro de este rubro económico. Esto consecuentemente afectó el funcionamiento de los negocios, al no tener esas entradas acostumbradas y determinantes para la auto sostenibilidad de ellos.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Covid-19; el hito que marcó un antes y un después en la afluencia de turistas

Es importante destacar que, el INTUR de Granada no tiene un registro exacto del número de visitas que se reciben, ni siquiera anualmente. El seguimiento que le dan a este aspecto se limita a un monitoreo sencillo lo que únicamente permite determinar este aspecto de forma aproximada. “El impacto negativo fue tanto que se tuvo que cerrar temporalmente. La nula demanda de turistas hizo insostenible al tour operadora, que puso nuevamente a disposición sus servicios, a turistas nacionales como extranjeros, hace 6 meses, ejecutando sus operaciones principalmente por llamadas telefónicas”, (Erick Alvarado, guía turística del tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022).

“Antes de la pandemia se mantenía full el hostel y luego de la pandemia, las llegadas oscilaban entre 20 a 25 personas. Sin embargo, señaló de muy positiva la Semana Santa de este año, en donde presentaron un crecimiento en la afluencia de visitantes de un 75% a 90%” (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción del hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022).

Aunque los porcentajes estimados de la reducción de los clientes, en la pandemia, fue diferente en cada negocio turístico, todos oscilan en las mismas cifras. En el caso de Tierra Mía se presentó un 40%, y en el Hotel Darío un 50%.

Los establecimientos que ofrecen servicios de alimentación fueron menos afectados que el sector de hospedaría es por eso que el proceso de recuperación ha sido más rápido que el de los demás. En el último periodo de Semana Santa, 2022, la movilidad turística fue alta. (Elieth Castrillo, comunicación interpersonal, junio 2022). Castrillo afirmó que, en gran medida, esto se debió a la resolución que entró en vigencia el 16 de junio, que desplazaba la prueba de hisopado por el esquema de las vacunas como requisito para que el turista extranjero pudiese ingresar al terreno nicaragüense.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



“El turista nacional fue el que los mantuvo un tiempo, pero la diferencia es que estos solo llegaban de viernes a sábado o de sábado a domingo y lo que usaban más eran las piscinas”. (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción del hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022). Fue el turismo nacional el que, con mucha dificultad, contribuyó a que las empresas turísticas de Granada no se hundieran por completo.

Tal como se plantea en el marco teórico, a través de la teoría personalista, las medidas y el proceso de adaptación resiliente pueden variar en dependencia de la capacidad, de cada uno, de hacerle frente a los retos con las herramientas y capacidades que se tienen a disposición. La teoría plantea que hay individuos “invulnerables” es decir que hay personas que afrontan, de una mejor manera, que otras, las situaciones vulnerables, ya que tienen cualidades que facilitan el proceso resiliente o contribuyen a que ciertas resiliencias sean manifestadas de forma más eficaces que otras. Esto explica por qué algunas empresas pese a todas las dificultades, aunque no de la misma manera que antes, seguían generando, como otras solo se mantenían y algunas tuvieron que cerrar. Con nuestra investigación comprobamos el planteamiento de la teoría personalista. En este sentido cada empresa valoró qué medidas eran más viables de acuerdo con la problemática que representaba para ellos la pandemia Covid-19 y cuál era la mejor vía para encontrar soluciones que les ayudarán a sobreponerse.

El hostel Oasis estuvo funcionando por varios meses, después de la pandemia, porque hubo personas que se quedaron ahí, ya que no pudieron regresar a su país de origen debido al cierre de frontera y la cancelación de viaje. “Se quedaron hospedados en el hostel, pero no pagaban la misma cantidad que se cobraban en tiempos normales”, (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022). Luego de ese periodo de atención a los turistas que se quedaron atrapados, el hostel cerró para nuevos ingresos; solo quedando las personas que no pudieron viajar para retornar a sus países, quienes



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



eran 8 y pagaban un costo mínimo de hospedaje, (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción del hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022).

La forma en cómo repercutió negativamente la pandemia en el rubro turístico fue abrupta y notable. El impacto fue del 100%, respecto a la llegada de clientes. Ahora la mayoría de los restaurantes operan con 40%, y en cuanto a los hoteles, pasó de un 5%, en comparación con antes de la crisis sanitaria. Refiriéndose a este enorme cambio, “fue bajísimo”, (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas típicas y más, comunicación interpersonal, junio 2022).



4.1.4.2 Medidas de mitigación

4.1.4.2.1 Las pruebas de PCR

Fueron imperativas para acceder al territorio nacional. Esto para garantizar que a Nicaragua no ingresaran personas contagiadas y de este modo mitigar el enorme impacto del Covid-19, que ya era una realidad. Definitivamente esto ayudó a que el número de contagios no aumentará. Hay encargados de hoteles que consideran que la poca visita de turistas más que deberse al temor por el contagio o al cierre de fronteras se debió a las pruebas de PCR, que eran obligatorias entre los requisitos para salir de un país. “Afectó bastante, haciendo que muchos hoteles cerrarían por la poca visita de turistas, porque las pruebas de PCR para ingresar al país implicaban muchos gastos”, (encargado de Hotel Darío, comunicación interpersonal, junio 2022).

Pese a que Nicaragua fue uno de los pocos países que no cerró sus fronteras, se agregaron medidas de mitigación implementadas por otros estados. También esta fue una de las medidas que más afectó a negocios como la Tour Operadora Abdalah. Debido a la baja en los vuelos, a nivel internacional, todos los países que la visitaban antes de la crisis sanitaria estaban en estado de crisis, por lo que no se permitía salir hacia otros países. Al no ingresar extranjero hacia el país, no ingresaban sus ingresos económicos. (José Meneses, responsable de la Tour Operadora Abdalah, comunicación interpersonal, junio 2022).



4.1.4.2.2 Las vacunas contra el Covid-19

Fue la medida de mitigación por excelencia que desobstruyó el flujo del turismo en Granada. Esto hizo que el impacto en los contagios y consecuentemente los daños económicos, en el sector turismo, disminuyeran, pues los turistas tomaron confianza para seguir visitando los espacios atractivos de Granada. Las enormes filas de personas que soportaron noches en vela, horas de espera y aun lluvias, para poder desarrollar inmunidad a través de las vacunas ante el covid-19, confirmó la confianza que los nicaragüenses depositaron en ellas. Aunque esta medida en primera instancia era para salvaguardarse ante la amenaza de contagio, no cabe duda que permitió que los nicaragüenses se pudieran movilizar con mayor tranquilidad, aprovechando y disfrutando de los espacios turísticos. “Luego de implementar las vacunas y el refuerzo vimos cómo se recuperó la parte de Hospedaje” (Elieth Castrillo, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.2.3 Cierres temporales

Los cierres temporales fueron acciones que ayudaron a mitigar el impacto económico, desde el sentido que paralizaban los gastos. En el caso de Tierra Mía; “el establecimiento cerró por 15 días, siendo voluntad de sus encargados. No se despidió a nadie, pero si hubo rotaciones; por turno a medio turno”. En este caso el cierre temporal, también funcionó como una medida para salvaguardar la salud de todos. “El impacto negativo fue tanto que tuvimos que cerrar temporalmente”, (Erick Alvarado, guía turística de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022). La nula demanda de turistas hizo insostenible al tour operadora, que puso a disposición sus servicios, a turistas nacionales como extranjeros, hace 6 meses, ejecutando sus operaciones principalmente por llamadas telefónicas, (Erick Alvarado, guía turística de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022).



4.1.4.2.4 Minimizar en gastos de operación

Los empresarios del turismo desarrollaron pequeñas acciones para optimizar recursos que fueron determinantes para seguir funcionando. Muchos optaron por minimizar los gastos de operación con acciones pequeñas: “Ahorrar agua y energía en el hotel, procurando que todo estuviese apagado cuando no se estaba dando uso” (encargado del Hotel Darío, comunicación interpersonal, junio 2022). Los encargados de los negocios señalan que las enseñanzas para economizar y optimizar recursos les han servido hasta la fecha, “hoy en día las compras se hacen diarias, se tuvo que hacer un estudio que cual eran los platillos más demandados y en base a eso se hace el inventario” (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas típicas y más, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.2.5 Acortamiento en los periodos de atención

También fue necesaria para adaptarse a las modificaciones en las operaciones producto del Covid-19. “Cerrábamos las instalaciones un poco más antes de lo normal, aunque en dependencia de cómo estaba el ambiente en el restaurante, se podía cerrar más tarde. (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas típicas y más, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.2.6 Reducción de jornadas laborales

Fue lo que consideraron más pertinente para que todos los colaboradores no perdieran sus puestos de empleos. Es decir, aunque trabajaran menos, y consecuentemente ganaran igual, podían al menos preservar sus puestos.

4.1.4.2.7 Rescisión de contratos

Sin embargo, otras empresas optaron, de forma obligada, a despedir personal.



Como parte de la nueva adaptación casi imperativa en tiempos de pandemia. “Hubo recorte de personal y los que quedaron laborando tuvieron una reducción de su horario habitual o únicamente laboraban durante dos días a la semana; los que se quedaron de planta fueron los guardas de seguridad. (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción del Hostal Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.2.8 Reducción del personal

También en el restaurante “Comidas Típicas y más”, las medidas que se tomaron, para que el negocio siguiera siendo sostenible de alguna manera, fueron orientadas a la reducción del personal. Dicha medida se venía ejecutando desde la crisis sociopolítica de abril 2018. Este restaurante no cerró, ni siquiera durante los momentos más críticos, de la pandemia, en cuanto a los picos de contagio, (Winston Sandino, comunicación interpersonal, junio 2022).

La tour operadora Shuttles tour, fue una de las empresas que tuvo que hacer recorte en su equipo. Sin embargo, con la reapertura, atender con excelencia al mercado turista era una necesidad y prioridad, por ello se volvió a reincorporar a gran parte del personal, sobre todo conductores y guías.

Para optimizar los recursos y minimizar los gastos, “se redujeron los gastos para trabajar con un mínimo de inventario” (Winston Sandino, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.2.9 Arreglos de pago con proveedores de servicios básicos

Dichos acuerdos consistían en llegar a concesión con las entidades de ENATREL y Disnorte Dissur, para darles a los empresarios turísticos un porcentaje menor a pagar durante la pandemia.



4.1.4.2.10 Uso de las TIC's en el Marketing

El uso de las herramientas digitales como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn para realizar ventas en línea y así conquistar nuevos mercados y nuevos segmentos; que es el turista nacional. “Se realizaron paquetes nuevos para el nacional, antes nos enfocábamos en el turismo de físico; ahora se hace en líneas”. (José Meneses, responsable de la Tour Operadora Abdalah, comunicación interpersonal, junio 2022). Adaptarse a las tecnologías de la web es imperativo para sobrevivir y sobresalir en la era contemporánea.

Las promociones, descuentos e innovación se convirtieron en el imán para conquistar al turista local. Aunque los encargados de la cadena de valor del turismo en Granada necesitaban protegerse, también sabían que era necesario seguir atrayendo clientes a través de promociones, descuentos y beneficios para el turista, y de este modo sus negocios tuvieran entradas económicas que garantizaran la sostenibilidad del negocio. En el caso del hotel Darío la fuerza de las medidas para levantar el sector turismo radicó en atraer al turista, tanto nacional como extranjero, presentando propuestas que reunían características novedosas, atractivas, y viables. Por ello se tomó en cuenta: el mantenimiento de las tarifas bajas en hospedería y descuento en restaurantes, como medidas para que los clientes siguieran asistiendo. Viendo a los nacionales como a los extranjeros como clientes potenciales. Recordemos que hubo un periodo, durante la pandemia, en el que los que mantenían el sector turismo en Nicaragua eran los turistas nacionales, es por eso que entre las medidas que el Hotel Darío desarrolló para atraerlos, fueron más allá de la reducción en las tarifas, “realizamos paquetes eje para el día de las madres, para el 14 de febrero, además de promociones en el restaurante, en el hospedaje”, (encargado de hotel Darío, comunicación interpersonal, junio 2022).

“Los descuentos y promociones, en los diferentes paquetes, que pusimos a disposición estaban en dependencia de la política de la empresa”, (Erick Alvarado,



guía turístico de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022).

En este caso la tour operadora Shuttles tour aplicó descuentos a los turistas que tomaban más de un servicio de los que ellos ofrecían, “al turistas que solo quiere tomar un solo paquete el descuento no se le aplica”, (Erick Alvarado, guía turística de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022).

Una de las promociones con mayor aceptación en el hostel Oasis, era la de un descuento del 50% en una noche al quedarse más de dos días, esto dirigido al turista nacional. (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción del hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022).

Las promociones en alimentos y bebidas han atraído a turistas de Chontales, Estelí, Matagalpa. Se puede decir que incluso han recibido visitantes provenientes de lugares que nunca antes. (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas Típicas y más, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.3 Medidas de adaptación

Entre las medidas adoptadas unánimemente por los diferentes establecimientos, figuran de primero en la lista:

4.1.4.3.1 Los protocolos de bioseguridad

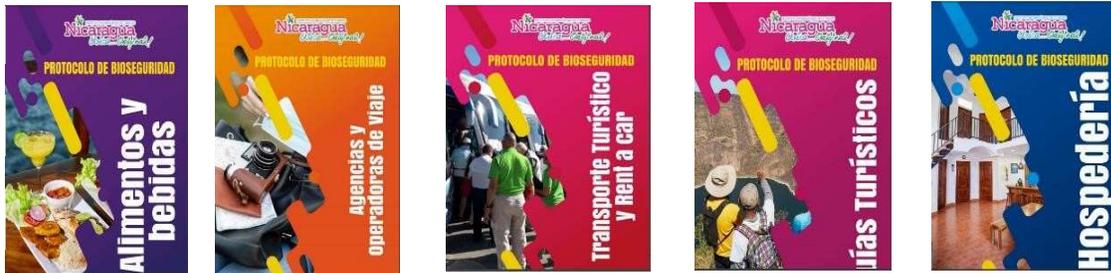
En Nicaragua se realizaron protocolos de bioseguridad bajo la colaboraciones de varias instituciones del país como el Instituto Nicaragüense de Turismo, INTUR, con el apoyo del Ministerio de Salud, MINSA, Ministerio de Trabajo, MITRAB y el Instituto Nacional Tecnológico ,INATEC Con el objetivo de orientar en los diferentes establecimientos turísticos que prestan sus servicios al país que implemente buenas prácticas sanitarias para garantizar mayor confianza y protección a los turistas nacionales y extranjeros. Esto ayudara a que los prestadores de servicios



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



identifiquen y evalúen los riesgos de prestación de su servicio. Los protocolos se encuentran dirigidos a sectores como: Alojamientos, Alimentos y Bebidas, Transporte Turístico, agencias de viajes y tour operadores y finalmente el servicio por los guías de turistas.



Estas imágenes representan los diferentes tipos de protocolos de bioseguridad para cada uno de los establecimientos turísticos dirigidos por el INTUR y otras instituciones.

Algunas de estas medidas sanitarias fueron uso en varios de los establecimientos turísticos en la ciudad de Granada como es el uso exigido del tapaboca, el alcohol, lavado de manos, la saturización de los espacios, e incluso en algunos lugares se facilitaba de forma gratuita las mascarillas y había presencia de botiquines de primeros auxilios. “A nivel sanitario, la tour operadora Abdalah implementó el uso de la mascarilla obligatoria, y la aplicación de alcohol para toda excursión”. (José Meneses, responsable de la Tour Operadora Abdalah, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.3.2 Promoción del turismo interno

Entre las medidas de mitigación que empleó la administración pública para disminuir el impacto de la reducción de las visitas internacionales, se encontró que promovieron el turismo interno o local, lo que realmente era de las pocas medidas realizables, en el sentido que las fronteras estaban cerradas y obviamente por el factor de proximidad geográfica era más probable movilizar al turista nacional que



al extranjero. Fue necesario trabajar en la planificación y elaboración de paquetes que resultaran atractivos y viables para el turista nacional. “No todos dejaron de funcionar, hubo turistas nacionales que llegaban a preguntar ejemplo: por negocios, llegaban y se quedaban internos” (Elieth Castrillo, comunicación interpersonal, junio 2022). Es por que aun en el contexto pandemia, de alguna manera, el turismo no se detuvo. “No se dejó de trabajar” (Elieth Castrillo, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.3.3 Innovación en los productos turísticos

De las medidas que mitigó la poca o nula generación de recursos a través de las diferentes empresas turísticas de Granada. “Realizábamos actividades tales como asados al aire libre, basares, karaoke. Por lo general eso no se realizaba antes”. (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas Típicas y más, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.3.4 Alianzas y asociacionismo

Esta fue otra medida por la que optaron para hacerle frente a la pandemia, lo que se vio reflejado en todos los espacios sociales, no solamente en el económico, pues la pandemia generó empatía y solidaridad al ser una problemática generalizada en el mundo; todos la estaban enfrentando. “Este restaurante tiene un enfoque familiar por qué también tiene alianzas con el Hotel Dannes, nosotros nos encargábamos de mandarles gente al hotel y viceversa”. Además, señalaron mantener alianzas con los proveedores de alimentos. (Winston Sandino, cajero del restaurante Comidas Típicas y más, comunicación interpersonal, junio 2022). Sin duda las alianzas fueron determinantes para resistir en medio de la pandemia. “La tour operadora Shuttles sobrevive por las alianzas que tienen con hoteles, quienes requieren de mayormente de servicios de traslado a los diferentes destinos turísticos”, (Erick Alvarado, guía turístico de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022). Servicio que antes de la pandemia tenía un 100% de



demanda, lo que obviamente se redujo por la falta de turistas. Ya que no había turista extranjero a quien brindarle el servicio de tour; solo se movilizaba al turista local en concepto de servicio de traslado.

Normas de bioseguridad

Estas normas fueron elaborada teniendo como base los protocolos de bioseguridad para Agencias de Viajes Tour Operadoras ,alojamientos, guías turísticos estos fueron realizados en colaboración por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), con el apoyo del Ministerio de Salud (MINSa), Ministerio del Trabajo (MITRAB) e Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) y Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, con el objetivo de orientar a los prestadores de servicios turísticos del país en la implementación de buenas prácticas sanitarias de manera consistente y aportar a la continuidad del negocio, de manera segura y con calidad; coadyuvando al establecimiento de medidas de preparación como respuesta ante situaciones de emergencia sanitaria.

- Mantener el distanciamiento físico de 1.5 m entre los clientes y trabajadores, durante la permanencia en el establecimiento.
- Elaborar rol para el recibimiento de los grupos y evitar la acumulación de los mismos.
- Se recomienda si es posible 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.
- Desinfectar constantemente mostradores, lapiceros y pasamanos, o cualquier otra superficie de uso común.
- Garantizar la existencia de recipientes adecuados para la disposición de desechos sólidos, así como la recolección y extracción de estos.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- Disponer de un directorio telefónico de los centros de salud, hospitales privados y públicos, así como teléfonos de emergencia (por ejemplo; línea #132 de atención a casos de la COVID-19) para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier eventualidad y colocarlos en un área visible para todos.
- Proveer de equipos de protección al personal que opera los mismos.
- Desinfectar el medio de transporte entre cada uso, sobre todo las áreas de mayor contacto.
- Usar uniforme limpio y completo todos los días.
- Lavarse las manos antes del inicio del tour o viaje, antes de tomar sus alimentos y después de ir al sanitario o ante cualquier acción que lo amerite.
- Colocar alcohol en gel previo y posterior a intercambiar objetos con el cliente o proveedor, por ejemplo: lapiceros, documentos, etc.
- Tomar en cuenta todas aquellas recomendaciones incluidas en el protocolo.

4.1.4.3.5 Sello de bioseguridad Safe Travel

El sello Safe Travels es el primer sello mundial de seguridad e higiene del mundo para viajes y turismo, diseñado específicamente para abordar Covid-19 y similares brotes. Este es un sello y no una certificación, el cual está demostrando un gran éxito, al mostrar su importancia no solo para destinos y empresas, sino también a los viajeros y a los cientos de millones de personas de todo el mundo que trabajan y dependen del sector de Viajes y Turismo. Este sello permitirá a los turistas reconocer destinos y empresas en el mundo que implementan protocolos de salud e higiene alineados con los protocolos de “Safe Travels” del WTTC, que están alineados también a las directrices actuales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC); son documentos vivos que irán actualizándose a medida que se obtenga nueva información sobre el COVID-19.



Empresas interesadas en usar el sello

Todas las empresas del sector turísticos, que tengan vigente su Licencia de Operación, como parte de los incentivos que proporciona el INTUR, podrán usar el sello de forma gratuita, siempre y cuando cumplan con los protocolos desarrollados por el INTUR que están alineados con los protocolos “Safe Travels”, y completen el correspondiente proceso de solicitud, aceptando los Términos y Condiciones.

Proceso de solicitud

- Revise protocolos de bioseguridad según su actividad y asegúrese que los cumple.
- Lea los Términos y Condiciones antes de solicitar el uso del sello.
- Complete esta Guía de Autoevaluación en su empresa.
- Llenar la siguiente Declaración jurada que debe ser firmada por el representante legal de la empresa solicitante.
- Tener la Licencia Sanitaria emitida por el MINSA, vigente a nombre de la empresa solicitante, aplica para las empresas de las clasificaciones: Alimentos y Bebidas, Entretenimientos y Centros Nocturnos (en formato pdf, jpg, o png)
- Tener “Titulo de Licencia” vigente emitida por INTUR, (en formato pdf, jpg, o png)
- Completar el formulario, en el cual deberá adjuntar la documentación de los puntos anteriores (3, 4, 5 y 6) y aceptar los términos y condiciones para uso del sello.
- Tener la Licencia Sanitaria emitida por el MINSA, vigente a nombre de la empresa solicitante, aplica para las empresas de las clasificaciones:



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Alimentos y Bebidas, Entretenimientos y Centros Nocturnos (en formato pdf, jpg, o png)

- Tener “Titulo de Licencia” vigente emitida por INTUR, (en formato pdf, jpg, o png)
- Completar el formulario, en el cual deberá adjuntar la documentación de los puntos anteriores (3, 4, 5 y 6) y aceptar los términos y condiciones para uso del sello.
- Una vez enviado el formulario con la documentación solicitada, se realizará el análisis y verificación de su solicitud para uso del sello. El INTUR le enviará un correo electrónico confirmando si está habilitado para el uso del sello.
- Así mismo, el INTUR se reserva el derecho de realizar una inspección a las empresas para el fin de verificar el cumplimiento y aplicación de los protocolos de higiene y salud, en caso de no estar cumpliendo con los mismos, se podrá retirar el derecho al uso del sello.

Algunas de las empresas que ya obtuvieron el sello

- Quesillos el Pipe Ticuantepe
- Hotel Selva Negra
- Restaurante Asados y Sopas Solís
- Transporte turístico acuático Rana Tours
- Albergue Flor de Pochote
- Hotel D’La Torre
- Restaurante Bendición de Dios
- Restaurante El Zócalo plaza las brisas
- Restaurante Mi Viejo Ranchito
- La Makina Canopy Tours



Este sello que hace reconocimiento de las empresas que cumplen con todas las normas de bioseguridad y es facilitada por el INTUR, esto para adaptarse a las demandas de la nueva normalidad del turismo.

En Granada, el INTUR no ha bajado la guardia, por el contrario: “Se sigue trabajando el sello Save travel para brindar seguridad y confianza al turista y la gran mayoría del departamento de Granada lo tiene”, (Elieth Castrillo, comunicación interpersonal, junio 2022).

Tal como lo hizo la Tour Operadora Abdalah, que se enfocó en conseguirlo, “estamos trabajando para ponerlo en todas las plataformas de la tour operadora”, (José Meneses, responsable de la Tour Operadora Abdalah, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.3.6 Disminución de los precios de los servicios turísticos

Para adaptarse a la nueva normalidad, tuvieron que hacer modificaciones en los servicios que brindaban. En el hostel Oasis también se adaptaron al estilo de turista, bajando el costo de las tarifas, para que el turista se quedará más tiempo, a un 50% del precio real, esto para que el turista pernoctara más tiempo, (Jairo Cruz Espinosa, jefe de recepción hostel Oasis, comunicación interpersonal, junio 2022).

Los diferentes negocios turísticos tomaron acciones para adaptarse a las necesidades de los turistas nacionales, que durante el punto más fuerte de la pandemia debido a la ausencia de turistas extranjeros estos se convirtieron en el público objetivo. Esta adaptación se dio a través de la modificación de los platillos, y precios de en ellos, que ofrecían. Los empresarios turísticos entendieron que por ello era imperativo tener las condiciones necesarias para mantener la clientela nacional, “se tuvo que ajustar al menú, por la clientela, que ha sido más local y en



lo que se ha mantenido el negocio”, (Winston Sandino, comunicación interpersonal, junio 2022).

Pese a la baja afluencia de clientes en el sector turístico de Granada, empresas como la tour operadora Shuttles, no cedieron en cuanto a asuntos que se puedan desarrollar por temas de competitividad. Consideraron que igualar o rebajar sus precios con los de la competencia, por el bien/servicio que ofrecen les generaría pérdidas y dejaría de ser un negocio. Ya que al rebajar los precios para que el turista los prefiera por encima de la competencia es poco rentable. Como ejemplo de esto “Si la empresa tiene un paquete a un precio de 30 dólares y las competencias lo tiene a un precio de 20 dólares esto significa que la empresa al turista tiene que ofrecerle menos de 20 dólares y no se puede porque el negocio se echa a perder, y al final el que sale favorecido es el turista no la empresa como tal”. (Erick Alvarado, guía turístico del tour operadora Shuttles tour empresa como tal”. (Erick Alvarado, guía turístico de la tour operadora Shuttles tour, comunicación interpersonal, junio 2022).

4.1.4.3.7 Cambios en los productos y servicios turísticos

Los encargados del Restaurante Comidas Típicas y más valoraron de positivo la estrategia de cambiar el menú para adaptarlo a las necesidades del turista nicaragüense, pues fue eficaz en su objetivo de mover el turismo nacional. Que antes de las crisis constituía el 50% de la clientela total que recibían, lo que cambió drásticamente durante el Covid-19. Todas estas acciones abonaron para que el establecimiento continúe en pie.

4.1.4.3.8 Capacitaciones brindadas por el Instituto Nicaragüense de Turismo en temas de salud, higiene y seguridad a los dueños de establecimientos turísticos

El Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR tomó medidas específicas, que fueron determinantes para adaptarse y funcionar en la nueva normalidad, brindando capacitaciones, en temas específicos de salud, de higiene y de seguridad, para lo



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



cual se unieron con otras instituciones como el MINSA. Ya que era pertinente y necesario que todas las empresas que ofrecieran servicios turísticos estuvieran capacitadas en materia de medidas de prevención y seguridad, para salvaguardar su misma protección y la de los visitantes. “Se le explicó la importancia de implementar dispensadores para alcohol, y que químico utilizar”, (promotor de INTUR, comunicación interpersonal, junio 2022).

Otros hallazgos importantes que impactaron en la recuperación del sector turístico:

- Hay muchos nicaragüenses, en Granada, que utilizan sus propios hogares para dar el servicio de comida, cafetería u hospedería con los hostales lo cual genera una competencia desleal por el uso de plataformas como Airbnb.
- Los diferentes negocios turísticos estaban mejorando del impacto del intento de golpe de estado del año 2018 y algunos aseguraron que el porcentaje de clientela ya alcanzaba entre un 70% e incluso un 100% pero que con la pandemia estos porcentajes disminuyeron.
- Las condiciones climáticas del país y el Huracán Eta y Yota en el año 2020 afecto aún más al sector. “*Actualmente se bajó por cuestiones climáticas*” (propietaria de Tierra Mía, Comunicación interpersonal, junio 2022). Quien además añadió que el establecimiento funciona con normalidad, en un estado permanente de recuperación.
- El sistema de reserva Booking hizo rebotar muchos hoteles, cobrando cierto porcentaje de dinero, y los dueños de los hoteles no estaban de acuerdo ya que cuando se realizaba una reserva y esta era cancelada, solo la página estaba ganando.



4.1.5 Acciones para la recuperación del sector turístico en la ciudad de Granada

4.1.5.1 Acciones de Adaptación

- Adaptar los productos y servicios turísticos al contexto mundial, es decir con un enfoque de bioseguridad turística, ya que hoy en día la seguridad del visitante es primordial y debe tener una mayor atención, ya que propiciará e incentivará las decisiones de viajes con mayor efectividad.
- Mantener siempre activos los protocolos de bioseguridad en las diferentes empresas turísticas y aplicar al sello de bioseguridad “Travel Safe” para cumplir con los requerimientos de inspección y tener el derecho al uso de este.
- Ofrecer nuevos productos turísticos creativo y novedosos que permitan estimular las visitas frecuentes de extranjeros o nacionales y aumentar el gasto turístico.
- Proponer actividades deportivas al aire libre que permitan a los turistas desplazarse por zonas naturales en donde no haya aglomeraciones de visitantes.
- Realizar estudios de mercado para poder monitorear la demanda turística y sus cambios en cuanto a la preferencia de los productos y servicios. De esta manera se podrán identificar los patrones de consumo, los productos más demandados para adaptar los precios a la demanda turística.



4.1.4.5.1 Acciones de mitigación

- Se debe de reorganizar y replantear la manera en que se gestiona la comercialización de los productos y servicios turísticos por lo que se propone hacer mayor uso de las TIC's para el Marketing Turístico. Es decir, crear perfiles en las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras, para promocionar la empresa, de esta manera estarían se darían a conocer los productos y servicios tanto nacionalmente como internacional ya que el uso de las redes sociales tiene un mayor alcance de clientes potenciales. La pandemia ha potenciado el mayor uso de estas y se ha convertido en un espacio de venta de servicios y de mayor interacción con los clientes.
- Participación en ferias turísticas para realizar alianzas con empresas e instituciones relacionadas al sector lo que permitirá ofrecer sus productos y servicios logrando así, un mayor alcance con los principales mercados emisores.
- Dar a conocer los eventos y acontecimientos programados de la ciudad de Granada con frecuencia a través de diferentes medios de comunicación. A la vez, realizar eventos bioseguros que promuevan el uso de la mascarilla y medidas de prevención.
- Promover la reinscripción de las empresas turísticas al registro oficial del Instituto Nicaragüense de Turismo ya que muchas dejaron de operar y de pagar las licencias de operación al INTUR. Por consiguiente, aunque estas tengan la infraestructura disponible actualmente no tienen los permisos para operar.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- Continuar con las promociones especiales como, por ejemplo: el Día de la Madre, Día del Padre, el día del Amor y la Amistad, entre otras. Así como las tarifas especiales en los hoteles que promuevan el mayor gasto turístico.
- Fomentar el asociacionismo entre las empresas turísticas para que de esta manera puedan recomendarse entre ellas y contribuir a la prolongación de la estada en el destino.



Capítulo V



5.1 Conclusiones

El Turismo fue uno de los sectores económicos más afectados por la crisis sanitaria de COVID 19. Esta crisis sanitaria sacudió fuertemente los cimientos del turismo que, a través de la prueba y error se tuvo que aprender a implementar medidas de mitigación para disminuir el impacto de la pandemia y de adaptación por la continuidad de la pandemia y los cambios en la demanda turística ya que el riesgo del contagio hizo de ello un verdadero desafío.

Aunque la crisis sanitaria se desarrolló inicialmente en el ámbito de la salud, su impacto repercutió principalmente en el subsistema socioeconómico turístico, dejando enormes pérdidas en los ingresos derivados del turismo, y afectando al empleo y salarios de los destinos turísticos.

Este rubro económico ha demostrado una alta resiliencia al permitir la creatividad, innovación y adaptación de los productos y servicios a los cambios del entorno y la demanda turística. Esto representa una fortaleza que le permite sobreponerse a las crisis y buscar alternativas para la recuperación.

Por otro lado, la crisis sanitaria de COVID 19 ha servido para reivindicar el turismo “reinventarse” termino que utiliza el INTUR que indica repensar lo que se ha hecho antes para adaptarse e innovar para volverlo más sostenible y resiliente.

Durante la investigación se ha podido constatar que el sector turismo en Granada, mostró una resiliencia creativa. A través de la implementación de medidas, destinadas a contrarrestar los efectos negativos de la pandemia.

Las medidas implementadas estaban dirigidas en salvaguardar la seguridad en temas de salud, optimizar los recursos y minimizar los gastos de operación, además de adaptarse a las necesidades del público objetivo y a su vez trabajar para hacer de su bien/servicio uno más atractivo, accesible y viable, tanto para el turista nacional como para el internacional.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Tanto el estado como las diferentes instituciones como el INTUR tomaron acciones para poder hacerle frente a la pandemia, en cuanto a medidas para conservar la salud y para contrarrestar el impacto a nivel de salud de económica, de sociedad, y hasta cultural. El acompañamiento de las autoridades hacia el sector turismo, fue determinante en la facilitación del proceso de adaptación exitoso para sobreponerse a la pandemia.

Hay que enfatizar que el proceso de vacunación ha incidido en la seguridad de viaje, así como la disminución del riesgo de contagios tanto para los residentes, turistas como para los protagonistas de la cadena de valor en Granada.

Hay que destacar la adaptación y mayor uso de las TIC's por parte de las empresas turísticas del sector. Se dejó entrever como principalmente los dueños de negocio hicieron uso de las herramientas digitales, que caben dentro del subsistema cultural, para informar a los clientes y trabajar el marketing digital de sus negocios.

Como resultado de la investigación se evidencia que el rubro turístico de la ciudad de Granada se encuentra en vía de recuperación y en la medida en que se aumenten las conexiones aéreas al país, se disminuya la rigurosidad de los requerimientos migratorios el turismo podrá recuperarse posiblemente aun mediano plazo.



5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar este tipo de estudios en otros destinos turísticos del país para conocer las medidas de mitigación y adaptación implementadas para de esta manera encontrar soluciones creativas que contribuyan a la recuperación del sector y aumente la resiliencia de los destinos para enfrentar de mejor manera las crisis.
- Se sugiere llevar un mejor control de los indicadores esenciales de monitoreo del sector turístico por parte del INTUR. Como por ejemplo el registro de las empresas en el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para obtener su licencia y así puedan operar correctamente.
- Se recomienda a todos los establecimientos turísticos de Granada mantener vigentes todas las medidas y protocolos de bioseguridad para brindar sus servicios de forma segura y así brindarle seguridad y confianza al cliente.



5.3 Referencias y Bibliografía

- ✦ Banco Mundial (2020). Nicaragua: panorama general. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/country/nicaragua/overview#1>

- ✦ Banco Mundial. (2022). Nicaragua: panorama general. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/country/nicaragua/overview#1>

- ✦ Barrantes Echeverría, R. (2009). Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. 15ª. Ed. San José, Costa Rica: EUNED.

- ✦ CEPAL (2020). Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45770medidas-recuperacion-sector-turistico-america-latina-caribe-oportunidadpromover>

- ✦ CEPAL. (2021). La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19): una oportunidad de aplicar un enfoque sistémico al riesgo de desastres en el Caribe. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46731-lapandemia-enfermedad-coronavirus-covid-19-oportunidad-aplicar-unenfoque>

- ✦ CEPAL. (2021). El turismo será uno de los sectores económicos más afectados en América Latina y el Caribe a causa del COVID-19. Recuperado



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



de <https://www.cepal.org/es/noticias/turismo-sera-sectores-economicos-mas-afectados-america-latina-caribe-causa-covid-19>

- ✦ COPA AIRLINES. (2022). Requisitos de Viajes Internacionales por el COVID19. Recuperado de <https://www.copaair.com/travel-preparation-hub/travelrequirements/ni>
- ✦ Cierra, J. (2022). ¿Qué es un producto turístico? Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-un-productoturistico.html?dt=1656660801360>
- ✦ Elka, M. (2021). El turismo mundial después de la COVID-19: tres pasos para una mejor recuperación del sector. Recuperado de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/el-turismo-mundial-despues-de-lacovid-19-tres-pasos-para-una-mejor-recuperacion-del-sector>
- ✦ Embajada de España. (2022). Restricciones temporales de entrada a España, zona Schengen y Nicaragua. Preguntas frecuentes. Recuperado de <file:///C:/Users/Denia%20Murillos/Downloads/RESTRICCIONES%20ENTRADA%20ESPA%C3%91A%20ZONA%20SCHENGEN%20Y%20NICARAGUA%20%207%20DE%20ABRIL%202022.pdf>
- ✦ Entorno turístico. (2022). Paquete turístico. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/paquete-turistico/>
- ✦ Etecé. (2020). Financiamiento. Recuperado de <https://concepto.de/financiamiento/>



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- ✦ FUNIDES. (2020). Nicaragua: Informe coyuntura. Recuperado de <file:///C:/Users/Denia%20Murillos/Downloads/FUNIDES-Informe-de-Coyuntura-de-Nicaragua.-Abril-2020.pdf>
- ✦ FUNIDES. (2020). Los efectos del COVID-19 en el turismo en el continente americano. Recuperado de <https://funides.com/notas-informativas/losefectos-del-covid-19-en-el-turismo-en-el-continente-americano/>
- ✦ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta. ed.). México, D.F.: Mac Graw Hill.
- ✦ Hernández, D. (2020). El 70% de los restaurantes en Nicaragua están cerrados por el coronavirus. Recuperado de <https://www.vozdeamerica.com/a/nicaragua-70-por-ciento-restaurantescerrados-coronavirus/5396235.html>
- ✦ HOSTELTUR. (2020). Aadesa dispuso cuatro hoteles porteños para las cuarentenas de repatriados. Recuperado de https://www.hosteltur.com/lat/135616_aadesa-dispuso-cuatro-hotelesportenos-para-las-cuarentenas-de-repatriados.html
- ✦ Intur. (2022). SELLO SAFE TRAVELS. Recuperado de <https://www.intur.gob.ni/sello-safe-travels-2/amp/>



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- ✦ Intur (2020). Boletín de estadísticas de turismo año 2020. Recuperado de <file:///C:/Users/Denia%20Murillos/Downloads/Bolet%C3%ADn-deEstad%C3%ADsticas-de-Turismo-de-Nicaragua-del-A%C3%B1o-2020nic.pdf>
- ✦ López, J. (2020). Efectos de la pandemia en el mercado laboral centroamericano. Recuperado de <http://www.asies.org.gt/efectos-de-lapandemia-en-el-mercado-laboral-centroamericano/>
- Mensa Cívica. (2016). La Restauración Colectiva tiene una repercusión importante en el desarrollo de nuestro modelo de vida. Recuperado de <https://mensacivica.com/la-restauracion-colectiva-tiene-una-repercusionimportante-en-el-desarrollo-de-nuestro-modelo-de-vida/>
- ✦ Rodríguez, S. (2022). ¿Qué son los paquetes turísticos o viajes combinados? Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-paquetesturisticos-o-viajes-combinados.html?dt=1656660829624>
- ✦ Rodilla, M. (2022). El alojamiento turístico. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/el-alojamientoturistico.html?dt=1656660829856>
- ✦ OMT. (2020). El turismo retrocede a niveles de 1990 con una caída en llegadas del más del 70%. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/elturismo-retrocede-a-niveles-de-1990-con-una-caida-en-llegadas-del-masdel-70>
- ✦ ONU. (2020). El turismo fue devastado por el COVID-19 y debe ser reconstruido de una manera más amigable con el planeta. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2020/08/1479432>



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- ✦ ONU. (2020). Covid-19. Recuperado de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf

- ✦ Pallini, T. (2021). La pandemia devastó a las aerolíneas en 2020 y obligó a muchas a cerrar: aquí están las más notables que no llegaron a 2021. Recuperado de <https://businessinsider.mx/pandemia-devasto-aerolineas-2020-obligo-muchas-cerrar-a/>

- Merino, M. & Perez, J. (2013). Definición de viaje. Recuperado de <https://definicion.de/viaje/>

- ✦ Piñero, M. (2014). Investigación retrospectiva para dar respuesta al origen de una enfermedad ocupacional músculo-esquelética. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382014000100008

- ✦ SWISSINFO.CH. (2021). Nicaragua registró en 2020 caída del 67,4 % en turistas y 61,5 % en ingresos. Recuperado de https://www.swissinfo.ch/spa/nicaragua-turismo_nicaragua-registr%C3%B3-en-2020-ca%C3%ADda-del-67-4---en-turistas-y-61-5---en-ingresos/46504386

- ✦ S.A. (S.F). Servicios turísticos. Recuperado de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

- ✦ UNWTO. (2020). Restricciones a turistas internacionales. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/covid-19-restricciones-viaje>



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



- ✦ UNWTO. (2020). 2020: análisis del año. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- ✦ UNWTO. (2020). INTERNATIONAL TOURISM AND COVID-19. Recuperado de <https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19>
- ✦ UNWTO. (2021). La economía mundial podría perder más de 4 billones de dólares por el impacto del Covid-19 en el turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/la-economia-mundial-podr%C3%ADaperder-mas-de-4-billones-de-dolares-por-el-impacto-del-covid-19-en-elturismo>
- ✦ UNWTO. (2021). la OMT destaca el potencial del turismo interno para ayudar a impulsar la recuperación económica de los destinos en todo el mundo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/la-omt-destaca-el-potencialdel-turismo-interno-para->



5.4 Anexos

5.4.1 Imágenes recuperadas en visita de campo.



Ilustración 8 Equipo investigativo. Foto tomada en visita a campo. 2022.



Ilustración 9 Equipo investigativo en Hostal Oasis. Foto tomada en la visita a campo. 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 10 Equipo investigativo. Foto tomada en visita a campo. 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 11 Tierra Mía, Bar y Restaurante. Foto tomada en visita a campo. 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 12: agencia de viajes Shuttles Tours. Foto tomada en visita a campo. 2022.



Ilustración 13: Equipo investigativo en Hotel Darío. Foto tomada en visita de campo. 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 14 Equipo investigador en Hotel Plaza Colon. Foto tomada en la visita de campo. 2022.



Ilustración 15 Equipo investigador en INTUR de Granada. Foto tomada en la visita de campo. 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 16 Equipo ejecutivo en el Hotel la Gran Francia. Foto tomada en la vista de campo. 2022.



Ilustración 17 Equipo ejecutivo en el Restaurante Comidas Típicas. Foto tomada en la visita de campo. 2022.



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 18 Equipo ejecutivo en la Tour Operadora Abdalah. Foto tomada en la visita de campo. 2022.



Ilustración 19 Equipo ejecutivo en el Bar y Restaurante, Tierra Mía. Foto tomada en la visita de campo. 2022



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



Ilustración 20 Equipo ejecutivo en el Hotel Real la Merced. Foto tomada en la vista de campo. 2022.



5.4.2 Entrevistas

5.4.2.1 Entrevista Delegación Departamental INTUR-Granada

Tema: Experiencia de la propuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020.2021

Objetivo: Realizar un levantamiento de información para describir las medidas de adaptación y mitigación implementadas desde la administración pública para el sector turístico del centro de la ciudad de Granada mediante el contexto de la pandemia Covid-19.

Contexto de la entrevista: Administración pública del turismo del centro de la ciudad de Granada.

Nombre: _____.

Profesión: _____.

Cargo: _____.

Fecha: _____.

Preguntas.

1. ¿Qué importancia tiene el sector turístico para la economía de Granada?
2. ¿Considera usted que la crisis sanitaria del covid-19 ha afectado severamente el desarrollo del turismo en Granada? ¿De qué manera?
3. Aproximadamente ¿Cuál era la cantidad de visitantes que recibía por año Granada antes de la llegada de la pandemia y en qué porcentaje bajó en Granada?



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



4. En la actualidad, ¿Cuál cree usted que ha sido el porcentaje de recuperación del sector en cuanto a la cantidad de llegadas de visitantes? ¿Qué cantidad de visitantes están llegando a la ciudad? ¿De dónde provienen?
5. ¿Qué medidas de mitigación se emplearon para disminuir el impacto de la reducción de las visitas internacionales al destino desde la administración pública?
6. ¿Qué acciones se han desarrollado desde la administración pública que dirijan al sector turístico a la adaptación de la crisis del covid-19? Ej. Sello Safe travels
7. ¿Cuántos establecimientos turísticos de la ciudad de Granada cuentan con protocolos de bioseguridad?
8. ¿Cuántos establecimientos turísticos existen actualmente en el casco urbano de Granada? ¿Cuántos de ellos dejaron de funcionar debido a la crisis sanitaria?
9. ¿Cree usted que el turismo en Granada vuelva a recuperarse a como lo era antes de estas situaciones? ¿Qué acciones considera usted deberían de implementarse para la pronta recuperación del sector?



5.4.2.2 Entrevista Empresarios de establecimientos turísticos el centro de la ciudad de Granada

Tema: Experiencia de la propuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021.

Objetivo: Realizar un levantamiento de información con la finalidad de describir las medidas de adaptación y mitigación empleadas por las empresas del sector turístico en el casco urbano de la ciudad de Granada durante el contexto de la pandemia del Covid-19.

Contexto de la entrevista: Establecimientos turísticos del centro de la ciudad de Granada

Nombre: _____.

Profesión: _____

Cargo: _____.

Fecha: _____.

Preguntas

1. ¿Considera usted que la crisis sanitaria del covid-19 ha afectado severamente el desarrollo del turismo en Granada? ¿De qué manera afectó la crisis a las empresas turísticas de Granada?
2. ¿La crisis sanitaria afectó el funcionamiento de este establecimiento? ¿Cómo?
3. ¿Qué porcentaje significativo de reducción de huéspedes se experimentó en este establecimiento en el año 2020?



“Experiencia de respuesta del sector turístico ante la crisis de la pandemia de covid-19 en la ciudad de Granada durante el año 2020-2021”



4. ¿Qué medidas de mitigación o reducción de daños han tenido que implementar para mantener las operaciones de su negocio? Ej. Medidas sanitarias, administrativas, legales, operativas, etc.
5. ¿Cómo se han adaptado a la nueva realidad del sector con la pandemia del covid-19? Ej. Implementación de un protocolo de bioseguridad, uso de las TICs, cambios en el los productos y servicios, innovación, etc...
6. ¿Considera que el sitio volverá a funcionar como lo era antes de la llegada de la pandemia? ¿Qué recomendaciones brindaría usted para su pronta recuperación?
7. ¿Tiene algún comentario que considere relevante para esta investigación?