

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesina para optar por el grado académico de
bachillerato*

**LA CRISIS ECONÓMICA GENERADA POR
LA PANDEMIA DEL VIRUS COVID-19 Y LA
AFECTACIÓN SUFRIDA EN EL SECTOR
HOTELERO DE COSTA RICA EN EL
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020.**

FRANCISCO ESTEBAN VARGAS SÁNCHEZ

Septiembre, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
AGRADECIMIENTOS	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN	7
PALABRAS CLAVE	9
ABSTRACT.....	10
KEY WORDS.....	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales.....	14
1.1.2. Delimitación del problema.....	20
1.1.3. Justificación	20
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3. OBJETIVOS.....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	22
2.1. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.1. Pandemia Covid-19.....	23
2.1.2. Medidas Sanitarias en Costa Rica.....	24
2.1.3. Crisis en Costa Rica por el nuevo virus	24
2.1.4. La caída de visitantes a zonas turísticas.....	25
2.1.5. Turismo en Costa Rica.....	25
2.1.6. Guanacaste como destino turístico.....	26
2.1.7. Actividades recreativas.	27
2.1.8. Cancelación de Reservas.....	28

2.1.9.	Cierre de operaciones.....	28
2.1.10.	Tasa de Variación del Producto Interno Bruto.	28
2.2.	MARCO CONCEPTUAL.....	30
2.3.	MARCO CONTEXTUAL	32
CAPÍTULO III: MÉTODO.....		34
3.1.	ENFOQUE	35
3.1.1.	Cuantitativo.....	35
3.1.2.	Cualitativa.	35
3.1.3.	Mixto.....	36
3.1.4.	Enfoque utilizado.....	36
3.2.	ALCANCE	37
3.2.1.	Exploratorio.	37
3.2.2.	Descriptivo.....	37
3.2.3.	Correlacional.....	38
3.2.4.	Explicativo.....	38
3.2.5.	Causal.....	38
3.2.6.	Alcance Utilizado.....	39
3.3.	DISEÑO	40
3.3.1.	Diseños Cuantitativos.	40
3.3.2.	Diseños Cualitativos.	41
3.3.3.	Diseño utilizado.....	43
3.4.	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	44
3.4.1.	Población.....	44
3.4.2.	Tipo de muestra.....	44
3.4.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	45
3.4.4.	Consideraciones éticas	45
3.5.	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
3.6.	VARIABLES O CATEGORÍAS	48
3.7.	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		61

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	66
6.1. CONCLUSIONES	67
6.2. LIMITACIONES	70
6.3. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	76
ANEXO No.1 Cuestionario.....	77
ANEXO No.2 Declaración Jurada	81
ANEXO No.3 Carta de Tutor.....	82
ANEXO No.4 Carta del Lector	83
ANEXO No.5 Carta de autorización de los autores para la consulta.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Criterio de inclusión y de exclusión	45
TABLA 2 Cuadro de operación de las variables	48
TABLA 3 Porcentaje de ocupacion hotelera	52
TABLA 4 Llegadas internacionales al Aeropuerto Daniel Oduber.....	55
TABLA 5 Poblacion ocupada sector comercio y servicio (Hoteleros y Restaurantes)	57
TABLA 6 Estimacion de la oferta total de hospedaje en Costa Rica	58
TABLA 7 Estimacion de la oferta total de hospedaje en Guanacaste	59
TABLA 8 Divisas por concepto de turismo año 2016 al 2020.....	60

AGRADECIMIENTOS

En agradecimiento a todas las personas que gracias a ellas he logrado llegar hasta acá, mi familia, amigos, y el apoyo del personal de la Universidad Hispanoamericana, tanto profesores, como administrativos, además de las personas que ayudaron a realizar este proyecto, entre ellos mi tutor.

DEDICATORIA

Dedicado a mi hijo y a mi pareja, así como a todas las personas que creyeron en mí.

RESUMEN

Esta investigación intenta evaluar la crisis económica generada por la pandemia del virus Covid-19 y la afectación sufrida en el sector turístico de Costa Rica, mediante la ocupación hotelera, a fin de estimar la afectación en el Producto Interno Bruto, PIB, en el primer semestre del año 2020.

El sector turístico genera un gran ingreso de divisas a la economía de Costa Rica, solo en el año 2016 generó \$3.638 millones de dólares, esto equivale al seis punto tres por ciento de aporte directo y un ocho punto dos por ciento de aporte indirecto al Producto Interno Bruto de Costa Rica para ese año, por lo que es importante conocer la afectación de este sector.

Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo para la recolección de la información, en donde se obtuvo datos del Banco Central de Costa Rica, así como del Instituto Costarricense de Turismo y el Instituto Costarricense de Censo y Estadística, además se realizó una entrevista a un experto en la materia.

La ocupación hotelera en años anteriores a la pandemia fue muy alta, no obstante, para el año 2020 el escenario cambió, ante la reducción significativa en el segundo trimestre de ese año, debido a que los hoteles, no solo en Guanacaste sino a nivel país, llegaron a tener cero ocupaciones.

En el primer semestre del año 2020, el cierre de negocios turísticos fue inminente, ya que no podían operar, debido a las restricciones sanitarias impuestas por el gobierno para evitar el contagio de virus de Covid-19, esto afectó financieramente a estos negocios, ya que no tenían ninguna entrada económica para poder subsistir. El cierre total de las fronteras, así como las restricciones a la movilidad, contribuyeron a la crisis turística, no había manera alguna de que los turistas pudieran visitar los centros y áreas turísticas.

La generación de divisas que aporta el sector turístico a la economía costarricense es realmente importante ya que en el año 2019 genero alrededor de 1400 millones de dólares, sin embargo, en el año 2020, cuando se presentó la pandemia en Costa Rica la generación de divisas de ese sector fue realmente baja, logrando alrededor de 1300 millones de dólares.

PALABRAS CLAVE

Pandemia, Turismo, Covid-19, Hotelería, Divisas

ABSTRACT

This research attempts to evaluate the economic crisis generated by the Covid-19 virus pandemic and the impact suffered in the tourism sector of Costa Rica, through hotel occupancy, in order to estimate the variations in GDP, in the first half of 2020.

The tourism sector generates a large income of foreign currency to the economy of Costa Rica, only in 2016 it generated \$ 3638 million dollars, this is equivalent to six point three percent of direct contribution and eight point two percent of indirect contribution to the Gross Domestic Product for that year, so it is important to know the impact of this sector.

For this research, a quantitative approach was used to collect the information, where data was obtained from the Central Bank of Costa Rica, as well as from the Costa Rican Institute of Tourism and the Costa Rican Institute of Census and Statistics, an interview was also conducted with a skilled.

The hotel occupancy in years prior to the pandemic was my high, however, for the year 2020 the scenario changed, given the significant reduction in the second quarter of that year, due to the fact that the hotels, not only in Guanacaste but at the country level, they got to have zero occupations.

In the first semester of 2020, the closure of tourist businesses was imminent, since they could not operate, due to the sanitary restrictions imposed by the government to avoid the infection of the Covid-19 virus, this financially affected these businesses, since that they did not have any economic income to be able to subsist. The total closure of borders, as well as restrictions on mobility, contributed to the tourism crisis, there was no way for tourists to visit the tourist centers and areas.

The generation of foreign currency that the tourism sector contributes to the Costa Rican economy is really important, since in 2019 it generated around 1.4 billion dollars, however, in 2020, when the pandemic occurred in Costa Rica, the generation of currencies of that sector was really low, reaching around 1,300 million dollars.

KEY WORDS

Pandemic, Tourism, Covid-19, Hospitality, Currency

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En este primer capítulo se definió el problema de investigación, sus antecedentes históricos, delimitaciones, así como los objetivos que se desean alcanzar con la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales

A finales del año 2019, apareció en la ciudad de Wuhan, China, un virus que haría cambiar al mundo, que trajo consigo incertidumbre y miedo a la población mundial. La enfermedad Coronavirus 19 más conocida por Covid-19 provocada por el virus SARS-CoV-2, se expandió con gran rapidez, provocando que países de todo el mundo cerraran sus fronteras, con el fin de evitar la propagación del virus, esto llevó a una crisis económica mundial, ya que se paralizó por completo las actividades económicas, entre ellas el turismo, la cual sufrió una grave afectación en sus resultados.

En nuestro país, a principios de marzo del año 2020 se identificó el primer caso de Covid-19, encendiendo las alarmas de las autoridades de salud. Con esto vinieron los confinamientos y restricciones, cerrando fronteras, aeropuertos, playas y restricciones vehiculares, evitando así el traslado de personas con el fin de evitar el contagio. No obstante, dichas medidas restrictivas calaron en la economía de Costa Rica, varios sectores pedían auxilio a las autoridades de gobierno, para reducir las restricciones e incentivar la apertura de las actividades, especialmente en el sector turístico, el cual no contó con alternativas de transformación para su negocio.

La actividad turística hotelera en Costa Rica se redujo enormemente, sin la presencia de viajeros, tanto del extranjero como nacionales, ya que dependían de ellos para realizar sus actividades económicas.

Para el análisis de los antecedentes del problema de investigación se revisaron los siguientes documentos:

Según Félix, A.G. y García, N., 2020, p.2 “El 2019 se presentó como un año de crecimiento generalizado para la actividad turística mundial. Las llegadas de los turistas internacionales en todo el mundo crecieron un 4% hasta alcanzar los 1.500 millones, si bien este crecimiento, aun siendo bueno, no superó a los años anteriores, los cuales presentaron tasas excepcionales de crecimiento en 2017 del + 7% y en 2018 + 6%. [...]Todo este panorama alentador para este año se ha diluido en unos pocos meses debido a la aparición de un nuevo enemigo para la salud mundial y por ende para el turismo.”

Se puede afirmar que los años previos a la pandemia por el virus del Covid-19, el turismo iba en crecimiento, la situación del turismo de forma mundial era alentadora, y se esperaba un crecimiento de un 3% a 4% para el año 2020 según la Organización Mundial de Turismo, no obstante este escenario cambio debido al desarrollo de la enfermedad, que hizo que la movilización de turista se redujera, impactando considerablemente al sector turístico.

El sector turístico era uno de los sectores económicos que estaba en pleno crecimiento antes del brote de la enfermedad, esto se transformaba en mayor inversión y desarrollo en la regiones turísticas, aportando empleo y bienestar social a los involucrados en dicha actividad.

Como indica Petrizzo Páez, M., 2020, p.100 ”...la WTO estimó una contracción de los ingresos mundiales por el turismo de un -40%, en comparación de la contracción experimentada a raíz del SARS (-1.4%), y la de la crisis del 2009 (-5.4%); a la luz de las cifras actuales, estas estimaciones palidecen y pueden hacernos prever un panorama de esta crisis mucho más acusada

lo cual, en resumen, implicará en el mediano plazo, la reconfiguración casi completa del sector, no sólo en términos de su logística, la prestación de sus servicios, sino también en términos de la oferta académica de capacitación y formación profesional para el sector turismo.” Las estimaciones realizadas por Organización Mundial de Turismo (WTO por sus siglas en ingles), son más graves, que las realizadas cuando se presentaron crisis turística como el SARS y la crisis de 2009, además se indica, que el sector turístico para poder reactivarse después de la pandemia, tendrá que realizar una completa reestructuración para poder volver a prestar servicios.

Las estimaciones del ente internacional de turismo, son poco alentadoras para este sector que es uno de los más afectados por la pandemia, su reestructuración va a ser clave para la reactivación del mismo.

Además se evidencia que la Pandemia del Covid-19, es la peor crisis que afectado a este sector según las estimaciones, y que los últimas crisis turísticas han sido leves en comparación con este nuevo virus.

Como indica Evans-Meza R., 2020, p.87 “La pandemia actual ha cambiado substancialmente el modo de vida de la humanidad y afectado gravemente la economía de todos los países, pero con extrema agresividad, la de los países pobres, a quienes les costará reponerse del golpe experimentado. Ya nada será igual que antes. La educación ha tenido que refugiarse en la virtualidad y los estudiantes de escasos recursos, están en condiciones de inferioridad para seguir esta clase de estudios. La economía globalmente se encuentra resentida. En nuestro medio, ha herido substancialmente la principal fuente de ingresos, el turismo. El comercio en general se ha visto golpeado, llevando a la quiebra a empresarios de todo tipo. El trabajador informal sufre además para llevar el sustento a su hogar.”, como se observa la pandemia por el virus Covid-19,

ha golpeado tanto a las persona, así como a todos los sectores económicos, las restricciones y la obligatoriedad de mantenerse aislado ha provocado crisis en estos. Como lo indica el autor el turismo es una de la fuentes principales de ingreso para Costa Rica, por lo que entrada de divisas se ha disminuido con la pandemia, y con esto afecta el desarrollo del país. Además la situación deja al descubierto a las personas que de una u otra manera dependen del turismo para llevar el sustento a sus familias.

Como asegura Mecca, M. S., & Gedoz, M. G. D. A., 2020, "...con la suspensión de viajes y el cierre de fronteras en todo el planeta, la actividad turística se vuelve inviable, sin posibilidad de que las personas se trasladen a otros lugares para realizar actividades de consumo en lugares diferente de sus áreas de residencia. Entonces, la cadena vinculada al sector también es afectada porque incluso los residentes no pueden asistir a las áreas recreativas debido a los riesgos de contagio, ya que los puntos turísticos son, por su naturaleza, lugares de aglomeración de gente. Por esta razón, los atractivos turísticos estuvieron entre los primeros lugares en ser cerrado por los gobiernos en un intento de evitar el avance del Covid-19, que provoca, por ejemplo, la suspensión de actividades en hoteles y restaurantes, la suspensión de rutas reducción drástica de vuelos e imposibilidad de vender paquetes turísticos por parte de los operadores."

Se puede apreciar que la pandemia paralizó por completo el turismo, debido a la acción de las autoridades por reducir el contagio, como es claro la actividad turística en sí, es un foco de posible contagio, lo que hace que una pandemia como la del Covid-19 tenga un gran impacto en este sector. La amenaza del virus hace que la actividad turística se paralice y no solo a nivel nacional, sino a nivel mundial, con el cierre de fronteras alrededor del mundo, aunque las personas quisieran realizar un viaje a centros vacacionales les era imposible trasladarse por la

restricciones que se presentaban por las autoridades tanto para nacionales como extranjeros. Los operadores turísticos así como los encadenamientos que conlleva el turismo, han sido los más afectados, ya que su actividad económica desapareció por completo en los meses que hubo mayor restricción.

Como aporte Abdulkadirov et al (2020) indica: “El turismo es uno de los sectores más afectados por la crisis actual. La aviación internacional se ha estancado en gran medida desde marzo de 2020, los lugares turísticos y las atracciones se han cerrado, los principales festivales y eventos se han cancelado o pospuesto y ha habido restricciones sobre reuniones públicas (interiores y exteriores) en muchos países. Además, a pesar de la probada resistencia del sector a crisis anteriores, la gran profundidad y amplitud del impacto de COVID-19 en el turismo y la economía en su conjunto significa que una recuperación rápida, según numerosos expertos, es poco probable.”

Se evidencia nuevamente la afectación de la pandemia del Covid-19 al sector turístico, donde se destaca el estancamiento en la aviación internacional y el cierre de centros turísticos y festivales alrededor del mundo evitando el desplazamiento de turistas, al igual a lo ocurrido en Costa Rica donde las autoridades declararon restricciones vehiculares, cierres de playas y centros turísticos, para evitar que los vacacionistas se trasladaran a dichos lugares. Además afirma que a pesar que el sector turístico se ha recuperado rápidamente de crisis anteriores, una pronta recuperación va a ser poco probable, lo que conlleva a un panorama oscuro para la reactivación económica de ese sector.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2020, “Se estima que las pérdidas agregadas del sector turístico de Costa Rica para el período 03/2020 - 02/2023, podrían estar entre US\$ 6.4 mil millones, en el escenario más benigno (escenario 1), y US\$ 8,8 mil millones en el escenario menos optimista (escenario 3). En proporción al tamaño de la economía costarricense, la estimación de pérdidas mensuales proyectadas para el período de 36 meses posteriores a marzo 2020, fecha de los primeros efectos de la pandemia, podría estar entre 3,5% del PIB y 4,7% del PIB del país, en los escenarios uno y tres respectivamente. Si se discrimina por tipo de gasto turístico, usando como aproximación la estructura de la cuenta satélite de turismo de Costa Rica, se pueden pérdidas de hasta US\$ 1,0 mil millones en el sector de alimentos y bebidas; de hasta US\$ 877 millones en el sector de alojamiento, y; de aproximadamente US\$ 521 millones en los sectores de transporte aéreo y por carretera; adicionalmente, otros impactos son previsibles, aunque de menor cuantía, en los sectores de agencias de viajes, servicios recreativos/deportivos y consumo de otros bienes turísticos”

En el informe de la CEPAL según las proyecciones realizadas arrojan datos nada alentadores para el sector turístico de Costa Rica, donde se identifican cifras poco optimistas donde se puede alcanzar pérdidas de casi ocho mil millones de dólares para una afectación de casi un 4.7% del Producto Interno Bruto del país. Esto refleja la realidad que enfrenta el sector turístico ante la crisis del Covid-19, un sector importante para la economía costarricense, donde miles de personas dependen del mismo, así mismo del gobierno el cual este sector es un principal generador de divisas para la economía.

Todos los encadenamientos que están ligados a esta actividad económica tampoco están por fuera de la afectación, sin el desarrollo de las actividades turísticas, estos encadenamientos se encuentran en dificultades, ya que pierden su ingreso ante el cese de las mismas.

1.1.2. Delimitación del problema

Para la investigación tendremos las siguientes delimitaciones para el problema:

- Delimitación temporal: Esta investigación se realizará el primer semestre del año 2020.
- Delimitación geográfica: El estudio se realizará en los hoteles ubicados en Guanacaste, los cuales son de gran atractivo turístico por su geografía y recursos naturales.

1.1.3. Justificación

Dicha investigación se realiza para entender los efectos en el Producto Interno Bruto, debido a la crisis por la pandemia generada a raíz de la enfermedad Covid-19, en el sector turístico de Costa Rica, específicamente en la parte hotelera.

La crisis por la pandemia ha provocado una afectación en la población que depende directa e indirectamente del turismo para desarrollarse económicamente, ya que la reducción de visitantes a las zonas turísticas causa que no haya empleo e ingresos económicos para las familias.

Es importante entender que el sector turístico genera un gran flujo de divisas, que son de vital importancia para la economía de Costa Rica, ya que el mismo, según datos del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T) para el 2016 generó \$3.638 millones de dólares, esto equivale al seis punto tres por ciento de aporte directo y un ocho punto dos por ciento de aporte indirecto al Producto Interno Bruto para ese año.

Esta investigación servirá como documentación para analizar el efecto de la crisis económica que generó esta pandemia, las posibles medidas que se puedan tomar para mitigar su afectación, determinar el crecimiento que tenía el país en el sector turístico y la caída de este, en el periodo donde el gobierno de Costa Rica tomó medidas para la propagación de virus.

1.2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿En qué magnitud se afecta el Producto Interno Bruto, por la crisis que sufrió el sector hotelero, ante la pandemia del virus Covid-19 en Costa Rica en el primer semestre del año 2020?

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Evaluar la crisis económica generada por la pandemia del virus Covid-19 y la afectación sufrida en el sector turístico de Costa Rica, mediante la ocupación hotelera, a fin de estimar las variaciones en el PIB, en el primer semestre del año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- A. Delimitar el alcance de la crisis en la industria turística, de acuerdo con la actividad recreativa, según los registros del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.) y la Cámara Costarricense de Hoteles y entidades afines, para medir la afectación del sector, por la crisis sanitaria del COVID-19.
- B. Valorar los efectos de la crisis en el sector hotelero, derivados de la puesta en marcha del estado de cuarentena; mediante el volumen de cancelaciones de reservaciones de nacionales extranjeros y cierre de operadores turísticos, para conocer la incidencia de las medidas tomadas, por el Gobierno Central.
- C. Medir las variaciones del Producto Interno Bruto (PIB), ocasionadas por los efectos en el sector turismo, desde la perspectiva de la generación de servicios y el valor de los mismos, en el primer semestre del 2020, para conocer el efecto real (neto) de la crisis en el ámbito económico.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

En este segundo capítulo se hace una síntesis del marco teórico, conceptual y contextual. Los tres constituyen el marco de referencia de la presente investigación.

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Pandemia Covid-19

El Covid-19 es una enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2, de rápida propagación, que afecta principalmente las vías aéreas provocando pulmonía por coronavirus que puede llevar a la muerte.

Dicha enfermedad apareció en Wuhan, capital de la provincia Hubei, China; donde se dispersó rápidamente en ese país y luego fueron apareciendo casos alrededor del mundo.

Debido a lo anterior, las autoridades mundiales que rigen en el tema de la Salud iniciaron una estricta vigilancia del virus, entre ellas la Organización Mundial de la Salud, la cual el día 11 de marzo de 2020 declara pandemia al Covid-19.

Esta decisión fue criticada, ya que se decía que la OMS tardó mucho en declarar al Covid-19 una pandemia debido a su nivel de contagio, no obstante, también se criticaba que dicha declaratoria fue muy anticipada, ya que esto conllevaba a diversas consecuencias, como es el caso de aseguradoras y bancos, que readecuaban sus condiciones al haber una declaratoria de ese tipo, donde no aplicaba el pago de seguros, y se readecuaban deudas.

Este virus por su nivel de propagación y gravedad saturó los servicios de emergencia de varios países, por lo que las personas enfermas no pudieron ser atendidas, elevando la tasa de fatalidad de este nuevo virus.

Además, las personas con enfermedades crónicas, como diabetes, problemas pulmonares, enfermedades cardíacas, diabetes, obesidad, cáncer, sistema inmune debilitado, enfermedades renales, tenían mayor riesgo de desarrollar síntomas graves de la enfermedad Covid-19

El día 06 de marzo de 2020, se presentó el primer caso de Covid-19 en Costa Rica; se fue diseminando a través del país, creciendo su contagio exponencialmente, hasta que acaeció la primera muerte el día 19 de marzo de 2020.

2.1.2. Medidas Sanitarias en Costa Rica

El día 16 de marzo de 2020, el gobierno costarricense declara estado de emergencia, y da luz verde para realizar acciones que eviten la propagación del Coronavirus.

Entre las rigurosas medidas adoptadas en el país, Costa Rica cerró sus fronteras, terrestres, marítimas, así como aéreas, además dicto el estado de cuarentena, que provoco cierres totales de establecimientos comerciales, las empresas utilizan el teletrabajo para evitar el traslado de personas, cierre de playas, centros turísticos y hoteles, asimismo trajo consigo confinamientos y restricciones vehiculares, para impedir la movilidad de personas, buscando evitar el contagio en sus habitantes.

Además de estas medidas de aislamiento social, se obligó a la población el uso de mascarillas, así como del lavado de manos constante.

2.1.3. Crisis en Costa Rica por el nuevo virus

Las restricciones impuestas por el Gobierno de Costa Rica provocaron una crisis económica en todo el país, ya que el estado de emergencia restringía la movilidad de personas y obligaba al cierre de oficinas, locales y empresas, generando en el sector de la económico

costarricense la paralización de la cadena de suministros, así como la demanda, impidiendo comercializar los bienes y servicios.

La caída de la demanda y oferta hizo que muchas empresas cerraran sus operaciones y dejando a muchos trabajadores desempleados, otras, en el mejor caso, adaptan los modelos de venta de insumos y prestación de servicios.

Este fenómeno no solo se dio en el país de Costa Rica, si no que el virus COVID-19 paralizó al planeta y repercutió en la economía mundial.

2.1.4. La caída de visitantes a zonas turísticas.

Ante el decreto de estado de emergencia nacional, el cual prohibió la entrada de turistas extranjeros y no residentes a Costa Rica, ya sea por vía aérea, terrestre o marítima, y las restricciones impuestas a los costarricenses, para evitar la aglomeración de personas en zonas turísticas, influyeron directamente en la caída de visitantes.

Dado lo anterior, el sector turístico sufrió una mayor afectación, debido a que su modelo de negocios no permitió una transformación para salir a flote económicamente, por cuanto su principal actividad es la atención de turistas, causando recortes de salario, despidos, cierres temporales o permanentes de los locales y zonas turísticas.

2.1.5. Turismo en Costa Rica

Costa Rica es considerada internacionalmente como un destino preferido para realizar turismo, su biodiversidad, así como su geografía y clima la hacen un lugar ideal para vacacionar.

Teniendo en cuenta los datos del Instituto Costarricense de Turismo, Costa Rica en el 2019 recibió más de dos millones y medio de turistas, que llegaban al país a vacacionar, o realizar actividades de ocio o recreativas.

Además del turismo internacional, se cuenta con el turismo nacional, que también es parte importante de dicho sector. No se cuentan con datos ya que el Instituto Costarricense de Turismo no brinda información al respecto.

Según estimaciones del Instituto Costarricense de Turismo, para el 2016 la actividad turística generó \$3968 millones de dólares en divisas que aportaron directamente al PIB un seis coma tres por ciento y un ocho coma dos por ciento para un aporte indirecto, lo que hace a pensar que la afectación al turismo por la pandemia trae como consecuencia un impacto importante el Producto Interno Bruto de Costa Rica.

2.1.6. Guanacaste como destino turístico.

En Costa Rica la zona con mayor movimiento de turista es la provincia de Guanacaste, la cual tiene gran peso en la economía costarricense, por su geografía, riqueza natural y áreas recreativas, así como hoteles y zonas protegidas la hacen un sitio perfecto para vacacionar, de gran atractivo para turistas nacionales, así como extranjeros. Además, en esta provincia se encuentra el 50% de la inversión total en turismo que realiza el país, contando para el 2019 con una oferta de 835 establecimientos de hospedaje, para un total de 14.959 habitaciones según datos del Instituto Costarricense de Turismo.

No obstante, dicha provincia ha sido afectada por pandemias anteriores, como el caso del Ébola, si bien es cierto en Costa Rica no hubo ni un solo caso de esta enfermedad, por una confusión por el país africano de Liberia, muchos turistas cancelaron sus reservaciones al

confundir al cantón de guanacasteco con dicho país. Esto redujo en un 15% las llegadas internacionales al aeropuerto internacional Daniel Oduber, lo que se veía reflejado en hoteles con escasa ocupación. Como medida a lo anterior, el gobierno de Costa Rica solicitó a la Organización de Aviación Civil Internacional, el cambio de las siglas de identificación internacional de este aeropuerto y así evitar la confusión que causaba.

2.1.7. Actividades recreativas.

Las actividades recreativas son realizadas por los individuos en su tiempo libre, esto con el fin de divertirse, de acuerdo con los gustos del individuo.

En la provincia de Guanacaste se ofrece una amplia gama de actividades turísticas, están influyen como atracción para que los turistas se desplacen a esa zona a vacacionar, la recreación favorita de los visitantes o de tipo ocasional, es parte de la motivación para que Guanacaste sea un sitio de gran visitación.

La zona Guanacasteca por su geografía, y sus riquezas naturales, es aprovechada para realizar actividades como tours, pesca, senderismo, surf, buceo, espectáculos, gastronomía entre otras actividades; además como lo indica (Gurria Di Bella, 1997, p.60): “las actividades recreacionales son tan variadas como los individuos, y por esto se incluye en ellas todo tipo de acciones que cumplen la finalidad de divertir, como pueden ser museos o ruinas históricas, veleo, partidos de futbol, asoleaderos, baile, caza o pesca. Se trata de acciones activas o pasivas; la recreación es, tanto participar en una actividad como ser espectador de ella.”

2.1.8. Cancelación de Reservaciones.

Al hablar de una cancelación en términos generales, se refiere al finiquito de un compromiso que ha sido suscrito con anterioridad. Para términos turísticos, se define como la decisión del turista de no contratar o disfrutar los servicios contratados previamente.

En Costa Rica para el mes de diciembre de 2019 se contaba con una ocupación hotelera en todo el país de un 70,5% según datos del Banco Central de Costa Rica.

2.1.9. Cierre de operaciones.

En el periodo de vida de una empresa, hay varias situaciones que pueden llevar a una empresa al cierre de operaciones. Tener un periodo de ventas bajas, competencia que provoca pérdidas, un cambio en la demanda, o la incapacidad de ofrecer un producto o servicio, son motivos por los cuales una empresa puede llegar al cierre de operaciones.

No obstante, por mandatos o restricciones impuestas por emergencias, las empresas son obligadas al cierre momentáneo, esto implica que, si la empresa no puede seguir operando, puede llegar a un cierre permanente de operaciones.

En Costa Rica, muchas empresas dedicadas al turismo presentaron problemas, ya que, por las restricciones impuestas por el gobierno a principios del año 2020, provocaron que estas no pudieran ofrecer sus servicios, lo que causaría un posible cierre definitivo de las mismas.

2.1.10. Tasa de Variación del Producto Interno Bruto.

Primero se debe definir que es el Producto Interno Bruto, este es el valor monetario de la producción de bienes y servicios finales que produce un país en un periodo determinado, se

puede decir que es el valor de los bienes y servicios que adquiere el consumidor final, dentro de las fronteras.

Ahora bien, la Tasa de Variación de Producto Interno Bruto, es el incremento o disminución de este mismo, en un periodo determinado, y se utiliza para medir el crecimiento económico de un país.

Para esta investigación, vamos a tomar en cuenta como la afectación del turismo en la zona de Guanacaste influye sobre el Producto Interno Bruno.

2.2.MARCO CONCEPTUAL

Para el marco conceptual se van a definir los siguientes conceptos:

Virus: Organismo de estructura muy sencilla, compuesto de proteínas y ácidos nucleicos, y capaz de reproducirse solo en el seno de células vivas específicas, utilizando su metabolismo.

Covid: Síndrome respiratorio agudo producido por un coronavirus.

Cuarentena: La cuarentena, en medicina, es un término para describir el aislamiento de personas o animales durante un período de cuarenta unidades de tiempo no específico como método para evitar o limitar el riesgo de que se extienda una enfermedad o una plaga.

Ocupación Hotelera: se refiere al porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel en un momento dado. La tasa de ocupación ayuda a los administradores de un hotel a evaluar su negocio y determinar si el hotel tiene vacantes para huéspedes.

Temporada Alta: Época del año en la que es más abundante el turismo, coincidiendo con períodos de vacaciones o fiestas, y en la que los precios de los hoteles y viajes suelen ser más elevados.

Temporada Baja: Época del año en la que es menos abundante el turismo, coincidiendo con períodos laborales, y en la que los precios de los hoteles y viajes suelen ser menos elevados.

Pandemia: Una pandemia (del griego πανδημία, de παν, pan, "todo", y δῆμος, demos, 'pueblo', expresión que significa 'conjunto del pueblo') es una epidemia de una enfermedad infecciosa que se ha propagado en un área geográficamente extensa, afectando a un número considerable de personas.

2.3.MARCO CONTEXTUAL

La investigación se realizó en los hoteles de la provincia de Guanacaste, Costa Rica, la cual se encuentra ubicada al noroeste del país, dicha provincia limita al norte con la República de Nicaragua, al sur con la Provincia de Puntarenas, al oeste con el océano Pacífico y al este con la Provincia de Alajuela, cuenta con una extensión de 10 140 km². Esta provincia es la más despoblada a pesar de ser la segunda más amplia del país. Está dividida en 11 cantones y 47 distritos. Su cabecera es Liberia, ubicada a 210 kilómetros de San José. Otras ciudades importantes son Nicoya y Santa Cruz. Guanacaste se destaca por sus paisajes, sus playas que bordean el litoral del océano Pacífico, y un clima mucho más soleado y seco que en el resto del país, lo que la convierte en uno de los polos turísticos principales de Costa Rica.

La economía de Guanacaste se fundamenta principalmente en el turismo y las actividades agropecuarias. El turismo es una de las principales actividades económicas. El 50% de la inversión total de Costa Rica en turismo se realiza en la provincia de Guanacaste, lo que en términos monetarios se traduce en 200 millones de dólares en inversión.

Guanacaste es considerado el destino turístico por excelencia de Costa Rica. La provincia cuenta con atractivos diversos que incluyen playa, montaña, ríos, lagos y bosques, los cuales han sido destacados en muchas ocasiones por revistas, sitios web, anuncios publicitarios y programas de televisión tanto nacionales como internacionales. El turismo nacional y extranjero se ve atraído por la oportunidad de realizar actividades que invitan a relajarse, olvidar el estrés y disfrutar, así como practicar deportes acuáticos, deportes extremos, caminatas y observación de la biodiversidad.

Entre el 2005 y el 2006, el crecimiento de la construcción en todo el país fue de 31%, mientras que para Guanacaste los números llegaron a 69,5%, siendo la industria impulsada

principalmente por la actividad turística. El hospedaje en la franja costera de la provincia se caracteriza por la presencia de grandes cadenas hoteleras internacionales, con altos estándares de calidad, infraestructura y servicio. Entre estas se encuentran Barceló, Hilton, Marriott, Riu, Sol Meliá y Occidental. En lo que se refiere al turismo de montaña, la oferta es impulsada principalmente por el capital nacional y se enfoca en el turismo natural.

Para el año 2011, Guanacaste contaba con una población de 326.953 habitantes, lo que la convierte en la provincia menos poblada de Costa Rica, aunque también la que más creció en población durante la primera década del siglo XXI (1.9%), y la que presenta menor ocupación habitacional (45%). A pesar de su rápido crecimiento socioeconómico, la Región Chorotega, a la que pertenecen Guanacaste y el cantón alajuelense de Upala, es la segunda más pobre del país (34.5%). Cuenta con la tasa de desempleo más alta del país, con 11.4%. A nivel de migración, Guanacaste es la provincia de Costa Rica donde la población más emigra, principalmente hacia Puntarenas y el Valle Central, y un 8.2% de la población es nacida en el extranjero.

En el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), de 2011, se determinaron que había 92.584 viviendas ocupadas en la provincia. De estas, el 58,4% se encontraban en buen estado y se encontraron problemas de hacinamiento en el 6,7% de las viviendas.

El porcentaje de alfabetismo es del 97,0% y la población cuenta con una escolaridad promedio de 8,0 años.

Cuenta con el Aeropuerto Daniel Oduber el cual, según estimaciones del Instituciones Costarricense de Turismo, para el 2019 arribaron alrededor de 599.433 llegadas internacionales.

CAPÍTULO III: MÉTODO

En este tercer capítulo se describen las decisiones metodológicas y los pasos que se llevan a cabo para la recolección y el análisis de la información.

3.1. ENFOQUE

En la investigación existen tres tipos de enfoque, a continuación, se detalla cada uno de ellos.

3.1.1. Cuantitativo.

Se fundamenta en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar. Utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de la estadística para el análisis de los datos. (Barrantes, 2014, p.87).

La investigación cuantitativa asume una concepción global positiva, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica las encuestas y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a prueba de validación y confiabilidad. (Barrantes, 2014, p.94).

3.1.2. Cualitativa.

Estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social. Utiliza la metodología interpretativa como etnografía, fenomenología, interaccionismo simbólico, entre otros. Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. Los datos se tratan, generalmente, de manera explicativa. (Barrantes, 2014, p.87).

Nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal y como las experimenta los involucrados. La investigación con enfoque cualitativo requiere de un profundo

entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan. (Barrantes, 2014, p.95).

3.1.3. Mixto.

La relación entre investigación y participación es interdependiente y se reconoce la información de valores en la pesquisa. El concepto de mixto ha sido criticado por los fundamentalistas y otros lo aceptan. En este proceso, se recolectan los datos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, y se usa la triangulación de los datos. (Barrantes, 2014, p.99).

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.534).

3.1.4. Enfoque utilizado.

Esta investigación, por sus características, se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que se investiga tanto la afectación en cifras del Producto Interno Bruto por la reducción del turismo, así como disminución de reservaciones, tours, y otras actividades turísticas realizadas en la zona de Guanacaste, por el factor de la pandemia del virus Covid-19.

3.2.ALCANCE

En la investigación existen cinco tipos diferentes de alcance, a continuación, se brinda una breve explicación de cada uno.

3.2.1. Exploratorio.

Sirve para proporcionar al investigador un panorama amplio y general acerca del fenómeno que desea investigar. Es una etapa previa de la investigación como un proceso completo y su finalidad es sentar las bases y dar los lineamientos generales para que nuestro estudio sea lo más amplio y veraz posible.

En este tipo de investigación no existen hipótesis previas, estas se deducen de las ideas desarrolladas durante dicha fase. En otras palabras, la investigación exploratoria es el mejor camino para hacer el planteamiento de hipótesis basadas en un buen conocimiento de la realidad del entorno que se desea conocer. (Benassini, 2014, p.56).

3.2.2. Descriptivo.

“La investigación descriptiva es aquella que busca definir claramente un objeto, el cual puede ser un mercado, una industria, una competencia, fortalezas o debilidades de empresas, algún tipo de medio de publicidad o un problema sencillo de mercado” (Benassini, 2014, p.53).

En una investigación descriptiva, el equipo de trabajo buscará establecer qué está ocurriendo, cómo vamos, dónde nos encontramos, sin preocuparse por el porqué. Es el tipo de investigación que genera datos de primera mano, para después realizar un análisis general y presentar un panorama del problema. (Benassini, 2014, p.53).

3.2.3. Correlacional.

Hernández, Zapata y Mendoza (2015) aseguran que los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Sirve para responder a preguntas de investigación como las siguientes: ¿Aumenta la autoestima del paciente conforme avanza en la psicoterapia? ¿A mayor variedad y autonomía laboral corresponde mayor motivación intrínseca para cumplir con el trabajo? (p.75).

En ocasiones, sólo se analiza la relación entre dos conceptos o variables, pero con frecuencia se detectan vinculaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las variables, las miden y después, cuantifican y analizan la vinculación. (Hernández et al, 2015, p.75).

3.2.4. Explicativo.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre variables. Están dirigidos a determinar las causas de sucesos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández et al, 2014, p.76).

3.2.5. Causal.

Su finalidad es explicar las relaciones entre las diferentes variables de un problema de mercado; es el tipo de investigación que busca llegar a los nudos críticos y que pretende

identificar claramente fortalezas y debilidades explicando a qué se debe la conducta del consumidor. (Benassini, 2014, p.55).

3.2.6. Alcance Utilizado.

Para esta investigación se utilizará el método de alcance exploratorio, debido a que el tema es una situación que se da recientemente, teniendo poca información de la enfermedad Covid-19. Este tipo de alcance permite analizar un hecho escasamente explorado, según lo define (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018): “Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiando, sobre el cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.” (p.106).

El tema investigado es sumamente importante, ya que es la primera vez que Costa Rica enfrenta una pandemia y las actuaciones que se siguen, se toman conforme se va desarrollando la enfermedad, el sector turístico no estaba preparado para afrontar un cierre total de operaciones, por lo que esta investigación pueda ayudar a futuro a entender el impacto que conlleva una pandemia, y afrontar de mejor manera en una situación de la misma índole.

3.3.DISEÑO

3.3.1. Diseños Cuantitativos.

Como a continuación se explica, para la investigación cuantitativa se utilizan dos tipos de diseños, experimental y no experimental, este último se clasifica en dos tipos, transversal y longitudinal.

3.3.1.1. *Experimental.*

La aceptación particular de experimento, más armónica con un sentido científico del término, implica un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas-antecedentes), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos- consecuentes), dentro de una situación de control para el investigador. (Hernández et al, 2015, p.101).

Es decir, los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una o varias causas que se manipulan. Pero, para establecer influencias (por ejemplo, hay que decir que el tratamiento psicológico reduce la depresión), se deben cubrir varios requisitos. (Hernández et al, 2015, p.102).

Hernández et al (2015) asegura que el requisito que debe cubrir un experimento es la manipulación o variación de una variable independiente puede realizarse en dos o más grados. El nivel mínimo de manipulación es de presencia-ausencia de la variable independiente. Cada nivel o grado de manipulación involucra un grupo en el experimento. (p.102)

3.3.1.2. *No experimental.*

Se clasifica en dos dimensiones:

3.3.1.2.1. *Transversal.*

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede en una fecha específica. Puede ser de carácter exploratorio, descriptivo, correlacional y causal o explicativo. (Hernández et al, 2015, p.111).

3.3.1.2.2. *Longitudinal.*

Los diseños longitudinales recolectan datos a través (sic) del tiempo en diversos puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tales puntos o periodos por lo común se especifican de antemano, aunque pueden irse ajustando o reprogramando conforme avanza el estudio y al menos deben ser dos. Pueden o no incluir a los mismos casos o individuos. (Hernández et al, 2015, p.111).

3.3.2. Diseños Cualitativos.

Estos diseños se clasifican a continuación.

3.3.2.1. *Teoría Fundamentada.*

En esta categoría Creswell (2014) afirma:

Es un diseño de investigación de la sociología en el que el investigador deriva una teoría general abstracta de un proceso, acción o interacción basada en opiniones de los participantes. Este proceso implica el uso de múltiples etapas de recopilación de datos y el refinamiento y la interrelación de categorías de información. (p.13)

3.3.2.2. *Estudio de Casos.*

En este grupo Creswell (2014) afirma:

“Son en los que el investigador desarrolla un análisis en profundidad de un caso, a menudo un programa, evento, actividad, proceso o uno o más individuos. Los casos están limitados por el tiempo y la actividad, los investigadores recopilan información detallada información mediante una variedad de procedimientos de recopilación de datos durante un período de tiempo sostenido.” (p.14)

3.3.2.3. *Fenomenológico.*

En esta clase Creswell (2014) afirma:

“El investigador describe las experiencias vividas de individuos sobre un fenómeno como se describe por los participantes. Esta descripción culmina en la esencia de las experiencias para varios individuos quienes han experimentado el fenómeno. Este diseño tiene fuertes bases filosóficas y generalmente implica realizar entrevistas.” (p.13)

3.3.2.4. *Investigación narrativa.*

En esta clase Creswell (2014) afirma:

“La investigación narrativa es un diseño de investigación de las humanidades en el que el investigador estudia vidas de individuos y le pide a uno o más individuos que brinden historias sobre sus vidas. Luego, el investigador vuelve a contar o restaurara esta información en una cronología narrativa. A menudo, al final, la narrativa combina puntos de vista de la vida del participante con la vida del investigador.” (p.13)

3.3.2.5. *Etnografía.*

En esta clase Creswell (2014) afirma:

“Es un diseño de investigación que proviene de la antropología y la sociología en el que el investigador estudia los patrones compartidos de comportamientos, lenguaje y acciones de un grupo cultural intacto en un entorno natural durante un período prolongado de tiempo. La recopilación de datos a menudo implica observación y entrevista.” (p.13)

3.3.2.6. *Investigación-Acción.*

El diseño de esta investigación, al ser cualitativa recae bajo la definición de teoría fundamentada, debido a que el investigador determina un teoría general y abstracta de los hábitos y preferencias que tiene el mercado meta que realiza turismo, basado en opiniones por medio de encuestas del posible mercado meta.

3.3.3. *Diseño utilizado.*

Al ser una investigación del tipo cuantitativa se utiliza el diseño no experimental de manera transversal.

3.4.UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Según los autores (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), las unidades de análisis se definen como: “segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis” (p.472).

Para efectos del estudio no tiene relevancia la unidad, ya que la información se obtendrá de un especialista en la materia, y se reforzará con los datos obtenidos de las instituciones encargadas del turismo en Costa Rica.

3.4.1. Población

Para Morles (2011), la población se refiere “al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan; a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas involucradas en la investigación” (p.140). Además, Tamayo y Tamayo (1997), sostiene que "Es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades que conforman la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación." (p.114).

La investigación se realiza con todos los hoteles de Guanacaste, pero para realizar dicho estudio se va a trabajar con entrevista a un especialista en la materia, además se consultará a entidades especializadas en el tema, las cuales manejan la información hotelera en Costa Rica.

3.4.2. Tipo de muestra

Para esta investigación, no se va a utilizar la población, debido a que se utilizarán instituciones especialistas que brindan datos turísticos, y se entrevistará a un especialista en la materia, por lo tanto, no se va a definir un tipo de muestra.

3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y de exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar para ser parte o no de la muestra seleccionada, en este caso se tomará en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles que se encuentran dentro de la Provincia de Guanacaste 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles que se encuentran fuera de la Provincia de Guanacaste

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4. Consideraciones éticas

El ejercicio de la investigación científica y el uso del conocimiento producido por la ciencia demandan conductas éticas en el investigador y el maestro. La conducta no ética no tiene lugar en la práctica científica de ningún tipo. Debe ser señalada y erradicada. Aquél que con intereses particulares desprecia la ética en una investigación corrompe a la ciencia y sus productos, y se corrompe a sí mismo. Hay un acuerdo general en que hay que evitar conductas no éticas en la práctica de la ciencia. Es mejor hacer las cosas bien que hacerlas mal. Pero el problema no es simple porque no hay reglas claras e indudables. Cabalmente la ética trata con situaciones conflictivas sujetas a juicios morales. (OEI, 2002).

La información usada en esta tesina se manejó de manera confidencial, ningún dato podrá ser dado a personas o empresas no relacionadas con dicha investigación. Queda prohibida la divulgación de datos obtenidos con el fin de evitar conflictos éticos, toda información

recolectada en esta tesina fue recolectada directamente y se le informo a los participantes que dicha información solo será para el uso de la investigación en esta tesina. Además, no se solicitaron datos sensibles en dicha investigación.

3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los instrumentos para la recolección de información como lo define Arias (2016) son “las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc.” (p.111).

Además, Arias (2019) indica que “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejo, escalas de actitudes y opinión, grabador, cámara fotográfica o de video, etc. son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión (tipo Likert), etc.” (p. 111).

Para esta investigación se utilizó como instrumento para la recolección de la información, la entrevista a una persona especialista en el campo, dicho instrumento se aplicó utilizando la plataforma virtual de Microsoft Teams, dicha entrevista se conforma por 10 preguntas abiertas. Además, se consultó a las diferentes instituciones y entes técnicos especialistas en la materia de turismo, los cuales publican datos estadísticos de este sector económico, en sus respectivas páginas web.

3.6.VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
1.- Delimitar el alcance de la crisis en la industria turística, de acuerdo con la actividad recreativa, según los registros del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.) y la Cámara Costarricense de Hoteles y entidades afines, para medir la afectación del sector, por la crisis sanitaria del COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades recreativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Son actividades que hacen los individuos para divertirse en su tiempo libre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje ocupación hotelera • Contratación de los diversos tours. • Reservaciones realizadas en restaurantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ocupación • Cantidad de tours contratados • Cantidad de Reservaciones. 	Entrevista a Especialistas
2 Valorar los efectos de la crisis en el sector hotelero, derivados de la puesta en marcha del estado de cuarentena; mediante el volumen de cancelaciones de reservaciones de	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de reservaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la decisión del turista de no contratar o disfrutar los servicios contratados previamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los turistas cancelan los hospedajes 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Cancelación Habitaciones 	Entrevista a especialistas.

Objetivo específico	Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
nacionales extranjeros y cierre de operadores turísticos, para conocer la incidencia de las medidas tomadas, por el Gobierno Central.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cierre de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Son circunstancias donde una empresa no puede seguir operando. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cierre de establecimientos turísticos como: Bares, Restaurantes, Miradores, tiendas, hoteles, Canopy etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de Negocios cerrados. 	
3 Medir las variaciones del Producto Interno Bruto (PIB), ocasionadas por los efectos en el sector turismo, desde la perspectiva de la generación de servicios y el valor de los mismos, en el primer semestre del 2020, Para conocer el efecto real (neto) de la crisis en el ámbito económico.	<ul style="list-style-type: none"> ● Tasa de Variación Producto Interno Bruto 	<ul style="list-style-type: none"> ● Disminución o Incremento del Producto Interno Bruto por el aporte de los Servicios Turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> ● El incremento o disminución de la demanda agregada por servicios turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tasa de variación del PIB por comportamiento servicios turísticos 	Registros de datos estadísticos de los diferentes entes técnicos.

Fuente: Elaboración propia.

3.7. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se estudiarán los datos obtenidos en la entrevista realizada, y en la investigación en los entes especializados, utilizando modelos estadísticos.

Es significativo tener en cuenta que se formuló la entrevista con preguntas del sector turístico guanacasteco y la búsqueda de datos obtenidos de las instituciones especializadas, con el fin de extraer información para consumir los objetivos planteados. Para conceder una vista más accesible a la información, se utilizarán gráficas y tablas, además de la interpretación de los datos mostrados en cada uno de estos elementos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se exponen detalladamente los resultados derivados de las entrevistas, además de los datos obtenidos de los competentes en materia de turismo.

Para la investigación se realizó una entrevista a la Licda. Indira Cascante, ejecutiva de la Cámara Norteamericana - Costarricense de Comercio, la cual ha trabajado casi 14 años en el sector turismo, tanto en hotelería como en Rent a Car. Con esta entrevista junto con los datos obtenidos de las diferentes instituciones se desarrollará este capítulo.

Con el objetivo de delimitar el alcance de la crisis en la industria turística, de acuerdo con la actividad recreativa, según los registros del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.), la Cámara Costarricense de Hoteles y entidades afines, se evidencia los siguientes datos:

Según la información obtenida del Instituto Costarricense de Turismo y el Departamento de Macroeconomía del Banco Central de Costa Rica se desarrolla la siguiente tabla:

Tabla 3

Porcentaje de ocupación hotelera

Porcentaje de ocupación hotelera					
Mes	2016	2017	2018	2019	2020
Enero	61,7	71,6	81,0	76,8	-
Febrero	69,2	80,1	87,2	82,8	-
Marzo	60,4	81,7	84,0	82,8	-
Abril	73,5	74,4	76,4	70,4	-
Mayo	57,2	61,8	61,4	60,2	-
Junio	57,2	64,6	62,0	63,6	-
Julio	69,7	70,1	69,6	68,6	-
Agosto	62,0	63,3	63,0	63,17	-
Setiembre	48,1	49,6	42,2	48,1	-
Octubre	49,2	49,0	45,6	47,3	-
Noviembre	61,0	66,7	65,6	68,3	-
Diciembre	68,0	71,3	70,4	70,5	-

Fuente: Elaboración propia con datos I.C.T. / Departamento Macroeconomía B.C.C.R.

Como se evidencia en la tabla tres, existió una alta ocupación hotelera para el año 2019, con un promedio de 68% para ese año, resultando en una ocupación alta para el sector hotelero, sin embargo, las instituciones no tienen actualizado estos datos para el año 2020.

Además, de acuerdo a lo expuesto por la Licenciada Cascante en la entrevista realizada, menciona que la afectación al sector turístico ha sido enorme, no solamente en la provincia de Guanacaste, si no en el país en general.

Nos indica además que en Guanacaste se reportaba la mayoría de los visitantes, los cuales realizaban actividades turísticas en esa provincia, donde la visitación pasó a ser cero en algunos días del primer semestre del 2020.

También nos informa que Costa Rica ha tenido vaivenes en la historia del turismo como la crisis ocurrida en 1980 por el conflicto bélico que mantenían naciones centroamericanas que afectó seriamente el turismo, otra crisis importante fue la ocurrida en el 2008 en Estados Unidos con la caída del valor de los bienes inmuebles, lo cual trajo serias consecuencias económicas, esto afectó al turismo ya que este país era el que más turistas emite a Costa Rica en ese momento y debido a la crisis los ciudadanos estadounidenses dejaron de viajar.

Además, en dicha entrevista se quería conocer la cantidad de tours contratados, no obstante, la entrevistada no conoce un porcentaje o un número exacto ya que es muy difícil de manejar esa información, esto se debe a que el sector turístico siempre se ha destacado por tener muchos colaboradores de forma directa pero también indirecta, por lo que se cuentan con tour operadores registrados y operadores no formales.

También indica que el periodo de año 2020, se cerraron las empresas turísticas como tal y entonces hubo algunos períodos en donde su utilidad fue cero, a pesar de que, en la provincia de Guanacaste en las épocas de temporada alta, todo lo que es el mes de enero y febrero todavía

mediados de marzo la ocupación ha sido de un porcentaje muy alto, en los días que se celebra la semana santa la disponibilidad de encontrar habitaciones es escasa, ya que la mayoría están reservadas.

Agrega también que, además de cerrar los hoteles o los comercios, afectó mucho el hecho de que se restringiera también los horarios de la playa, porque muchos de estos tours tienen que ver con la visitación de playa, por ejemplo, snorkeling o tipo de actividades similares, por lo tanto por la restricciones en la visitación a las playas, no había forma de efectuar el tour, entonces, de una temporada donde fluctúa entre 90 y 100% la ventas de tours, la ocupación de los hoteles paso de un cero a un cinco por ciento.

Además la entrevistada nos brindó datos de llegadas al aeropuerto, los cuales obtuvo de la Dirección de Migración y Extranjería, nos indica que en el año 2019 en el Aeropuerto Daniel Oduber, en el mes de mayo llegaron 382.507 pasajeros, que marcaron en su en su boleta que ingresaban al país a hacer turismo específicamente, y en el mismo periodo del año 2020 solamente 42 personas, sacando un porcentaje de una con la otra, nos da una cifra de un 0,10% las personas que llegaron a ese aeropuerto, y tomando en cuenta que esas 42 personas que llegaron no podían realizar algún tipo de actividad turística, ya que por la restricciones impuestas por las autoridades, todos los lugares turísticos se encontraban cerrados.

Como dato adicional a lo anterior se obtiene del Instituto Costarricense de Turismo los siguientes datos sobre las llegadas al Aeropuerto Daniel Oduber ubicado en la provincia de Guanacaste:

Tabla 4

Llegadas internacionales al Aeropuerto Daniel Oduber Primer Semestre de los años 2016 al 2020 (meses enero a junio)

Llegadas internacionales al Aeropuerto Daniel Oduber Primer Semestre de los años 2016 al 2020						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
2016	64,368.00	64,541.00	71,936.00	51,262.00	38,849.00	45,906.00
Variación	-	-	-	-	-	-
2017	62,230.00	60,896.00	70,790.00	53,810.00	33,903.00	39,711.00
Variación	-3.32%	-5.65%	-1.59%	4.97%	-12.73%	-13.49%
2018	64,833.00	62,842.00	71,935.00	51,551.00	36,194.00	43,832.00
Variación	4.18%	3.20%	1.62%	-4.20%	6.76%	10.38%
2019	69,709.00	68,851.00	79,612.00	53,689.00	38,257.00	46,057.00
Variación	8%	10%	11%	4%	6%	5%
2020	80,851.00	79,941.00	37,826.00	91.00	42.00	83.00
Variación	15.98%	16.11%	-52.49%	-99.83%	-99.89%	-99.82%

Fuente: Elaboración propia con datos del I.C.T.

Como se aprecia en el cuadro anterior se evidencia una caída en las llegadas internacionales siendo los meses de abril, mayo y junio del año 2020, los más bajos con un -99% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Además de lo anterior la entrevistada nos indica que cuando el sector turístico pudo nuevamente abrir, fue muy difícil para los empresarios, ya que al poder volver a las operaciones turísticas, no podían darle trabajo a sus colaboradores, si solamente voy a recibir a un turista, ya que a pesar de que las restricciones eran menos estrictas y que ya podían abrir las puertas de sus empresas turísticas y demás, muchos prefirieron dejarlo cerrado hasta tener una capacidad que les pueda dar rentabilidad.

Como parte del objetivo se necesitaba conocer la cantidad de reservaciones, no obstante, la entrevistada nos indica que conocer la cantidad de reservaciones es menos palpable aún, porque

la reserva se hace para otros periodos, un ejemplo de esto es el Booking Window y el Booking Travel.

Nos explica que el Booking Window es el momento en que se hace la reserva y el Booking Travel en el momento en que se utiliza la reserva, entonces los turistas pudieron haber hecho reservas en el periodo en estudio, pero las mismas se hayan hecho para una fecha futura, no para utilizarlas en ese momento, sin embargo, se debe tomar en cuenta que si un hotelero o un tour operador cierra las puertas, no habrá nadie para realizar reservaciones.

Para el segundo objetivo se necesita valorar los efectos de la crisis en el sector hotelero, derivados de la puesta en marcha del estado de cuarentena; mediante el volumen de cancelaciones de reservaciones de nacionales extranjeros y cierre de operadores turísticos, para esto se obtiene los siguientes datos:

Según lo indicado por la Licda. Cascante, no se tiene un porcentaje ya que los operadores turísticos no estaban realizando reservaciones ya que estaban cerrados, solo mantenían personal para cancelar todas las reservaciones que contaban.

Indica además que en la industria turística que maneja el país, el 90% las empresas son pymes, entonces el restante de empresas que son grandes cadenas hoteleras pueden tener como esa plataforma o ese ese músculo para poder mantener su hotel o su tour operador abierto con una situación de estas, por otro lado el 90% de empresas debido a la crisis turísticas por la pandemia optó por cerrar, y buscar apoyo al gobierno el cual les dio un poco la espalda, ya que no obtuvieron mucha ayuda de las autoridades, las únicas empresas que pudieron darle seguimiento a los pocos turistas que habían en el país, pues eran grandes empresas que obviamente se afectaron también y tuvieron que reducir el personal.

Como se presenta en el siguiente cuadro, se obtiene datos sobre la población ocupada en el sector hotelero y restaurantes:

Tabla 5

Población ocupada sector comercio y servicios

Población Ocupada Sector Comercio y Servicios (Hoteleros y Restaurantes)						
	I Trimestre Ene-Mar			II Trimestre Abr-Jun		
Año	Cantidad	Variación Interanual		Cantidad	Variación Interanual	
		Diferencia	%		Diferencia	%
2017	101,008.00	-	-	135,911.00	-	-
2018	123,520.00	-3,345.00	-2.6	141,410.00	5,499.00	4.0
2019	135,116.00	11,596.00	9.4	144,019.00	2,609.00	1.8
2020	140,838.00	5,722.00	4.2	77,188.00	-66,831.00	-46.4

Fuente: Elaboración propia con datos del I.N.E.C.

Como se observa en el II trimestre del año 2020 se cuenta con una reducción de un -46% con respecto al mismo trimestre del año 2019, unas 66.831 personas menos que ocupan puestos en dicho sector.

Se le consultó a la Licda. Cascante sobre el cierre de operadores turísticos, e indica que no posee un dato exacto, sin embargo al revisar que el 10% de empresas de turismo que son las únicas que tienen ese músculo y el otro 90% pues no, la estadística sería muy similar, esto ocurre tanto en el área de Guanacaste como en San José, porque a pesar de que San José es el foco principal de la llegada de turistas aeropuerto, ya que la mayoría que visitan Costa Rica que ingresan por San José terminan visitando Guanacaste, en caso contrario los que entran por Guanacaste difícilmente visitan San José,

Indica la Licda. Cascante, que el empresario no se va a atrever abrir un hotel a pesar de que le permita un aforo, sí más bien lo que va a recibir son quejas, porque tal vez las áreas públicas no están tan limpias y el desayuno no fue el mejor, porque no tienen la cantidad de

personas para poder cubrir esa demanda, y las cadenas internacionales solicitan un estándar de calidad muy elevado, entonces estas empresas apuestan a mantenerse cerradas hasta que puedan dar esa calidad que les exigen.

Para ayudar a identificar la cantidad de negocios cerrados se presentan las siguientes tablas con la estimación de la oferta en tanto en Costa Rica, como en Guanacaste.

Tabla 6

Estimación de la oferta total de hospedaje en Costa Rica

Estimación de la oferta total de hospedaje				
Año	Habitaciones		Establecimientos de hospedaje	
	Cantidad	Variación %	Cantidad	Variación %
2016	47051	-	2412	-
2017	36334	19.7	3687	52.9
2018	57233	1.6	3748	1.7
2019	57786	1.0	3741	-0.2
2020	57789	0.0	3715	-0.7

Fuente: Elaboración propia con datos del I.C.T.

Como se aprecia en la tabla anterior hay una variación en el año 2020 de un -0.7 % con respecto al 2019.

Tabla 7*Estimación de la oferta total de hospedaje en Guanacaste*

Estimación de la oferta total de hospedaje en Guanacaste				
Año	Habitaciones		Establecimientos de hospedaje	
	Cantidad	Variación	Cantidad	Variación
2016	11576	-	475	-
2017	13949	20%	806	69.70%
2018	14820	6%	837	3.80%
2019	14959	1%	835	-0.20%
2020	14819	-1%	829	-0.70%

Fuente: Elaboración propia con datos del I.C.T.

En el cuadro anterior se evidencia la disminución de -1% en la cantidad de habitaciones para el 2020, además de una reducción en la cantidad de establecimiento de -0.70%.

Como un tercer objetivo se pretende medir las variaciones del Producto Interno Bruto (PIB), ocasionadas por los efectos en el sector turismo, desde la perspectiva de la generación de servicios y el valor de los mismos, en el primer semestre del 2020, por lo tanto, se obtuvieron los siguientes datos:

Según lo expresado por la Licda. Cascante indica que en el 2019 la actividad turística género en divisas alrededor de 4000 millones de dólares, de esos 2100 millones de dólares quedaron en el país, o sea se generó más que cualquier exportación o cualquier otro servicio o producto a nivel de Costa Rica, por lo tanto en el año 2020 se tuvieron temporadas en donde las llegadas de personal al aeropuerto alcanzaron 0% a 2%, la cuales ni siquiera estaban contabilizadas como si se hubieran realizado un hospedaje o realizado algún tour, esto debido a que por la restricciones impuesta por las autoridades, los negocios estaban cerrados completamente, entonces la afectación podría ser igual a un -90% con respecto a los años

anteriores, tomando en cuenta que la fronteras tanto aéreas como terrestres se encontraban cerradas y que Estados Unidos es el mayor emisor de turistas que más visita Costa Rica el cual representa un 73% de los turista.

Aportando a esto se obtiene datos del Instituto Costarricense de Turismo y el Departamento de Macroeconomía del Banco Central de Costa Rica, que a continuación se detallan:

Tabla 8

Divisas por concepto de turismo año 2016 al 2020

Año	Divisas por concepto de turismo		Aporte del Turismo al PIB - EFECTO DIRECTO	Aporte del Turismo al PIB - EFECTO INDIRECTO
	Divisas*	Variación	(%)	(%)
2016	3638.6	-	5.0	8.2
2017	3648.2	0.3%	4.8	6.6
2018	3764.2	3.2%	-	-
2019	3968.3	5.4%	-	-
2020	1343.7	-66.1%	-	-

**Cifras en millones de dólares.*

Fuente: Elaboración propia con datos I.C.T. / Departamento Macroeconómica B.C.C.R.

Como se aprecia en la tabla anterior, se observa en el año 2020 una reducción de 66.1% en las divisas generadas por concepto del turismo. No obstante, no se puede obtener el efecto directo e indirecto al PIB ya que dichas instituciones no tienen actualizados estos datos.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se realizará una interpretación de los resultados descritos en el capítulo anterior, vinculándose con la teoría.

Para desarrollar este capítulo se utilizará las variables que tiene cada objetivo específico, la primera de ellas son las actividades recreativas, las cuales son actividades que hacen los individuos para divertirse en su tiempo libre, para determinar se utilizará el porcentaje ocupación hotelera, la cantidad de contratación de los diversos tours y las reservaciones realizadas en restaurantes.

Los datos obtenidos arrojan que el porcentaje de ocupación ha sido alto en los años predecesores al 2020, con un promedio de ocupación de un 68% para el año 2019, siendo que la ocupación ha ido en crecimiento, sin embargo, no hay datos para el año 2020, para realizar la comparación ya que las instituciones no actualizaron esta información. No obstante, se obtiene la información por parte de la entrevistada, donde indica que la ocupación llegó a ser cero a en el periodo en estudio, no se precisa los meses en exactitud, por otra parte, se aprecia la afectación ya que de estimar un promedio de sesenta y ocho por ciento de ocupación a llegar a un cero por ciento, resulta claro el golpe presentado a la economía turística por la pandemia del Covid-19.

También se estima que la contratación de tours es un dato que no se puede determinar, ya que ni las instituciones especializadas, así como la entrevistada tiene conocimiento de la cantidad, ya que hay mucha informalidad con los tours operadores, los cuales no reportan la cantidad contratada, por lo tanto, no se puede medir la afectación en este punto. no obstante al estar cerrada toda actividad turística debido a las restricciones impuestas por el gobierno costarricense la mayoría de operadores turísticos tuvieron que cerrar sus puertas, por lo que sus negocios se mantuvieron cerrados sin obtener alguna entrada económica que los mantuviera a flote, por lo que muchos optaron por despedir al personal, ya que no contaban con recursos para

mantenerlos, debido a la escasez de turistas, como se evidencia en las entradas de vuelos a nuestro país, donde se aprecia una reducción en los meses de abril a junio del año 2020 de más de un noventa y nueve por ciento, con respecto a los mismos meses del año anterior, además las personas que ingresaban no realizaban actividades turísticas, también el turista nacional no podía desplazarse a los centros vacacionales ya que por las restricciones establecidas evitaban a toda costa que las personas fueran a playas, hoteles, o centros recreativos, por lo que el sector turístico estaba en una crisis sin precedentes ya que no tenían turista para poder subsistir.

Además, si se presentaban reservaciones de algún tipo estas no se utilizaban en dicho periodo ya que estas se realizaban para utilizarlas a futuro, no obstante, debido al temor a dicha enfermedad, las personas trataban de no realizar ninguna actividad turística para evitar el contagio.

Otra variante a estudiar es la cancelación de reservaciones, que es la decisión del turistas de no contratar o no disfrutar los servicios contratados previamente, no obstante no se obtuvieron datos concisos para este punto, solo se puede apreciar, que las empresas turísticas no podían cumplir con estas reservaciones, ya que se encontraban cerradas por las restricciones impuestas, aunque los turistas hicieran alguna reservación, estos no podían desplazarse al centro turístico, ya que las fronteras tanto aéreas como terrestres se encontraban cerradas, además de las restricciones dentro del país que imposibilitaba el desplazamiento de personas por las restricciones vehiculares, el cierre de playas, parques nacionales y centros turísticos como hoteles, restaurantes, cabinas entre otros.

A continuación, otra variante a resaltar es el cierre de operaciones de los operadores turísticos que son las circunstancias donde una empresa no puede seguir operando, en este punto

se observa que los operadores turísticos cerraron en su totalidad en el segundo trimestre del año 2020, esto por cuanto las imposiciones del gobierno en cuanto al estado de emergencia que presentaba el país obligaban al cierre total para evitar el traslado de personas y evitar la propagación del virus. Según datos obtenidos solo un diez por ciento dentro de la industria turística, que son grandes cadenas hoteleras mantenían sus operaciones, no obstante, no reciben turistas, y se dedicaban a la atención de reservas para futuro y mantenimiento de las instalaciones, optando por reducir el personal, manteniendo únicamente a las personas necesarias para las actividades anteriormente descritas. Por otro lado el restante 90 por ciento de la industria se mantuvo cerrado por completo despidiendo a todo su personal, esperando alguna ayuda del gobierno, el cual no apoyó en gran parte a este sector, por lo que muchos trabajadores quedarán sin empleo, donde se evidencia que en el año segundo trimestre del año 2020 hubo una reducción de 66.831 plazas el sector de hoteles y restaurantes con respecto al año 2019, generando pobreza e incertidumbre a las personas desempleadas, ya que muchas familias contaban con una única entrada que era ligada al sector turístico.

Además, muchos operadores a pesar de poder abrir ya sus puertas optan por no abrir sus negocios, ya que la cantidad de turistas no eran el suficiente para tener utilidades para operar con normalidad.

No obstante, se obtiene datos de la cantidad de establecimientos de hospedaje en Guanacaste con una disminución de un 0,7% para el año 2020 con respecto al año anterior, no obstante, esto no quiere decir que hubo poca afectación, ya que, a pesar de no haber una reducción notoria de la oferta total de hospedaje, estos no fueron utilizados por los turistas, en otros términos, había oferta, pero no demanda de servicios turísticos. Además, estos establecimientos de hospedaje son cadenas hoteleras que puede aún mantener sus instalaciones, y

uno que otro pequeño hotel que, a pesar de la crisis, no tuvo que cerrar definitivamente su negocio.

La última variante es la tasa de variación producto interno bruto, que es la disminución o incremento del producto interno bruto por el aporte de los servicios turísticos, en este punto es importante indicar que el sector turístico genera una cantidad importante de divisas a Costa Rica, ya que para el año 2017 aporta un 4.8% de efecto directo al PIB y un 6.6% de efecto indirecto al PIB, para ese año la generación de divisas fue de 3648 millones de dólares y para el 2019 fue de 3968 millones de dólares, no obstante se observa la caída en el año 2020, el cual genero 1343 millones de dólares para una variación de -66.1% con respecto al año 2019, claro se aprecia el golpe al Producto Interno Bruto debido a la crisis en el sector turístico, donde el ingreso por concepto de turismo fue muy poco comparado con el crecimiento que se estaba presentando en los años anteriores al inicio de la pandemia en Costa Rica.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

En este capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones para cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación.

6.1.CONCLUSIONES

Como se indicó en el primer objetivo, *Delimitar el alcance de la crisis en la industria turística, de acuerdo con la actividad recreativa, según los registros del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.) y la Cámara Costarricense de Hoteles y entidades afines*, según la información indicada en la tabla 3, a pesar de no tener datos para el año 2020, no obstante con la entrevista realizada a la Licenciada Cascante, se concluye que la ocupación turística en hoteles, así como tours y actividades turísticas fueron escasas en el primer semestre del año, cuando existió un aumento en las restricciones por parte de las autoridades del gobierno costarricense, imposibilitando la realización de cualquier actividad turística, incluyendo las que ya estaban previamente reservadas.

Valorar los efectos de la crisis en el sector hotelero, derivados de la puesta en marcha del estado de cuarentena; mediante el volumen de cancelaciones de reservaciones de nacionales extranjeros y cierre de operadores turísticos, correspondiente al segundo objetivo, en la tabla 4 se evidencia la disminución casi total de turista, por lo que la actividad turística tuvo un cese de operaciones en el primer semestre del año 2020, en donde los comercios que dependen de la visitación de los turistas, estuvieron completamente cerrados, lo anterior debido a la prohibición por parte de las autoridades de Gobierno costarricense de no permitía realizar hospedajes, tours y otras actividades, manteniendo una estricta restricción de todo tipo de movilización para evitar

los contagios por la pandemia del Covid-19, por lo tanto, los hoteles no abrían sus puertas a los turistas y el cierre obligatorio hacía que estos negocios no pudieran cumplir con las reservaciones pactadas, lo que conlleva a un debilitamiento económico de dicho sector, obligando por optar como una solución la reducción de personal.

En el tercer objetivo específico, a saber, *Medir las variaciones del Producto Interno Bruto (PIB), ocasionadas por los efectos en el sector turismo, desde la perspectiva de la generación de servicios y el valor de los mismos, en el primer semestre del 2020*, según tabla 8, se puede determinar que para los años 2016 al 2019 se contó con un crecimiento de divisas gracias al turismo, sin embargo, ante el hecho que ocasionó la pandemia del Covid-19 en el país para el año 2020, se aprecia la afectación evidenciando la disminución de divisas por concepto de turismo, la cual se desplomó a un -66.1% con respecto al año 2019. Importante aclarar que por la ausencia de datos segmentados impide medir la variación del primer semestre, únicamente datos anuales y poco actualizados para el año 2020.

En síntesis, realizada la *Evaluación de la crisis económica generada por la pandemia del virus Covid-19 y la afectación sufrida en el sector turístico de Costa Rica, mediante la ocupación hotelera, a fin de estimar las variaciones en el PIB, en el primer semestre del año 2020*, podemos determinar que el sector hotelero fue uno de los más afectados por la pandemia, principalmente en la actividad económica, la cual se vio completamente paralizada desde las primeras restricciones interpuestas por el gobierno costarricense, por ser un sector que involucra la participación de gran cantidad de personas de diferentes nacionalidades y culturas, causal principal de la infección y transmisión del virus, dejando inhabilitando las opciones para que los

dueños hoteleros recibieron los ingresos de alguna otra forma; ya que por el tiempo de actividad que realizan no permite generar cambios, renovación o transformación en los negocios.

Como otras de sus variantes afectadas en esta pandemia por el Covid-19, se demuestra la disminución en la cantidad de divisa generadas por el Sector turístico, del cual se puede destacar que para el año 2019 se generaba alrededor de 4000 millones de dólares en proporción con lo generado para el año 2020 de 1300 millones de dólares, provocando una gran afectación para el PIB costarricenses.

No obstante, al no existir información o datos actualizados a la fecha por parte del Banco Central de Costa Rica, no se puede determinar la afectación directa o indirecta al PIB para el Sector Turístico para el año 2020.

Dado lo anterior para responder la pregunta de investigación la cual era: ¿En qué magnitud se afecta el Producto Interno Bruto, por la afectación que sufrió el sector hotelero, ante la crisis generada por la pandemia del virus Covid-19 en Costa Rica para el primer semestre del año 2020?, se puede apreciar según los datos recogidos que el sector turísticos, fue uno de los más afectados por la pandemia, esto incluye a los hoteles que por las restricciones que se presentaron no pudieron operar, afectando ampliamente los ingresos de estos, esto repercute en cierta forma la economía del país, como se evidencia en la generación de divisas creadas por el sector turístico, no obstante no se puede medir en cierta forma la afectación en números a los hoteles específicamente, pero si a nivel general para el sector, como se indica en los párrafos anteriores, ni tampoco se puede medir este impacto en el PIB.

6.2. LIMITACIONES

Para el proyecto de investigación se presentaron las siguientes limitantes:

-Las instituciones a las cuales se contactó y solicitó la información pertinente para la recolección de datos, en la mayoría de los casos no dieron atención a la solicitud, en otros casos, no contestaron las solicitudes planteadas y preferían dirigirse a las referencias e información que se encontraba en sus páginas web.

-Cabe señalar que, los datos contenidos en las páginas web de las instituciones, contaban con datos desactualizados, o incompletos, los cuales no ofrecían mayor aporte a la investigación, además, la información es escasa, de hecho, únicamente dos instituciones eran las que contaban con datos turísticos del país, el Banco Central de Costa Rica y el Instituto Costarricense de Turismo.

-En el caso del Banco Central de Costa Rica, tiene a disposición la cuenta satélite de turismo, nos obstante, la mayoría de los datos se encuentran actualizados hasta el año 2018, por otra parte, el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con información más actualizada, sin embargo, no todos los datos se encuentran al día.

Además, se solicitó colaboración a personas expertas en la materia, pero no atendieron a la solicitud, o indican que no podían ayudar en estos momentos por la situación que vive en el país.

-Otra dificultad que se presenta en la investigación fue que las restricciones existentes por la emergencia generada por el coronavirus, los accesos a información se encuentran más reducida, ya que no se puede hacer visita presencial o entrevistas directas en cada una de las instituciones, además, que el personal se encuentran en teletrabajo y esto lo hace menos accesible.

-Instituciones como la Cámara Nacional de Turismo o la Cámara Costarricense de Hoteles no contaban con dato alguno sobre información turística de las empresas asociadas, también se les solicitó ayuda, pero de igual manera tampoco se tuvo respuesta.

-También se solicitó colaboración al movimiento “Turismo en Marcha” la cual accedió a brindar ayuda a esta investigación, no obstante, a pesar de varias solicitudes posterior a la respuesta de anuencia, no se recibió atención ni información al respecto.

6.3.RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones obtenidas las recomendaciones que se desprenden son las siguientes:

-En virtud de que ante una crisis como la vivida con el COVID-19, el sector hotelero que más se afecta es el representado en la provincia de Guanacaste y el Pacífico Central, (donde la inversión realizada y los proyectos desarrollados son de primer nivel, categorizados de cinco estrellas), es recomendable que a nivel público y privado se organicen para afrontar cualquier otro evento similar, dada la afectación a la que se expone el país desde el punto económico, (dígase empleo directo e indirecto, ingreso de divisas y en última instancia el Producto Interno Bruto).

-Así mismo se recomienda la prevención y el manejo futuro de estos complejos turísticos, de forma estratégica, para demostrar que son seguros ante otra epidemia o ante nuevas oleadas de la actual, a fin de mantener la rentabilidad de estos y mantener el interés de nuevas inversiones en el país, para la exportación del paisaje costarricense.

-No se puede dejar de lado la recomendación al Instituto Costarricense de Turismo, ICT, para que realice la debida sectorización de la industria turística y procure la unificación de las diferentes Cámaras de Turismo, para conciliar planes nacionales, ya que en el proceso de la investigación se determinó un individualismo y desintegración del sector.

- De acuerdo con la anterior recomendación, cabe señalar la necesidad de actualizar los datos y la información en las diferentes Instituciones que permita registros confiables para medir de forma real y concisa la afectación económica en el Sector Turístico, así como sus logros, a fin de generar directrices para la Industria, con el apoyo del Estado.

-Se recomienda además, mantener en agenda, la búsqueda de oportunidades de disfrute de los centros vacacionales, tanto para nacionales como para extranjeros. Labor que ha tratado de apoyar desde la Presidencia con el traslado de los días feriados al día lunes, en caso de que sea otro día entre semana.

-A nivel de Banco Central de Costa Rica se recomienda análisis más puntuales, respecto al aporte de la Industria Turística (tema de nuestra investigación), así mismo lo otros sectores, esto contribuirá a una toma de decisiones más rápidas por parte del Gobierno Central, ante la búsqueda de actividades que reactiven la economía nacional.

-Como última recomendación, se recomienda que el manejo de los datos estadísticos se renueve, hacia esquemas más precisos y menos generales, ya que se presenta información en las Instituciones que son escuetas y no aportan gran detalle para un futuro estudio y toma de decisiones. De igual forma se podrían unificar bases de datos.

REFERENCIAS

- Abdulkadirov, Umalt Umarovich; Biryukov, Vladimir Aleksandrovich Y Yudina, Elena Vladimirovna. (2020). TOURISM INDUSTRY DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF THE CORONAVIRUS (COVID-19) PANDEMIC: RESPONSE AND RECOVERY MEASURES. *Revista Inclusiones*, 7, 22–23.
- Barrantes Echavarría, R. (2014). *Investigación un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto* (2.a ed.). Editorial UNED.
- Cepal, N. U. (2021, 8 enero). Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA). Comisión Económica Para América Latina y El Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46551>
- Colaboradores de Wikipedia. (2021a). Cuarentena. Wikipedia, la enciclopedia libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Cuarentena>
- Colaboradores de Wikipedia. (2021b). Pandemia. Wikipedia, la enciclopedia libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Pandemia>
- Colaboradores de Wikipedia. (2021c). Provincia de Guanacaste. Wikipedia, la enciclopedia libre. https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Guanacaste#cite_note-3
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design* (4.a ed.). SAGE Publications.
- di Bella, M. G. (1997). *Introducción al turismo* (1.a ed.). Trillas.
- Evans-Meza, R. (2020, 1 septiembre). Epidemia del COVID-19 en Costa Rica. *Revista Hispanoamericana De Ciencias De La Salud*. <http://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/view/431>
- Félix Mendoza, A. G., & García Reinoso, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 4(1), 79–103. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>
- González Ávila, M. (2002). ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Revista Iberoamericana de Educación, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)*, 29, 85–103.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Mecca, M. S., & Gedoz, M. G. D. A. (2020). COVID-19: reflections on tourism. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(Especial), 1–5. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a06>
- Morles, V. (2011). Guía para la elaboración y evaluación de proyectos de investigación. *Revista de Pedagogía, Universidad Central de Venezuela*, 32(91), 131–146.

Oxford University Press (OUP). (2021a). temporada alta. Lexico.com.
https://www.lexico.com/es/definicion/temporada_alta

Oxford University Press (OUP). (2021b). temporada baja. Lexico.com.
https://www.lexico.com/es/definicion/temporada_baja

Petrizzo Páez, M. (2020, 3 septiembre). El impacto de la COVID-19 en el turismo: Apuntes para su esbozo. Observador Del Conocimiento. http://www.oncti.gob.ve/ojs/index.php/rev_ODC/article/view/83

Real Academia Española. (2021a). COVID | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/COVID>

Real Academia Española. (2021b). virus | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/virus>

Real Academia Española - RAE. (2021). producto bruto interno (PBI). Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española. <https://dpej.rae.es/lema/producto-bruto-interno-pbi#:~:text=Fin.%3B%20Arg.,tiempo%2C%20expresada%20en%20valores%20monetarios>

Sampieri, H., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.

Tamayo Y Tamayo, M. (1997). El proceso de la investigación científica. Limusa.

ANEXOS

ANEXO No.1 Cuestionario

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Cuestionario de entrevista a expertos.

El presente cuestionario ha sido preparado con fines didácticos, por lo que la información que se suministre no será compartida con terceros. Corresponde a una investigación para optar por el grado de bachillerato en Administración de Negocios, con énfasis en Gerencia, en la Universidad Hispanoamericana, sede de Llorente. El cuestionario es de seis preguntas abiertas, sobre la realidad nacional en la actividad turística en Guanacaste, una vez cerradas las fronteras por la alerta sanitaria por el COVID-19.

Nombre del entrevistado: Indira Cascante

Ocupación Ejecutiva

Institución donde trabaja: Cámara Norteamericana-Costarricense de Comercio

1. **Acepta que la entrevista sea grabada en formato de audio y video, para su análisis y transcripción posterior:** (X) SI () NO
2. **¿Desea que su nombre y el de la organización se mantengan anónimas o se pueden indicar en la investigación?** () Anónimo (X) Se puede conocer.
3. **¿Cuál es su relación con la actividad turística en Costa Rica?**

He trabajado casi 14 años en el sector turismo, yo estudie turismo y he trabajado en el sector durante muchísimos años tanto en la parte de hotelería como en renta-car, pero más que todo en hotelería unos 12 años, entonces esa es como la relación que tenido con el sector.

4. **¿Conoce usted la *afectación en la ocupación de los hoteles de Guanacaste, o en su caso del país en general, dentro del periodo comprendido entre los meses de enero a junio del año 2020 con respecto a años anteriores?***

Sí claro la afectación ha sido enorme, Costa Rica durante todo el periodo desde que empezó a hacer turismo ha tenido pues ciertos vaivenes por ejemplo por ahí de 1980 hubo una

crisis en Centroamérica, además en el 2008 bajó muchísimo también debido a una crisis importante en Estados Unidos, pero nada se compara con el año pasado (2020) digamos que el 2020 es algo histórico, ya que no solo afectó a los hoteles, sino a todo el país, pero en Guanacaste que se recibe un porcentaje de turistas muy importante la visitación pasó a ser cero en algunos días, la ocupación hoteles totalmente cerrados entonces realmente es una estadística que no tiene precedente o comparación más bien como ninguna otra crisis del país, fue bastante dura la situación.

5. ¿Conoce usted la *cantidad de tours* contratados en los meses de enero a junio del año 2020 en la región de Guanacaste, y su variación con el mismo periodo de años anteriores?

Como un porcentaje o un número exacto es muy difícil de manejar esa información, ya que hay tours o más bien el sector turístico siempre se ha destacado por tener muchos colaboradores de forma directa pero también indirecta, entonces también hay como muchos tours no formales, la afectación ha sido muchísima.

En el año 2020, lo que sucede es que con la pandemia, se cerraron las empresas turísticas como tal y entonces hubo algunos periodos en donde fue cero, en Guanacaste en esas épocas que es temporada alta, todo lo que es enero y febrero todavía mediados de marzo éste siempre la ocupación ha sido de un 100%, en semana santa no se encuentran habitación disponible en Guanacaste cuesta muchísimo, y eso ha sido la afectación ósea totalmente algo extraordinario y para hablar así como de números de tours no manejo en la cantidad.

También afectó mucho el hecho de que no solamente cerrarán los hoteles o los comercios turísticos por una temporada, sino también los horarios de la playa, porque muchos de estos tours tienen que ver con la visitación de playa, por ejemplo, snorkeling o ese tipo de actividades, y si la playa estaba cerrada, no había forma de efectuar el tour, entonces de una temporada donde fluctuaba entre 90 y 100% la ventas de tours, la ocupación de los hoteles paso de un cero a un cinco por ciento, realmente esa es como la estadística.

No se manejó como el dato real, no obstante encontré estos datos de llegadas al aeropuerto, los cuales obtuve de la Dirección de Migración y Extranjería, por ejemplo en el año 2019 en el Aeropuerto Daniel Oduber, esto es en el mes de mayo llegaron 382.507 pasajeros, que marcaron en su boleto que venían hacer turismo específicamente, y en el mismo periodo del año 2020 solamente 42 personas entonces sacó un porcentaje de una con la otra, si tomamos en cuenta que esos 382.507 son el cien por ciento, entonces para el 2020 fue un 0,10% la personas que llegaron a ese aeropuerto, y tomando en cuenta que esas personas que llegaron no podían realizar tours, por qué las calles estaban cerradas, por qué las playas están cerradas. Además de eso cuando se empezó abrir todo, fue muy difícil para los empresarios, en el sentido que como iban a abrir una

empresa y darle trabajo a un montón de gente, si solamente voy a recibir a un turista, a pesar de que ya podían abrir las puertas de los tours operadores y demás, muchos prefirieron dejarlo cerrado hasta tener una capacidad que les pueda dar rentabilidad.

6. ¿Conoce usted la disminución en la cantidad de reservaciones en centros turísticos en Guanacaste para el periodo de enero a junio de 2020, y su diferencia con años anteriores?

En reservaciones es menos palpable aun, porque la reserva se hace para otros periodos, un ejemplo de esto es el Booking Window y el Booking Travel.

El Booking Windows que es el momento en que se hace la reserva y el Booking Travel en el momento en que se utiliza la reserva, entonces tal vez en ese periodo puede que se hicieran reservas, pero para una fecha futura, no para utilizarlas en ese momento, sin embargo, esto fue a nivel mundial la gente estaba como muy temerosa, si un hotelero o un tour operador cierra las puertas pues no habrá nadie para realizar reservaciones.

7. ¿Nos puede indicar el porcentaje de cancelaciones de reservaciones en hoteles del área de Guanacaste, dentro del periodo comprendido entre enero a junio del 2020, y su variación con años anteriores?

Al igual que la pregunta anterior, no se estaban realizando reservaciones ya que estaban cerrados, más bien tenían que tener a gente para cancelar todo lo que les estaba llegando.

En la industria turística que maneja el país, el 90% las empresas son pymes entonces imagínense que sólo un 10% de empresas pueden tener como esa plataforma o ese ese músculo para poder mantener su hotel o su tour operador abierto con una situación de estas, el otro 90% de empresas más bien lo que hicieron fue cerrar, y buscar apoyo al gobierno, además como pymes se les dio un poco la espalda, se le cerraron poco las puertas en ese sentido, las únicas empresas que pudieron darle seguimiento a los pocos turistas que habían en el país, pues eran grandes empresas que obviamente se afectaron también y tuvieron que reducir el personal.

8. ¿Conoce usted la cantidad de negocios turísticos en Guanacaste, que fueron cerrados debido a la afectación por la pandemia entre los meses de enero a junio de 2020?

Bueno así como un dato exacto verdad tampoco lo manejó, sin embargo al revisar que el 10% de empresas verdad que turismo son las únicas que tienen ese músculo y el otro 90% pues

no, me atrevería apostar que la estadística anda muy similar, en el área de Guanacaste la y San José la afectación puede ser muy similar, porque a pesar de que San José es como el foco porque tiene el principal aeropuerto, la mayoría de turistas que visitan Costa Rica y que ingresan por San José terminan visitando Guanacaste, más bien los que entran por Guanacaste difícilmente visitan San José, esas como la diferencia que hay, pero entonces sí me atrevería apostar que casi el mismo porcentaje.

El empresario no se va a atrever a abrir un hotel a pesar de que le permita un aforo, sí más bien lo que va a recibir son quejas, porque tal vez las áreas públicas no están tan limpias y el desayuno no fue el mejor, porque no tienen la cantidad de personas para poder cubrir esos gastos, y las cadenas internacionales pues solicitan un estándar de calidad muy elevado, entonces muchos no apuestan por abrir las puertas hasta que no puedan dar esa calidad que les exigen.

9. ¿Conoce usted cómo afecto la baja en la actividad turística, en el cálculo del Producto Interno Bruto, (PIB) durante los meses de enero a junio de 2021?

En el 2019 la actividad turística generó 4000 millones de dólares, de esos 2100 millones de dólares quedaron en el país, o sea se generó más que cualquier exportación o cualquier otro servicio o producto a nivel de Costa Rica, entonces esa es la generación de divisas, como le digo pasamos a temporadas en donde teníamos entre cero a dos por ciento de llegadas al aeropuerto, de personas que ni siquiera estaban contabilizadas como si se hubieran hospedado o realizado algún tour, porque tuvimos una época en donde todos los negocios estaban cerrados completamente, entonces la afectación podría ser igual a un 90% con respecto a los años anteriores, me parece que podría ser como la estadística más real verdad y bueno tomando en cuenta que la frontera se cerró y que Estados Unidos es como el país que más visita Costa Rica el cual representa como un 73% más o menos de los turistas que nos visitan entonces hace más crítica la situación.

ANEXO No.2 Declaración Jurada

Declaración Jurada

Yo, **Francisco Esteban Vargas Sánchez**, mayor de edad, cédula de identidad número **1-1261-0008**, en condición de egresado de la carrera de **Administración de Empresas de la Universidad Hispanoamericana**, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado “**La crisis económica generada por la pandemia del virus Covid-19 y la afectación sufrida en el sector hotelero de Costa Rica en el primer semestre del año 2020.**” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, el 09 de setiembre del año dos mil veintiuno.



Firmado digitalmente por
FRANCISCO ESTEBAN
VARGAS SANCHEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.09.09 14:38:23
-06'00'

Francisco Esteban Vargas Sánchez

Cédula de identidad: 1-1261-0008

ANEXO No.3 Carta de Tutor

CARTA DEL TUTOR

San José, 03 de setiembre del 2021

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Facultad de Ciencias Económicas

Estimados señores:

El estudiante Francisco Esteban Vargas Sánchez, cedula de identidad No. 1-1261-0008, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "LA CRISIS ECONÓMICA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL VIRUS COVID-19 Y LA AFECTACIÓN SUFRIDA EN EL SECTOR HOTELERO DE COSTA RICA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020.", el cual ha elaborado para obtener el grado de Bachiller en Administración de Negocios, con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones. No se solicita el capítulo de Propuesta, ya que el formato es de Tesina.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEÓRICO	20%	20%
	TOTAL		95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

RONALD ORTIZ RAMIREZ
 (FIRMA)



Firmado digitalmente por
 RONALD ORTIZ RAMIREZ
 (FIRMA)
 Fecha: 2021.09.04 15:05:16
 -06'00'

MSc. Ronald Ortiz Ramírez
 Cedula 1-0591-0178
 CPCECR 2146

ANEXO No.4 Carta del Lector

CARTA DE LECTOR

San José, 15 de noviembre de 2021

**Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana**

Estimados señores

El estudiante **Francisco Esteban Vargas Sánchez**, cédula de identidad 1-1261-0008 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“LA CRISIS ECONÓMICA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL VIRUS COVID-19 Y LA AFECTACIÓN SUFRIDA EN EL SECTOR HOTELERO DE COSTA RICA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

**IVANNIA GABRIELA
VIQUEZ BARRANTES
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
IVANNIA GABRIELA VIQUEZ
BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2021.11.15 08:28:20
-06'00'

MBA. Ivannia G. Viquez Barrantes

Cédula de identidad 0109510636

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 022466.

ANEXO No.5 Carta de autorización de los autores para la consulta

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 18 de noviembre de 2021

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Francisco Esteban Vargas Sánchez** con número de identificación **1-1261-0008** autor (a) del trabajo de graduación titulado **La crisis económica generada por la pandemia del virus covid-19 y la afectación sufrida en el sector hotelero de Costa Rica en el primer semestre del año 2020**, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de **Bachillerato en la Carrera de Administración de Empresas**; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por
FRANCISCO ESTEBAN
VARGAS SANCHEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.11.18 15:43:08
-06'00'

Francisco Esteban Vargas Sánchez
Ced.: 1-1261-0008

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.