



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS TURISTICAS Y DE LA HOSPITALIDAD**

**ANALIZAR LAS OPORTUNIDADES PARA REVERTIR EL EFECTO NEGATIVO  
DE LA CRISIS HOTELERA EN CIUDAD DE PANAMÁ COMO CONSECUENCIA  
DEL COVID-19**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN  
TURISMO CON ENFASIS EN HOTELERIA**

**Tutor: Doctora. Mercedes Villavicencio**

**Autor: Adriana Rodríguez**

**Ciudad de Panamá, Julio de 2021**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS TURISTICAS Y DE LA HOSPITALIDAD**

**ANALIZAR LAS OPORTUNIDADES PARA REVERTIR EL EFECTO NEGATIVO  
DE LA CRISIS HOTELERA EN CIUDAD DE PANAMÁ COMO CONSECUENCIA  
DEL COVID-19**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN  
TURISMO CON ENFASIS EN HOTELERIA**

**Autor: Adriana Rodríguez**

**Ciudad de Panamá, Julio de 2021**



Ciudad de Panamá, 19 de julio de 2021

Profesor (a)

Nagib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.

Presente.

En mi carácter de Tutora del Trabajo de Grado presentado por la Bachiller Adriana José Rodríguez Manrique documento de identidad Nro. xxxxxxxxxx para optar al grado de: LICENCIADO EN TURISMO CON ÉNFASIS EN HOTELERÍA, considero que el trabajo: reúne los requisitos y requisitos necesarios para ser sustentado a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado evaluador que se designe.

Atentamente,

**Doctora. Mercedes Villavicencio**

Documento de identidad Nro. **x**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS TURÍSTICAS Y DE LA HOSPITALIDAD**

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA**

**Estudiante:** Adriana José Rodríguez Manrique, Pasaporte No.

**Tutor (a):** Doctora. Mercedes Villavicencio, **Cedula de identidad No.**

**Correo electrónico del participante:** \_ Celular No.

**Título tentativo del trabajo de grado (TG)**

Buscar las oportunidades que la crisis sanitaria del coronavirus ha causado en el sector hotelero para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá.

Sesión	Fecha	Hora reunión	Aspecto tratado	Observación
1	03/02/2021	5:00 pm	Reconocimiento del estudio	La tutora ayudó la estudiante a crear un título para el estudio mejor formulado.
2	10/02/2021	5:00 pm	Asesoramiento de instrumento para recolección de datos	La tutora le indicó a la estudiante algunos métodos que podía implementar para la recopilación de datos.
3	13/02/2021	5:00 pm	Título de la investigación	La estudiante re formulo el título de la investigación, logrando que fuese más directo y conciso.
4	25/02/2021	5:00 pm	Formulario de validez y confiabilidad	La tutora asesoró a la estudiante llevar a cabo instrumentos necesarios para crear una encuesta que ofreciera obtener datos válidos.
5	09/03/2021	5:00 pm	Prueba de recolección de datos	La tutora sugirió la cantidad de personas a encuestar, la manera en la que debía llevarse la encuesta y la estudiante comenzó a ejecutar la misma.
6	15/03/2021	5:00 pm	Segunda prueba de recolección de datos	La estudiante junto con la tutora verificó los resultados arrojados.
7	25/03/2021	6:00 pm	Análisis de pruebas	Se recopilaron todos los datos obtenidos de las dos pruebas.
8	20/04/2021	5:00 pm	Encuesta y resultados	La tutora aprobó la encuesta final creada después de las pruebas, la estudiante la llevo a cabo y se analizaron los resultados
9	28/05/2021	8:00 pm	Conclusiones	La tutora y la estudiante revisaron detalladamente puntos críticos del trabajo y se dio paso a las conclusiones.

**Titulo definitivo:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de Panamá como consecuencia del covid-19.

**Comentarios finales acerca de la investigación:** La estudiante confirma que el proceso realizado en el presente trabajo de grado representa el desarrollo de esta investigación.

Firma

Firma

*Adriana José Rodríguez Manrique*

*Mercedes Villavicencio*

Estudiante

Tutor

## **Agradecimientos**

Me gustaría agradecer primeramente a Dios por haberme acompañado en todo este camino y por nunca abandonarme.

A mis amigas más cercanas Isabel y Marielba que siempre estuvieron para mí brindándome su apoyo, entendiendo mi trabajo y dándome aliento día tras día.

A mi mamá Elsi Manrique porque ha sido el pilar central de mi vida y la clave para poder conseguir tantas metas. Lo mejor de todo este camino ha sido siempre tenerla a ella.

A las profesoras Mercedes Villavicencio y Carolina Galáctica por impulsarme a continuar estudiando, siendo mis apoyos incondicionales. En especial a la Doctora Villavicencio por aceptar ser mi tutora en este proyecto e impulsarme por lograr siempre lo mejor.

A Panamá que me abrió las puertas hace 7 años y que hoy en día se ha convertido en mi amado hogar y mi presente.

A Copa Airlines la empresa donde laboro y donde siempre han tenido consideración con mis estudios. Les agradezco que hicieran lo posible para que nunca dejara de estudiar y por enseñarme el valor que tiene el desarrollo personal y profesional de un empleado.

## **Dedicatoria**

Deseo dedicar este proyecto a mi mamá Elsi Manrique porque ha tenido más fe en mí que yo misma y porque ha sido mi primera y la mejor maestra de mi vida.

A mi hermana Dhayana porque siempre ha estado dispuesta a ser mi amiga desde que nacimos a pesar de que hemos vivido más tiempo a miles de kilómetros que juntas.

## INDICE GENERAL

Portada.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Portada interna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Carta de aprobación del tutor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Informe de actividades de auditoría .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Agradecimientos.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Indice general.....	<b>iError! Bookmark not defined.</b>
Índice de cuadros y gráficos.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: El Problema.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1. Objetivo general .....	4
1.2.2. Objetivos específicos .....	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.4. Justificación del estudio .....	4
1.5. Delimitación.....	5
CAPÍTULO II: EL MARCO TEORICO.....	6
2.1. Antecedentes del estudio .....	8
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1 Reseña historica.....	12
2.2.2. Participación de la industria hotelera en la economía de Panamá.....	12
2.2.3. Impacto del COVID-19 en el sector turismo y hotelero .....	13
2.2.4. Desafios especificos que debe enfrentar la industria petrolera.....	15
2.2.5. Aprendizaje para el turismo.....	18
2.2.6. La reactivación del turismo en Panamá .....	24
2.3. Definición de términos básicos.....	26
2.3.1. Actividad hotelera .....	26
2.3.2. Actividades turisticas.....	27

2.3.3. Covid-19 .....	27
2.3.4. Hotelería .....	27
2.3.5. Industria hotelera .....	27
2.3.6. Organización mundial del turismo (OMT) .....	27
2.3.7. Pandemia .....	27
2.3.8. Patrimoniales culturales .....	27
2.3.9. Sostenibilidad .....	28
2.3.10. Turismo .....	28
2.4. Sistema de variables .....	28
2.5. Operacionalización de las variables .....	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	31
3.1. Paradigma donde se inscribe .....	31
3.2. Tipo de investigación .....	31
3.3. Diseño de la investigación .....	32
3.4. Población y muestra .....	33
3.5. Instrumento de recolección de datos .....	34
3.6. Presentación y análisis de los resultados .....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
4.1. Presentación de los resultados .....	35
4.2. Análisis de los resultados .....	43
CAPÍTULO V .....	45
CONCLUSIONES .....	45
RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN .....	49
ANEXOS .....	50
Anexo N° 1: Validez del instrumento .....	50
Anexo N° 2: Modelo de la encuesta .....	54

## Índice de ilustraciones y tablas

Ilustración No.	
<u>1:</u> Cargo que ocupa.....	28
<u>2:</u> Años en el cargo .....	29
<u>3:</u> Tiempo laborando en la empresa.....	30
<u>4:</u> ¿En que ha impactado el coronavirus sobre el turismo hotelero?.....	31
<u>5:</u> ¿Cómo ha modificado el coronavirus los comportamientos de los consumidores?.....	32
<u>6:</u> ¿Qué tenedencias puede propiciar la crisis del coronavirus?.....	33
<u>7:</u> Entre las acciones propuestas para mitigar el impacto del COVID-19 y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá, están .....	34
<u>8:</u> ¿Crees que la vision de la empresa ha cambiado debido al coronavirus?.....	35



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS TURISTICAS Y DE LA HOSPITALIDAD**

**ANALIZAR LAS OPORTUNIDADES PARA REVERTIR EL EFECTO NEGATIVO  
DE LA CRISIS HOTELERA EN CIUDAD DE PANAMÁ COMO CONSECUENCIA  
DEL COVID-19**

Autor (a): Adriana Rodríguez  
Tutor (a): Mercedes Villavicencio

Año: 2021

**RESUMEN**

El propósito general de este estudio es analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19. La investigación es de tipo descriptiva, definida Según Tamayo y Tamayo M como “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. El grupo de estudio fue de 30 trabajadores de hoteles cinco estrellas de la Ciudad de Panamá. Se utilizó como técnica de investigación una encuesta conformada por 8 preguntas que cubrían los 3 objetivos específicos de la investigación. Los resultados de la encuesta arrojaron que, el Covid-19 impactó a todos los sectores que arropa el sector Turismo como son: económico, social, cultural y turístico; ha modificado el comportamiento de los consumidores en cuanto a seguridad, miedo y confort, debido en parte a las restricciones impuestas, a la nueva normalidad y a la propia liquidez y empleo del turista; obteniendo finalmente que las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de Panamá, requieren de la innovación de procesos y la digitalización de los mismos y para acelerar la recuperación de la industria hotelera en esta localidad, la participación multisectorial es fundamental.

**Palabras claves:** Turismo, crisis hotelera, Covid-19, innovación.

**Línea de investigación:** Covid-19 y crisis hotelera.



**REPUBLIC OF PANAMA  
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY  
FACULTY OF TOURIST SCIENCES AND HOSPITALITY**

**ANALYZE THE OPPORTUNITIES TO REVERSE THE NEGATIVE EFFECT OF  
THE HOTEL CRISIS IN PANAMA CITY AS A CONSEQUENCE OF COVID-19**

**Author: Adriana Rodríguez  
Tutor: Mercedes Villavicencio  
Year: 2021**

**ABSTRACT**

The general purpose of this study is to analyze the opportunities to reverse the negative effect of the hotel crisis in Panama City as a consequence of COVID-19. The research is descriptive, defined according to Tamayo and Tamayo M as “the description, recording, analysis and interpretation of the current nature, and the composition or process of the phenomena. The focus is made on dominant conclusions or on a group of people and it is conducted or works in the present time”. The study group consisted of 30 workers from five-star hotels in Panama City. A survey consisting of 8 questions that covered the 3 specific objectives of the research was used as a research technique. The results of the survey showed that Covid-19 impacted all the sectors that the Tourism sector covers, such as: economic, social, cultural and tourism. Also, the survey shows that the crisis has modified the behavior of consumers in terms of safety, fear and comfort, due in part to the restrictions imposed, the new normality and the tourist's own liquidity and employment. Finally obtaining that the opportunities to reverse the negative effect of the hotel crisis in Panama City require process innovation and digitization of the same and the best way to accelerate the recovery of the hotel industry in this town, multisectoral participation is essential.

**Keywords:** Turism, hospitality crisis, covi-19, innovation.

**Line of research:** Covid-19 and hospitality crisis.

## Introducción

La crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus ha impactado de forma importante la República de Panamá ya que la realidad de la hospitalidad en el país antes de que llegara la pandemia del COVID-19 no era la mejor. El panorama de este sector del turismo después de la crisis aún es incierto y con proyecciones a un cierre permanente en muchos casos.

La República de Panamá se ha destacado durante años por ser uno de los mejores países para realizar turismo y gracias a su ubicación estratégica ha servido como punto de conexión para conectar el mundo.

La Asociación Panameña de Hoteles (Apatel) expresó, mediante un comunicado de prensa, su optimismo ante la crisis sanitaria que está afectado al mundo. “La industria turística mundial ha sido gravemente afectada por esta crisis sin precedentes, estableciendo cambios duraderos en los hábitos de transporte y alojamiento a nivel mundial”, destacó el escrito publicado en el periódico La Estrella de Panamá.

Según el gremio hotelero, estos cambios permanecerán al menos hasta que los tratamientos médicos comprobados hayan sido implantados internacionalmente, situación de la cual Panamá y su industria turística están inmersas. “Nuestro gremio prevé una recuperación lenta, gradual y parcial, asociada directamente a la restauración de niveles de salud pública normales y a la reactivación de la aviación internacional hacia nuestro país”.

También reconocen que este proceso, dentro de un escenario de recuperación de la actividad económica general, no tomará menos de 24 meses por lo que anticipan que el turismo será el último sector en recuperar sus niveles habituales.

De acuerdo con cifras de la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), la industria turística de Panamá generaba, antes de la presente situación de pandemia, un aporte del 11% al Producto Interno Bruto (PIB) del país, además de generar 100,000 empleos directos.

Es por esto que, es de suma importancia analizar, identificar y describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en la Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19. Esto implica el proceso del presente estudio ya que se analizarán todas las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis, definiendo conceptos básicos, indagando como ha sido la evolución de la hotelería en Panamá y ejecutando un instrumento de recolección de datos al personal hotelero de la Ciudad de Panamá tomado de distintos hoteles alrededor de la ciudad y seleccionados en la categoría de hoteles cinco estrellas.

Además, se procederá a estudiar todos los resultados para poder obtener un análisis final de la investigación con el fin de cumplir con el objetivo general del proyecto.

El proyecto está compuesto de cuatro capítulos, en cada uno se desarrolló temas de relevancia para la elaboración y ejecución del mismo.

Todo el desarrollo de la presente investigación se ha llevado a cabo totalmente por la elaboración propia del alumno y ha dado paso finalmente a expresar sus conclusiones y las recomendaciones que surgieron como resultado de la investigación.

# CAPITULO I

## El problema

### 1.1. Planteamiento del problema

Año 2020; el año de la pandemia de COVID-19 que cerró el mundo y afectó a todos los sectores de la sociedad, marcando de alguna manera la vida de todos los habitantes de la tierra y profundizando las desigualdades y efectos negativos en todos los ámbitos sociales.

El COVID-19 ha profundizado las desigualdades existentes en la sociedad, una realidad que destaca la agencia de la ONU encargada de los asuntos laborales. A lo largo del año 2020, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó una serie de proyecciones que alertaban acerca de la pérdida de los puestos de trabajos de millones de personas.

Guy Ryder, director general de la OIT afirmó en el transcurso del pasado año: “Esto ya no es sólo una crisis de salud mundial, también es una crisis mayúscula económica y del mercado laboral que tiene un gran impacto en las personas”

Al inicio de la pandemia era difícil imaginar sus consecuencias y su duración. Los impactos de la pandemia del coronavirus en la economía mundial han sido y siguen siendo realmente devastadores.

En ese sentido, el sector turismo siendo una de las fuerzas motrices esenciales del empleo y del crecimiento de un país, ha cambiado drásticamente esto. El impacto en las empresas turísticas y en sus trabajadores, que en su mayoría son personas jóvenes, no tiene precedentes.

Desde abril de 2020, el turismo en la región se ha detenido en gran parte como resultado de la pandemia de COVID-19. La parálisis del sector de turismo ha afectado grandemente a América Latina. Es lógico considerar que una de las actividades más fuertemente golpeadas por esta pandemia es la industria del turismo y hotelería.

Los efectos en esta industria son muy difíciles de predecir tanto respecto de cuáles serán los menores ingresos que esto generará, como en los costos de reposicionar la industria, incluyendo la inversión en nuevas medidas y protocolos de salubridad para los huéspedes en cada destino turístico.

De lo anteriormente comentado, surge el interés y necesidad de desarrollar un trabajo de investigación que permita identificar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Panamá como consecuencia del COVID-19.

## **1.2. Objetivos.**

### **1.2.1. Objetivo General.**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Describir el impacto del COVID-19 en el sector Turismo de Ciudad de Panamá.
- Identificar los efectos de la pandemia en el sector hotelero.
- Describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19.

## **1.3. Formulación del problema**

¿Cuáles son las oportunidades que permiten revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID -19?

## **1.4. Justificación**

El propósito principal del presente proyecto de grado es el de analizar las oportunidades que permiten revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID -19 y con ello generar posteriormente, la toma de decisiones que minimicen dicha crisis que tanto ha impactado y sigue impactando a Panamá.

La ejecución de esta investigación se generó en parte en el interés y necesidad de generar mayores elementos de concientización y acción a los entes oficiales y privados comprometidos en la solución de la actual crisis hotelera en el país como medio de accionar el sector turismo en general.

La importancia de este proyecto, se sustenta principalmente en el alcance que tiene el mismo en variados sectores de la sociedad panameña: económico, social, laboral, cultural y recreativo; sirviendo ante todo como un gran aporte a la formación de los estudiantes como Licenciados en la carrera de Turismo, con énfasis en Hotelería.

Por último, este proyecto es factible y válido de realizar porque se cuenta con los recursos materiales, humanos y económicos para su desarrollo, considerando que como todo trabajo de investigación, se tendrán que superar situaciones que de alguna manera pueden limitar su normal desarrollo y que en los actuales momentos pueden relacionarse con el tiempo establecido para el cumplimiento del cronograma de trabajo aprobado.

### **1.5 Delimitación**

La delimitación geográfica está determinada por los hoteles existentes en Ciudad de Panamá y que en su mayoría son hoteles de buena categoría que albergan el mayor porcentaje de huéspedes nacionales e internacionales.

Ciudad de Panamá, es la capital de la República de Panamá, de la Provincia de Panamá y cabecera del Distrito de Panamá. Es la ciudad más grande y poblada del país, alcanzando oficialmente los 880 691 habitantes dentro de su municipio y 1 446 792 habitantes en su área metropolitana. Está localizada a orillas del golfo de Panamá, en el océano Pacífico, al este de la desembocadura del Canal de Panamá.

Fundada con el nombre de Nuestra Señora de la Asunción de Panamá, el 15 de agosto de 1519 por el español Pedro Arias Dávila; está comunicada por el puerto de Balboa, el aeropuerto Internacional de Tocumen, la carretera Panamericana y una carretera transístmica (autopista Panamá–Colón), que une en 78,9 km la ciudad con la costa del mar Caribe.

La ciudad de Panamá es el principal centro cultural y económico del país. El canal de Panamá y el turismo conforman las más notables fuentes de ingreso para la economía del país, lo que sumado a su desarrollo urbanístico y con marcada influencia estadounidense en determinadas zonas, es que se la conoce en el mundo por el apodo de «La Miami de América».

La ciudad cuenta con una infraestructura de transporte que permite el movimiento de carga y viajeros dentro del área metropolitana y entre ésta y el resto del país. Desde hace algunos años, la infraestructura de transporte de la ciudad se encuentra en un continuo proceso de modernización y ampliación en todos sus sectores.

El aeropuerto Internacional de Tocumen es el más importante del país. Está ubicado en la parte oriental de la ciudad, a unos 20 km de la misma. Es el de mayor tráfico de la región, con vuelos directos a las principales ciudades de Europa, Norteamérica, Centroamérica, El Caribe y América del Sur. Funciona como el principal centro de conexión de Copa Airlines, aerolínea bandera del país y debido a la gran cantidad de destinos internacionales que esta tiene, es considerado el Hub de las Américas. El segundo aeropuerto en importancia, el Aeropuerto Marcos A. Gelabert el cual está emplazado en una antigua base militar estadounidense. También se encuentra el aeropuerto Internacional Panamá Pacífico, también llamado aeropuerto de Howard.

Durante el 2019 los hoteles de la Ciudad de Panamá reportaron un promedio de ocupación diaria de 4.571 habitaciones, 1% menos que lo registrado en el año 2018.

El sector hotelero registra las cifras de ocupación de 0%, 15% o 20%, las más bajas de la historia del Istmo, el país al que arribaban miles de hombres de negocios y visitantes de todas partes del mundo. El Covid-19 ha sido severo con el sector turístico y comercio al detal, cuyos encargados no saben cómo van a reaccionar ante semejante situación.

Para los fines de la presente investigación, se consideraron los hoteles de ciudad de Panamá de mayor categoría (5 estrellas) con altas cifras de ocupación antes de la pandemia y que en algunos casos todavía no han podido reabrir operaciones.

<b>N°</b>	<b>HOTEL</b>	<b>CATEGORIA</b>
1	SANTA MARÍA HOTEL AND GOLF RESORT	5 estrellas
2	HILTON PANAMÁ (AV. BALBOA)	5 estrellas
3	AMERICAN TRADE HOTEL	5 estrellas
4	THE BUENAVENTURA GOLF AND BEACH RESORT	5 estrellas
5	SORTIS HOTEL, SPA Y CASINO	5 estrellas
6	JW MARRIOT PANAMÁ	5 estrellas
7	WALDORF ASTORIA PANAMÁ	5 estrellas
8	INTERCONTINENTAL MIRAMAR	5 estrellas
9	HARDROCK HOTEL	5 estrellas
10	HOTEL LAS AMERICAS GOLDEN TOWER	5 estrellas

## CAPITULO II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Hablar de investigaciones realizadas acerca el efecto negativo de la crisis hotelera en el mundo como consecuencia del covid-19, resulta extenso debido a la gran cantidad de investigaciones, informes y apreciaciones realizadas durante el año 2020 por diversas personas e instituciones. De tal forma, que se expondrán aquellas más actualizadas y que se relacionen de manera más directa con los objetivos de la presente investigación.

Las Naciones Unidas, en su informe de políticas: **La COVID-19 y la transformación del turismo** (Agosto 2020) afirma que el turismo proporciona medios de subsistencia a millones de personas representando más del 20 % del producto interno bruto (PIB) de algunos países y, en general, es el tercer sector más importante de la economía mundial en materia de exportaciones. El turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), la reconstrucción del sector ofrece una oportunidad de transformarlo creando empresas más resilientes mediante la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas; concluyendo que solo mediante la acción colectiva y la cooperación internacional se podrá transformar el turismo y promover su contribución a la Agenda 2030 y hacer que se convierta en un sector inclusivo y neutro en carbono que aproveche la innovación y la digitalización, incluya los valores y a las comunidades locales y cree oportunidades de trabajo decente para todas las personas, sin dejar a nadie atrás.

Otra de las investigaciones valoradas fue la denominada **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)** realizada en Enero 2021. Este documento forma parte de las actividades del proyecto “Sendas de desarrollo sostenible para países de ingresos

medios en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe (2018-2020)", ejecutado por la CEPAL en conjunto con la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) y financiado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. En este trabajo, se estiman los efectos e impactos de la pandemia COVID-19 en el sector turismo receptor de los países del Caribe, América Central y México y América del Sur, utilizando la Metodología DALA. Concluye el mismo, que dada la incertidumbre que la duración de esta pandemia conlleva, se esperan pérdidas para varios años. Entre 2020 y 2023 las pérdidas acumuladas de esas subregiones oscilarán entre US\$ 53 mil millones y US\$ 75,4 mil millones para el Caribe; US\$ 69,1 mil millones y US\$ 89,2 mil millones para América Central y México, y entre US\$ 53 mil millones y US\$ 72,4 mil millones para América del Sur. Estos resultados muestran que: a) dada su menor población y dado el peso que el turismo tiene en las economías del Caribe, esta va a ser la región relativamente más afectada; b) las pérdidas en el sector turismo tendrán consecuencias negativas sobre el nivel de empleo del sector, con un sesgo de género debido a que, en promedio, en América Central y México, 61% de las personas empleadas en alojamiento y comida, son mujeres. Para América del Sur y para el Caribe, estas cifras son 59% y 54%, respectivamente.

Una tercera investigación **La industria turística y el COVID-19 en busca de escenarios y recetas para las nuevas fases que definirán una nueva era del turismo (abril 2020)**. Esta investigación fue realizada por DNA, consultora de turismo y gestión turística del patrimonio (España). Este documento tuvo como objetivo minimizar la incertidumbre generada por la crisis sanitaria y dibujar un escenario para que el sector turístico español se prepare lo antes posible para salir rápido de la crisis.

Las principales conclusiones a las que llegó la investigación señalan que el turismo es uno de los sectores productivos más afectados por la crisis; el principal reto del sector es lograr mantener la viabilidad de las empresas y evitar el mayor número de cierres posibles, minimizando así el efecto negativo sobre el empleo y un mercado

nacional afectado por la crisis económica. Y para el logro de ambos retos, se hace necesario diseñar y aplicar medidas de carácter económico urgentes para el sector. Concluye la investigación además, que los destinos que más rápido se podrán recuperar serán los que tengan un portafolio de ofertas y experiencias basadas en productos al aire libre y en contacto con la naturaleza. Los destinos deberán de rediseñar sus estrategias, todas orientadas a mantener la oferta y el empleo. La oferta deberá de incorporar las medidas tendentes a garantizar la sensación de salubridad, y necesitarán las indicaciones y ayuda de la administración al respecto. Las agencias de viaje se tendrán que reinventar para vender producto al mercado nacional, trasladando confianza y flexibilidad, la cooperación con los destinos en comunicación cobrará más importancia. Sobre el impacto en el modelo de desarrollo: esta crisis no solo impactará en la desaparición de empresas que forman parte de la oferta, sino de todos los agentes de la cadena de valor (dinamizadores, y sectores relacionados). El sector exigirá la consideración del turismo en las más altas esferas de decisión política. La profesionalidad en la gestión pública será una exigencia.

Otra investigación a presentar, es la titulada **El impacto de la COVID-19 en el sector del turismo**. (Versión revisada en mayo 2020) informe realizado por la OIT resalta el impacto devastador en la economía y el empleo mundial, resultando muy maltratada la industria del turismo por las medidas tomadas de cierre total durante todo el año, siendo poco probable que vuelva a la normalidad en un futuro cercano. Dicho informe entre sus conclusiones principales plantea la necesidad de desplegar esfuerzos de política con acciones oportunas a gran escala y coordinadas, establecer mecanismos para mitigar el impacto de la COVID-19 en el sector del turismo, estimular la economía y el empleo; apoyar a las empresas, los empleos y los ingresos; proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo y buscar soluciones mediante el diálogo social.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Reseña Histórica.**

La actividad hotelera se inicia en la Edad Media en Europa, cuando los primeros exploradores comerciantes y misioneros necesitaron hospedaje, comida y descanso durante sus viajes, y los particulares ofrecían hospedaje en sus casas a aquellas personas que después de una jornada de camino solicitaban posada.

Las primeras posadas en la antigüedad eran apenas algo más que una simple cama o una banca en el rincón de un cuarto o establo generalmente ubicado en moradas privadas cuyos dueños ofrecían hospedaje a personas que después de una jornada de camino requerían alojamiento para pasar la noche.

Para reconocer la actividad que se ofrecía en dichas casas se determinó el hábito de instalar una señal especial correspondiéndole a las posadas el símbolo de una rama verde o un festón del mismo color. El primer edificio construido con propósito de hotel fue el LENINDRION en Olimpia, Grecia (siglo IV A.C.) el cual se inauguró con motivos de los juegos Olímpicos.

Desde sus inicios, la hotelería y el turismo han logrado tanto desarrollo que muchas regiones, localidades y naciones enteras dependen hoy día en gran manera, de las ganancias que este sector arroja en diversas áreas: económica, laboral y social.

Desde 1501 cuando Rodrigo de Bastidas descubre el Istmo Panamá, la región se ha ido convirtiendo en un Centro Internacional por excelencia. El inicio de la actividad de la hotelera en Panamá, tiene como referencia el año de 1903 ya que marca el nacimiento de Panamá como República independiente. La actividad turística se fue desarrollando debido a los acontecimientos sociales y la importancia estratégica que tiene Panamá como zona de tránsito.

### **2.2.2. Participación de la Industria Hotelera en la Economía de Panamá.**

La contribución de la industria hotelera a la economía nacional es de considerable magnitud; al turismo hotelero se le ha reconocido como una fuente de ingresos, empleo y crecimiento de otras actividades como la aviación.

En el año 2015, hoteles y restaurantes locales aportaron B/. 951.2 millones al producto interno bruto del país (PIB), según dio a conocer un informe del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Según el documento elaborado por la Dirección de Análisis Económico y Social del MEF, el aporte fue un 3.1% más que el año 2014 que fue de 0.4%, lo que es resultado de un incremento en el número de visitantes al país y en el monto de gastos de los turistas.

Algunos elementos que han contribuido al desarrollo de la economía del país desde el sector industrial hotelero - según informe publicado por “Industria Hotelera”, 2016 – son los que se señalan a continuación: consumo de productos agropecuarios del país, notable demanda de productos nacionales, generación de empleos y ocupación, fomento de turismo receptivo y nacional, retribución creciente a los factores productivos.

### **2.2.3. Impacto del COVID-19 en el sector Turismo y Hotelero**

En 2020, la industria sin chimeneas sufrió uno de los golpes más fuertes de su historia. Con la llegada de la pandemia de la covid-19 y el confinamiento, la actividad turística y hotelera se paralizó por completo.

En términos generales. “2020 representó la peor crisis de la historia para el sector turístico”, señaló el administrador de la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), Iván Eskildsen, en el marco de la presentación del informe a la industria de rendición de cuentas del periodo 2020-2021.

De cara al futuro, se prevé que el anuncio de una vacuna y el inicio de la campaña de vacunación aumenten paulatinamente la confianza de los consumidores. Además, cada vez más destinos están suavizando o levantando las restricciones a los viajes. Según los últimos estudios realizados por la OMT, la proporción de destinos cerrados ha bajado del 82%, a finales de abril, al 18% a principios de noviembre (en porcentaje de llegadas internacionales).

El brote del COVID-19 está teniendo un impacto devastador en la economía y el empleo a nivel mundial. La industria del turismo ha resultado muy golpeada por las

medidas adoptadas a nivel mundial y nacional para contener la pandemia, y es poco probable que vuelva a la normalidad en un futuro cercano. Incluso después del levantamiento progresivo de las medidas de contención, las empresas que sobrevivan a la crisis seguirán teniendo dificultades en sus primeros tiempos. La pandemia y los esfuerzos mundiales para contenerla podrían provocar a nivel internacional una contracción de la economía del turismo de entre el 45 y el 70 por ciento.

A nivel nacional, las industrias del turismo también están siendo duramente golpeadas pues se estima que alrededor de la mitad de la población mundial está sometida a medidas de contención.

De acuerdo a informe de la OIT: **El Covid-19 y el mundo del trabajo (2020)**, hoteles, restaurantes, operadores turísticos, aerolíneas y buques de cruceros se han visto en la obligatoriedad de suspender temporal o indefinidamente sus actividades. En los subsectores del alojamiento y la restauración, 51 millones de empresas se enfrentan a un entorno extraordinariamente difícil para los negocios que tiene efectos muy graves en las oportunidades de empleo

La combinación de confinamientos locales y restricciones de viaje provocaron el cierre temporal de muchos hoteles o las operaciones a una pequeña fracción de su capacidad disponible y en la actualidad, con el mantenimiento del cierre impuesto aún en el sector turismo en el país, no hay claridad en qué forma emergerá esta industria.

De hecho, la Organización Mundial del Turismo (OMT), recientemente, estimó un descenso de más del 70% en las llegadas internacionales de 2020. De ser así, el turismo mundial habrá retrocedido a niveles de hace 30 años, con cerca de mil millones de llegadas menos y una pérdida aproximada de \$1,1 billones en ingresos provenientes del turismo internacional.

A mediados del año pasado, la Cámara de Turismo de Panamá estimó que con el bloqueo total del sector, la industria sin chimeneas podría estar perdiendo cerca de \$12 millones diarios.

Y aunque se percibe una ligera mejora debido a la apertura de algunas actividades del mercado, la demanda sigue siendo escasa en términos generales. “2020 representó la peor crisis de la historia para el sector turístico”, señaló el administrador de la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), Iván Eskildsen, en el marco de la presentación del informe a la industria de rendición de cuentas del periodo 2020-2021... Y aunque se percibe una ligera mejora debido a la apertura de algunas actividades del mercado, la demanda sigue siendo escasa en términos generales. “2020 representó la peor crisis de la historia para el sector turístico”, señaló el administrador de la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), Iván Eskildsen, en el marco de la presentación del informe a la industria de rendición de cuentas del periodo 2020-2021.

La industria hotelera a nivel mundial ha estado acostumbrada a lidiar con la disrupción, pero nunca a esta escala. Si bien, en anteriores oportunidades eventos naturales como huracanes, tsunamis, terremotos produjeron cierres, el largo período de cierre durante el 2020, ha producido una caída tan estrepitosa que la crisis provocada en el sector no tiene precedentes. Con un futuro incierto de cuando tendrá fin esta crisis provocada por la pandemia del Covid-19, es válido preguntarse ¿Cuáles son los desafíos específicos a los que se enfrenta la industria hotelera?, ¿Cuáles son las oportunidades que permiten revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Panamá como consecuencia del COVID -19?

De cara al futuro, se prevé que el anuncio de una vacuna y el inicio de la campaña de vacunación aumenten paulatinamente la confianza de los consumidores. Además, cada vez más destinos están suavizando o levantando las restricciones a los viajes. Según los últimos estudios realizados por la OMT, la proporción de destinos cerrados ha bajado del 82%, a finales de abril, al 18% a principios de noviembre (en porcentaje de llegadas internacionales).

Pese a la difícil situación que enfrenta el sector, desde el año pasado la ATP y su equipo vienen preparando la ruta para dinamizar el sector y convertir el país en un destino comprometido con la conservación, pero con la limitante de un presupuesto asignado de apenas \$42 millones (de los casi \$83 millones que solicitó), de los

cuales su mayor parte es para terminar el centro de convenciones de Amador (\$15 millones) y Promtur (\$15 millones), mientras que \$4 millones son para infraestructura y \$1 millón para mercadeo. Los otros \$5 del presupuesto fueron financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para contribuir al sector.

#### **2.2.4. Desafíos específicos que debe enfrentar la industria petrolera**

Producto del efecto Covid-19 en la industria hotelera y los confinamientos en todo el mundo; la industria hotelera ha de enfrentar desafíos importantes para su progresiva y total recuperación. En un artículo originalmente publicado en MIPIM World Blog, el Director Ejecutivo de Wimmer Family Office expone los 7 retos que se ha de superar la industria hotelera para avanzar:

##### 1. Reencarar los desafíos

Esto se traduce principalmente en enfrentar la reapertura como el desafío número uno para cada operador: cuándo y, cómo

##### 2. Gastos fijos y variables

Los mayores gastos fijos y variables resultantes de las normativas de distanciamiento social y limpieza impuestas por el gobierno son un factor muy significativo y varían según el país y la ciudad. Además, la dotación de personal y la nómina de puestos de trabajo y los despidos son otro foco importante. Ambos factores tendrán implicaciones significativas en los gastos a corto plazo y la rentabilidad en toda la industria. Muchos operadores se han visto en la necesidad reducir sus costos laborales reduciendo horas o personal, lo que podría crear problemas a medida que los hoteles comiencen a generar más negocios si los dueños no tienen la liquidez necesaria para la nueva o recontractación de personal con sueldo y beneficios acostumbrados. Con menos personal, también puede haber más espacio para errores, descuidos y un servicio por debajo del estándar a medida que los trabajadores restantes se agotan.

##### 3. Baja ocupación

Las tasas de ocupación muy bajas son una gran preocupación para la industria. La mayoría de los operadores requieren una ocupación mínima del 40% para simplemente alcanzar el punto de equilibrio. Después de la reapertura, lo mejor que se puede esperar son tasas de ocupación entre el 40% y el 65%, asumiendo que un pico en los casos de Covid-19 no vuelva a confinar ciudades en todo el mundo.

#### 4. Elasticidad de los precios

El impacto más fuerte ha sido la fuerte caída en los ingresos por la eliminación reducción exponencial de viajeros, y la realidad más cercana es que una vez levantada de manera definitiva todas las restricciones de viaje, las condiciones y el servicio hotelero no será igual por un largo período al ofrecido antes de la pandemia por variados temas como: cautela y liquidez de los viajeros, distanciamiento social y capacidad hotelero, servicio al cliente entre otros. El precio es también una cuestión clave, ya que la oferta significativa de habitaciones de hotel se produce después de que toda la economía mundial se haya paralizado durante los últimos 3 meses. Los precios más bajos, la falta de una demanda significativa y las bajas tasas de ocupación no son un buen augurio para los ingresos y la rentabilidad de los próximos 6-18 meses.

#### 5. Más confinamientos

La presencia de rebote de COVID-19 en países y ciudades que se han reabierto demasiado rápido y personas que no están cumpliendo con los protocolos de distanciamiento social adecuados. El resultado son nuevos encierros en ciudades con importantes implicaciones para la industria de la hostelería que intentan empezar a recuperarse.

#### 6. Salud y Bienestar

Los espacios multiusos que promueven la salud y el bienestar de los huéspedes es una tendencia importante y creciente. Estas mejoras de diseño tienen un costo y llevará tiempo implementarlas.

#### 7. Tecnología

Con las nuevas medidas de distanciamiento social y el énfasis en la limpieza, el registro electrónico de entrada y salida será más importante para la industria, ya que los huéspedes no tendrán que ir a la recepción para obtener una llave. Las tecnologías digitales a través de aplicaciones de telefonía móvil (usando tecnologías tipo Apple Wallet) se convertirán en la norma, incluso para F&B, ya que la gente pide servicio de habitaciones usando sus teléfonos inteligentes. La implementación de estas tecnologías tendrá un coste inicial significativo pero conducirá a eficiencias y costes más bajos a largo plazo. La pandemia puede conducir a una aceleración de la introducción de servicios digitales y remotos como los registros móviles y contribuir a un cambio en la experiencia del cliente en toda la industria. Sin embargo, lo que está claro es que pasará algún tiempo antes de que la industria hotelera vuelva a la forma en que podía operar hace un año.

En conclusión, la industria de la hostelería se enfrenta a importantes retos a corto y medio plazo. Los grandes operadores con balances sólidos y posiciones de liquidez sólidas serán los supervivientes y los probables consolidadores dentro de la industria. Los operadores más pequeños probablemente no sobrevivirán a un período prolongado de baja ocupación, costos más altos y pérdidas. A largo plazo, la comunidad hotelera mundial se recuperará y probablemente de forma renovada e innovadora. De hecho, la historia ha demostrado que nuestra comunidad a nivel mundial se ha enfrentado a pandemias, guerras y otros desafíos mayores de los que se experimentan actualmente.

#### **2.2.5. Aprendizaje para el turismo**

Ya como se ha señalado en anteriores párrafos, el mundo entero se ha sumergido en una crisis económica sin precedentes como consecuencia del Covid-19 y los gobiernos del mundo han tenido que modificar y activar planes socioeconómicos no esperadas. Para el abordaje del presente punto, se tomó el artículo realizado por Javier Rosado, Director de LLIC (firma global de consultoría de comunicación y asuntos públicos) y Andrea Echevarría, consultora junior de Turismo, titulado Covid-19: Aprendizajes para el Turismo (2020). De acuerdo a la exposición de los anteriores autores:

El World Travel & Tourism Council (WTTC) estima que el impacto económico en la industria de viajes y turismo será 5 veces el de la crisis financiera que se vivió a nivel mundial en 2008. Se estima una pérdida del 31 % de empleos con referencia a 2019, es decir, 100 millones 800 000 personas que dependen de la industria se quedarán sin trabajo. Además de la reducción del 30 % en el PIB turístico a nivel mundial, que pasaría de 10.3 a 7.2 %.

Tales predicciones construyen el escenario actual de la industria que, de acuerdo con la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2018 fue la tercera categoría de exportaciones del mundo, después de los productos químicos y los combustibles, y por delante de la automoción y de los productos agroalimentarios. Y que, en los últimos siete años, reportó un ingreso por turismo internacional mayor al de las exportaciones de mercancías.

No obstante, el turismo es una industria resiliente que terminará por recuperarse a partir del trabajo colaborativo, así como la digitalización e innovación de procesos. El 2020 se agrega al glosario del turismo como sinónimo de reto, aprendizaje y reinención.

El reto se centra en recuperar la confianza del viajero. Sin embargo, ahora el escenario es mucho más complejo por dos motivos: esta crisis es global y no se ha logrado controlar la propagación del virus.

Lo anterior se traduce en un escenario de ensayo y error, que permite cada día obtener nuevos aprendizajes como:

- La vacuna

Como lo ha mencionado Gloria Guevara, presidenta del WTTC, la vacuna no sería de vital importancia si en el mundo fuéramos capaces de aislar a las personas infectadas con el virus, como se logró hacer durante los brotes del Ébola, SARS o MERS. Por ello, el turismo debe echar mano de las herramientas con las que sí cuenta para vigilar con lupa la implementación de protocolos en aeropuertos, hoteles, tours, entre otros, así como mantener una escucha activa para cubrir, y

posiblemente anticipar, las necesidades e inquietudes que pudieran surgir en el camino.

- La fidelización del viajero va más allá del tiempo que pasa en el destino

El itinerario del viajero inicia desde la búsqueda y elección del destino, elementos a los que se suma el paso por el aeropuerto, puerto o carretera; continúa durante la experiencia de viaje, es decir, lugares, actividades, hospedaje, comida, anécdotas, entre otros, y termina con los recuerdos y sentimientos que conservará el viajero tras volver a casa. Por ello, aquellos prestadores de servicios turísticos que llevan tiempo trabajando por abarcar todo el proceso a través del fortalecimiento de sus canales de comunicación, han visto un crecimiento considerable en sus comunidades digitales durante el confinamiento.

A partir de esta crisis sanitaria es seguro que habrá cambios en los detonantes emocionales que impulsan a la gente a viajar. Una hipótesis es que las personas sólo viajarán a los lugares que les permitan sentir protección, seguridad y confort. Sin embargo, es indispensable hacer uso de la tecnología para conocer los criterios de los turistas para elegir un destino u otro, qué tipo de alojamiento o qué aerolínea preferirán en función de las nuevas expectativas que puedan tener.

- La digitalización y la sostenibilidad son el presente

Llaves y registros digitales, así como una asistencia inteligente y personalizada, son herramientas que ya estaban consideradas en el desarrollo futuro de la industria; sin embargo, la crisis por la pandemia ha acelerado su implementación para adaptar la experiencia de viaje a las nuevas dinámicas sociales. Hoy se ha vuelto indispensable echar mano de la innovación tecnológica y la inteligencia artificial.

En este sentido, destinos, empresas y prestadores de servicios turísticos deberán adaptarse para seguir siendo competitivos, a la vez de ofrecer un turismo sostenible, que contribuya a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a construir un futuro mejor para todos. Como señaló Zurab Pololikashvili, Secretario General de la OMT, “la industria necesita crecer en valor y no solo en volumen”.

- La importancia del trabajo colaborativo y la unión multisectorial

La industria ha visto el liderazgo de diversos actores durante esta crisis y, aunque siempre hay una institución que encabeza el lanzamiento de propuestas, lineamientos o protocolos, estas iniciativas solo se han posicionado a través de un enorme esfuerzo colaborativo en el que se han involucrado instituciones supranacionales, gobiernos nacionales, estatales y locales, así como la iniciativa privada. La Organización Mundial del Turismo, la Comisión Europea, el WTTC, el Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), o las mexicanas como el Consejo Empresarial Turístico (CNET) y la Conferencia Nacional de Gobernadores (CONAGO), por mencionar algunos, han encabezado distintos esfuerzos para hacerle frente a esta crisis; con el tiempo observaremos los frutos de sus acciones que por el momento resultan esperanzadoras.

Es por todo lo antes expuesto, que la reactivación turística tendrá que ir de la mano de diversos factores que no sólo dependen de la industria de viajes y turismo. En primer lugar, entrará al juego la estabilización del control médico y sanitario, los destinos deberán ser poseedores de datos duros que reflejen tendencias positivas en la disminución de número de contagios, hospitalizaciones, decesos, etc.

El apoyo de los gobiernos será fundamental para que, junto con la iniciativa privada, se reinyecten fondos y herramientas a la industria turística para reconstruirla. Además, se deberán -como ya se está haciendo- buscar certificaciones conjuntas que permitan implementar protocolos sanitarios estandarizados, lo que impulsará el concepto de “viajar seguro” como la nueva manera de trabajar a la industria. Ante la imposibilidad de vigilar 100% la evolución de Covid-19 por parte de las autoridades sanitarias, dada la naturaleza de la pandemia, resulta imprescindible un marco auto regulatorio en los prestadores de servicios.

Será primordial poner la seguridad del viajero en el centro de toda estrategia, así como enfocar recursos y canales de comunicación a las tres etapas del itinerario: planificación, experiencia y recuerdo. A los que quieran viajar, que les sea posible, y a los que dudan, que vuelvan a confiar a partir de la experiencia que compartan los pioneros. El nuevo itinerario viajero se basará en:

### 1. Protocolos sanitarios

Cómo, cuándo y con qué se van a desinfectar las áreas de los distintos servicios turísticos; así como las adecuaciones en las infraestructuras para respetar y garantizar la sana distancia. Los viajeros querrán tener certeza de que la habitación donde van a dormir, la silla donde tomarán sol, la mesa donde comerán y el chaleco salvavidas que utilizarán, están limpios y libres de contagio.

### 2. Medidas preventivas y de atención médica en los destinos

Será importante monitorear la salud de las personas que ingresen al destino. Los viajeros con seguridad querrán saber qué tipo de atención médica pudieran llegar a recibir durante su viaje en caso de necesitarla: personal cerca y capacitado, etc.

### 3. Políticas de flexibilidad

El tener la posibilidad de posponer y cancelar sin penalización puede hacer la diferencia entre reservar o no un viaje. Es probable que algunas personas quieran planear un viaje para septiembre, pero si para ese momento aún no se sienten seguros de hacerlo, querrán tener la posibilidad de re agendar con libertad.

### 4. Duración del trayecto

Se ha comentado que el inicio de la reactivación se dará en el turismo local debido, entre otras cosas, a que las personas no querrán alejarse mucho de casa, ni pasar demasiado tiempo compartiendo con otras personas en espacios relativamente reducidos. Por ello, se proyecta que en un principio los viajes que realizarán los turistas incluyan un traslado de cuatro horas o menos.

### 5. Escucha activa

Los prestadores de servicios turísticos deben estar abiertos a realizar cambios constantes para ajustar su oferta a la evolución de las expectativas de sus visitantes. Hoy pueden sentirse seguros con ciertos procesos y mañana no, por lo que será necesario desarrollar una sensibilidad que permita flexibilizar la oferta a la demanda para satisfacer las necesidades de los clientes.

Para Rosado y Echeverría, “Wellness y sostenibilidad son conceptos que deberán de ponerse en el centro de la oferta turística”

A la par de los retos y aprendizajes adquiridos con Covid-19, resulta necesario resignificar el aporte de la industria turística a la economía global añadiendo su contribución en:

#### A. Promoción turística

La promoción turística jugará un papel medular en la reactivación de la industria debido a que, a través de esta herramienta, los destinos podrán reconectar con los viajeros. Una correcta ejecución de una campaña de promoción turística no sólo contribuye con la reputación y confianza en el destino, también genera demanda.

#### B. Infraestructura de servicios locales

Como parte del proceso de reapertura, la industria turística ha invertido grandes cantidades de dinero en la adecuación de los espacios, priorizando la salud y seguridad de los visitantes. Dicha inversión siempre ha formado parte de la ecuación para brindar servicios de calidad al visitante, pero hoy es una de las protagonistas de la industria ante su reactivación ya que, además de brindar confianza, contribuirá a controlar la propagación del virus.

#### C. Educación y servicios básicos para la población que forma parte de la oferta turística de un destino

Hay ciudades, estados o países que dependen en su mayoría de la actividad turística. Los ingresos que se generan a raíz de esta actividad económica impulsan el desenvolvimiento y crecimiento de distintos indicadores poblacionales como el ingreso per cápita, la vivienda, el nivel de escolaridad, etc. Desafortunadamente, esta crisis nos permitirá profundizar en los análisis de la influencia directa e indirecta que tiene la industria en la vida de la población que forma parte de la oferta turística de un destino.

Como puede valorarse, toda crisis genera un sinnúmero de oportunidades para aprender y crecer y todo a través de la implementación de nuevas estrategias de trabajo que

conlleven a la superación de dicha crisis. Una vez desarrollada la presente investigación analizaremos y compararemos las estrategias consideradas por los encuestados en Ciudad de Panamá y la visión que tienen acerca del aprendizaje que les ha generado esta pandemia y la continua transformación a la realidad existente como única forma de adaptarse a las necesidades e intereses del momento.

#### **2.2.6. La reactivación del turismo en Panamá**

El 17 de septiembre de 2020, por primera vez desde 2008, con la aprobación unánime del Consejo Nacional de Turismo, se actualizó un plan maestro de turismo sostenible, en esta ocasión encaminado hacia 2025.

El plan maestro 2020-2025, explicó Eskildsen (regente de la ATP), consiste en una hoja de ruta para todo el desarrollo turístico del país, apostando a la innovación con base en la sostenibilidad, siempre buscando diferenciar los productos turísticos del país, basado en lo que hace único a Panamá. De acuerdo Eskildsen la herramienta permite articular los esfuerzos de las diferentes entidades dedicadas al sector turístico, incluyendo el gabinete turístico que aporta en la infraestructura y servicios de las instituciones públicas para la promoción internacional, la integración y la interrelación con los gremios y empresas del sector privado; no obstante, la alianza de turismo, conservación e investigación, aprobada a través del decreto ejecutivo No. 598, firmado por el presidente Laurentino Cortizo; “es el corazón estratégico del plan maestro”, según lo consideró Eskildsen, quien recordó que el modelo económico para el turismo, creado por la Dra. Hana Ayala, fue lanzado en 1998, en medio de un alto reconocimiento internacional por parte de organismos como el Banco Mundial, el Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales (STRI), el Banco Mundial, la Asociación Americana para el Alcance de la Ciencia.

Eskildsen remarcó los atributos de este modelo turístico, detallando que el llamado turista consciente es el que se interesa por el cuidado de los recursos naturales cuando trae sus gastos al país, generando una experiencia turística y un contenido interesante para el turista, diferenciando así las experiencias turísticas del país.

El modelo se basa en atractivos patrimoniales conformados por tres rutas o ejes a seguir: azul, verde y patrimonial, los cuales requieren desarrollo comunitario, emprendimiento e inversiones.

Los atractivos patrimoniales culturales (gente), verde (tierra) y azul (mar) y de la Unesco, forman parte de la estrategia de turismo, conservación e investigación que se desarrollará con el aporte del comité de la alianza (formado por la ATP, Mi Ambiente, Mi Cultura, Senacyt) y el aporte de otras entidades como Smithsonian, Biomuseo, entre otros.

Por otra parte, a finales de 2020 se aprobó el contrato de préstamo con el Banco Interamericano por \$100 millones para obtener los recursos que permitan ejecutar el plan maestro.

Su objetivo específico es contribuir al desarrollo urbano y socioeconómico de seis ciudades pequeñas e intermediarios principales dentro de los destinos turísticos prioritarios del plan maestro sostenible: Bocas del Toro, Volcán, Boquete, Pedasí, Santa Catalina y Taboga. Además, contribuirá al desarrollo con el mejoramiento de los servicios urbanos y turísticos del Centro Histórico de la ciudad de Panamá.

De los \$100 millones financiados por el BID, \$63 millones se destinarán a infraestructura y gestión urbana, \$22 millones a equipamiento y desarrollo comunitario, \$9 millones a la modernización de la gobernanza y \$5 millones a gastos administrativos del programa.

Por otro parte, mencionó que el plan maestro de desarrollo sostenible es a cinco años y recomienda ejecutar \$300 millones en el programa. Dentro de sus metas está lograr un Panamá más conocido, más competitivo, más descentralizado, una política turística de Estado, administración, evaluación y auditoría.

Hasta este momento, como parte del programa de los \$100 millones financiados por el BID, se han hecho cuatro licitaciones, entre ellas, planes de ordenamiento territorial y estudios de cambio climático, estudios y diseños para proyectos de movilidad y espacios públicos en Pedasí y Boquete, y servicios de auditoría externa.

Dentro del plan maestro también se incluyó una estrategia postcovid-19 a ejecutar en esos primeros 18 meses marcados por la pandemia, conformado por tres líneas operativas, a saber: apoyo financiero (bono solidario, programa BID para pymes - \$150 millones, se activó la comisión de crisis del Consejo Nacional de Turismo). La segunda estrategia es capacitación y la tercera estimulación de la demanda. Durante el 2020 también se aprobaron, reglamentaron y extendieron leyes que favorecen la inversión en el sector turismo. Entre ellas, la Ley de incentivos a la inversión del sector turismo, creación de productos turísticos especiales, que facilitan y promueven las inversiones para dinamizar el sector.

Para el 2021 se tiene prevista la apertura del centro de convenciones de Amador que también aportará en gran medida a reactivar la industria a través del turismo de convenciones y reuniones.

“Nosotros creemos que Panamá es un joya turística en bruto que a través de un trabajo coordinado del sector público y el sector privado vamos a lograr pulir ese diamante para que Panamá se destaque como un destino competitivo que logre sacar ventaja a nuestros vecinos que tienen 10, 20 años por delante de nosotros”, puntualizó Eskildsen.

Sumado a los resultados de la gestión 2020, Promtur Panamá también dio a conocer el plan operativo para ese año, el cual tiene como norte posicionar a Panamá como un destino vacacional sostenible de clase mundial fundamentada en el plan maestro de turismo sostenible (PMTS) 2020-2025 aprobado y divulgado en septiembre de 2020 por la Autoridad de Turismo de Panamá.

Para alcanzar lo anterior, la estrategia de mercadeo del destino contempla la construcción de una auténtica marca turística de la que tanto los panameños como los extranjeros estén orgullosos. Así mismo, la realización de una serie de acciones tácticas que involucran la campaña de concienciación (Discovered By Nature); una alianza de mercadeo con el Smithsonian, así como viajes de prensa y difusión en medios en los principales mercados internacionales.

## **2.3. Definición de términos básicos.**

### **2.3.1. Actividad Hotelera**

Se refiere a la actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales.

### **2.3.2. Actividades turísticas**

Actividades que llevan a cabo los turistas durante el periodo que dura su viaje en un lugar fuera de su espacio habitual, estas se realizan con fines de ocio, diversión, descanso y otros motivos.

### **2.3.3. Covid-19**

Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

### **2.3.4. Hotelería**

Es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista

**2.3.5. Industria Hotelera:** Engloba a todos aquellos establecimientos dedicados a proveer un servicio de alojamiento y comida a huéspedes permanentes o transeúntes. Esta industria comprende también las actividades que se operen conjuntamente o en relación con la explotación de este tipo de empresas.

### **2.3.6. Organización mundial del turismo (OMT)**

Organismo de las Naciones Unidas que se preocupa de las materias relacionadas con el sector turismo a nivel mundial. Su sede principal está en Madrid, España.

### **2.3.7. Pandemia**

Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

### **2.3.8. Patrimoniales Culturales**

El patrimonio cultural de una nación o una región específica, es su herencia cultural particular, o sea, el conjunto de bienes materiales e inmateriales que se hallan fuertemente vinculados con su identidad social y cultural, es decir, que son percibidos como característicos de dicho país o región.

### **2.3.9. Sostenibilidad**

Cualidad de sostenible.

### **2.3.10. Turismo**

Actividad o hecho de viajar por placer. Turismo Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

## **2.4. Sistema de variables**

Las variables son las características y componentes que vamos a medir en el presente proyecto. Estas pueden adquirir diferentes valores ya que como su nombre lo menciona varían respecto a las medidas de observación.

Según Grau et al. (2004), "el concepto de variable siempre está asociado a las hipótesis de investigación. Una variable es una propiedad que puede adquirir diferentes valores en un conjunto determinado y cuya variación es susceptible de ser medida.

Las variables cuentan con algunas dimensiones:

- Depende directamente del problema de la investigación.
- Debe tener una relación completamente directa con los objetivos establecidos en la investigación.

- Deben incluir algunos indicadores que brindaran elementos claves a la hora de concluir la investigación.

Desde la perspectiva de Ander (1982), sugiere agrupar las variables teniendo en cuenta sus características en: cualitativas y cuantitativas; continuas y discontinuas; dependientes e independientes; intervinientes, generales, intermedias, empíricas, de intervalo y de razón.

- Variables cuantitativas: son aquellas que cuyos valores al ser medidos pueden expresarse numéricamente y en diversos grados.
- Variables cualitativas: estas son llamadas con este nombre porque son susceptible a la variación cualitativa, en efecto su medición no puede ser expresada numéricamente. Ejemplos: Género: masculino y femenino; calidad de producto: excelente, bueno malo; actividades preferidas: lectura, tv, cine, futbol etcétera.
- Variables continuas: estos tienen la particularidad de asumir cualquier valor numérico y que pueden cambiar en cualquier cantidad.
- Variables discontinuas: se denominan discretas, que según Pick y López (2002) sus valores se interrumpen o separan.
- Dependientes: éstas designan las variables a explicar, los efectos o resultados respecto a los cuales hay que buscar un motivo o razón de ser.
- Independientes: tiene el dominio causal, es la variable que se presume que es la que causa o afecta a la otra en los resultados.
- Intervinientes: Es aquella que participa con la variable independiente condicionando a la dependiente.
- Generales: Son las que componen el problema y la hipótesis de investigación y presentan características complejas, dicho de otra forma, tienen aspectos, dimensiones, áreas, antes de los indicadores.
- Intermedias: se refieren a aquellas que se aproximan más a la realidad fáctica y presentan aspectos parciales de las variables generales.

- Empíricas: tienen la particularidad de ser medibles directamente, es decir son observables mediante los instrumentos técnicos diseñados por el investigador.
- De intervalo: supone a la vez orden y grado de distancia iguales entre las diversas categorías cuantitativas.
- De razón: comprende a la vez todos estos aspectos: distinción, orden, distancia y origen único natural.

## 2.5. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19.						
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento	Fuentes de información
Describir el impacto del COVID-19 en el sector Turismo de Ciudad de Panamá.	Variable Socio-económica	Cambios en el sector	Aspectos económicos, sociales, culturales y turísticos del sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargo que Ocupa</li> <li>• Tiempo laborando en el cargo</li> <li>• Tiempo en la empresa</li> </ul> 1. ¿En que ha impactado el coronavirus sobre el Turismo hotelero?	Encuesta	Gerentes Personal de reservas Recepcionistas de hoteles  (en la Ciudad de Panamá)
Identificar los efectos de la pandemia en el sector hotelero.		Comportamiento de los consumidores	A) Inseguridad B) Miedo C) Confort D) Restricciones E) La nueva normalidad F) Liquidez / empleo  A) Falta de Vacunación B) Medidas de Contención C) Crisis Sanitaria. D) Otras	¿Cómo ha modificado el coronavirus los comportamientos de los consumidores?  ¿Qué tendencias puede propiciar o acelerar la crisis del coronavirus?		
Describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19.		Adaptación a la nueva normalidad	A) Participación Multisectorial B) Participación conjunta del sector público y privado C) Innovación de procesos Digitalización	Acciones propuestas para mitigar el impacto del COVID-19 y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá  ¿Crees que la visión de la empresa ha cambiado debido al coronavirus?		

## **CAPITULO III.**

### **Metodología.**

#### **3.1. Paradigma donde se inscribe**

Tomando en cuenta el tema y los objetivos planteados, la propuesta se circunscribe a una investigación de tipo cuantitativa que tal como lo señala Tamayo (2007) la metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

En la investigación planteada, los datos a recolectar y analizar persiguen analizar y las oportunidades que permiten revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Panamá como consecuencia del COVID -19, predominando la interpretación y la comprensión de los datos recolectados. La información es recabada y manipulada solo por el estudiante sin la intervención de otros.

#### **3.2. Tipo de Investigación**

La investigación desarrollada es de tipo descriptiva. Según Tamayo y Tamayo M este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”

Para reforzar este criterio Méndez (2003), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Las investigaciones descriptivas pueden partir de hecho, de hipótesis afirmativas cuyos resultados, a su vez pudiesen dar pie a elaborar hipótesis de relación causa-efecto entre variables; esto es posible en tanto que de “estas se han demostrado sus relaciones a través de la indagación descriptiva” (Bavaresco, 2003: 52).

El tipo descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes, o cómo sobre una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente; tal es el caso de esta investigación en donde la misma se ubicará en un período específico y en un momento presente; además la descripción, registro, análisis e interpretación de un fenómeno ocurrido en el sector hotelero de Ciudad de Panamá como consecuencia del Covid 19.

### **3.3. Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación será de campo. Según Fernández y Díaz (2002) la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

El desarrollo del proyecto de investigación se dará en tres fases:

Fase I: Revisión de la literatura relacionada con el tema y búsqueda de datos e informaciones acerca del objeto de estudio.

Fase II: La segunda fase se ha centrado en el trabajo en sí, aplicando un método cualitativo, cuyas principales técnicas han consistido en encuestas, considerando que estas técnicas nos podrían aportar datos más sensibles y de mayor amplitud sobre el tema.

Para la realización de esta parte de la investigación se decidió encuestar a gerentes, personal de reservas y recepción. Las encuestas de esta investigación fueron realizadas vía internet y todas las personas entrevistadas han jugado en algún momento de su vida un papel relevante en relación con la actividad turística y hotelera en Panamá. Todas las encuestas serán realizadas con previa autorización del encuestado.

Fase III: Por último, la tercera fase ha consistido en un estudio cualitativo de las percepciones de los encuestados hacia el turismo y la actual crisis hotelera como consecuencia del Covid-19 y en especial, sus aportes en cuanto a las oportunidades para revertir el efecto negativo de dicha pandemia en Panamá

### **3.4. Población y Muestra**

Para el desarrollo este punto, se consideró lo afirmado por la Lic. Silvia Beatriz D'Angelo. Para esta autora, la población se refiere a la "totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar". "Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada" Tal como lo conceptualiza la Lic. D'Angelo, una población representa todos los elementos existentes con características similares que pueden ser estudiados de diferentes maneras y cuyos resultados la caracterizan en su totalidad. De igual manera, para esta autora, desde la estadística la población puede ser: finitas (se conoce el tamaño de sus integrantes) e infinitas (no se conoce el tamaño o número de sus integrantes); mientras que desde el punto investigativo; la población puede ser: población de estudio- blanco o diana (población a la que queremos extrapolar los resultados), población accesible (conjunto de casos que satisfacen los criterios predeterminados y que al mismo tiempo son accesibles para el investigador) y población elegible (determinada por los criterios de selección).

La muestra, es definida por la Lic. D'Angelo como "cualquier subconjunto del universo" o bien como el "conjunto de elementos extraídos de la población"

En relación a las muestra, éstas pueden ser:

- Muestra probabilística (cuando todos los elementos del universo tiene la misma probabilidad de ser parte de la muestra. Se obtiene mediante técnica de muestreo aleatoria (por azar). Sus resultados son extrapolables (generalizables) a la población. Son más representativas
- Muestra representativa: Es la muestra que refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo. (Carlos Sabino). Tiene las mismas características que el universo en calidad y en cantidad (Hernández Sampieri y otros)

Por lo antes expuesto; como población de estudio en el presente trabajo de investigación, se consideró todo el universo de hoteles cinco estrellas existentes en la ciudad de Panamá.

La población total de los hoteles existentes cinco estrellas es de 10 hoteles, se eligieron 5 de dichos hoteles y en los cuales se encuestó a (05) gerentes generales, (05) gerentes de recepción, (07) colaboradores del Dpto. de Reservas y (13) recepcionistas.

### **3.5. Instrumento de Recolección de Datos**

Para la recolección de los datos se utilizara el instrumento de la encuesta con el fin de que las respuestas obtenidas darán resultado al objetivo planteado.

La encuesta de tipo analítica, estuvo conformada por 8 preguntas cerradas, y su principal objetivo fue explicar y describir el problema planteado con el fin de encontrar la mejor solución al mismo. La encuesta, debido a las condiciones de distanciamiento social, fue distribuida por internet.

### **3.6. Presentación y Análisis de los Resultados**

El análisis de los datos permitió conocer el comportamiento de los consumidores y a través de dicho cuestionario se pudo conocer el impacto del coronavirus en el sector hotelero de la Ciudad de Panamá, dando como resultado poder analizar las oportunidades que tiene el sector para revertir el efecto de la pandemia sobre el mismo.

## CAPITULO IV

### Resultados de la investigación

#### 4.1. Presentación de los resultados

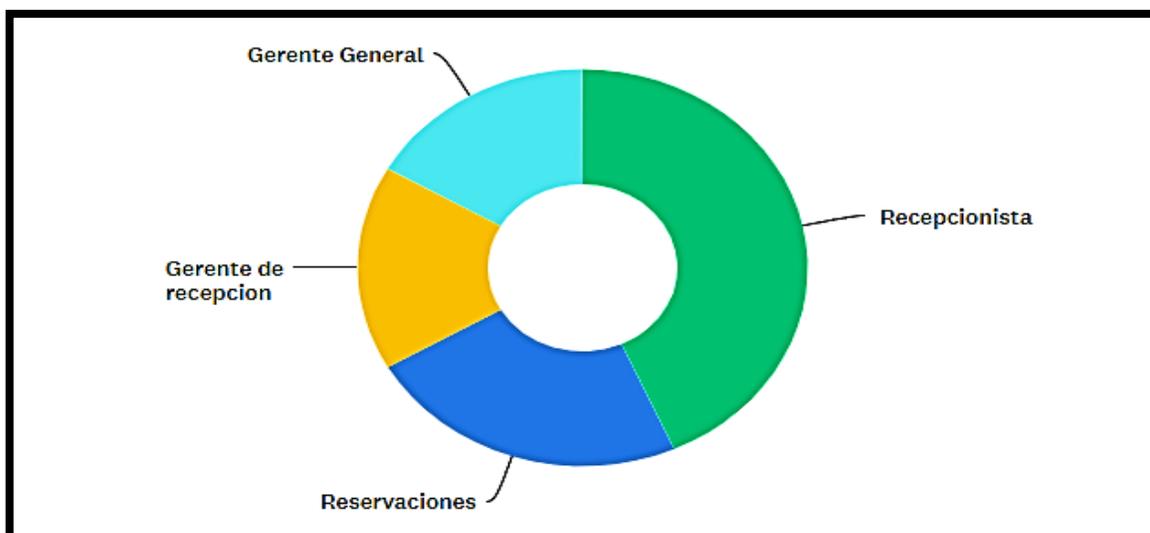
Una vez aplicado la encuesta a personal hotelero como muestra en la Ciudad de Panamá, se presentan los resultados mediante gráficos y tablas, los cuales se analizan de manera descriptiva.

Tabla N°1

Cargo que ocupa	Respuestas	Frecuencia
Recepcionista	43.33%	13
Reservaciones	23.33%	7
Gerente de recepción	16.67%	5
Gerente general	16.67%	5

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura número 1: Cargo que ocupa:



Fuente: Elaboración propia (2021)

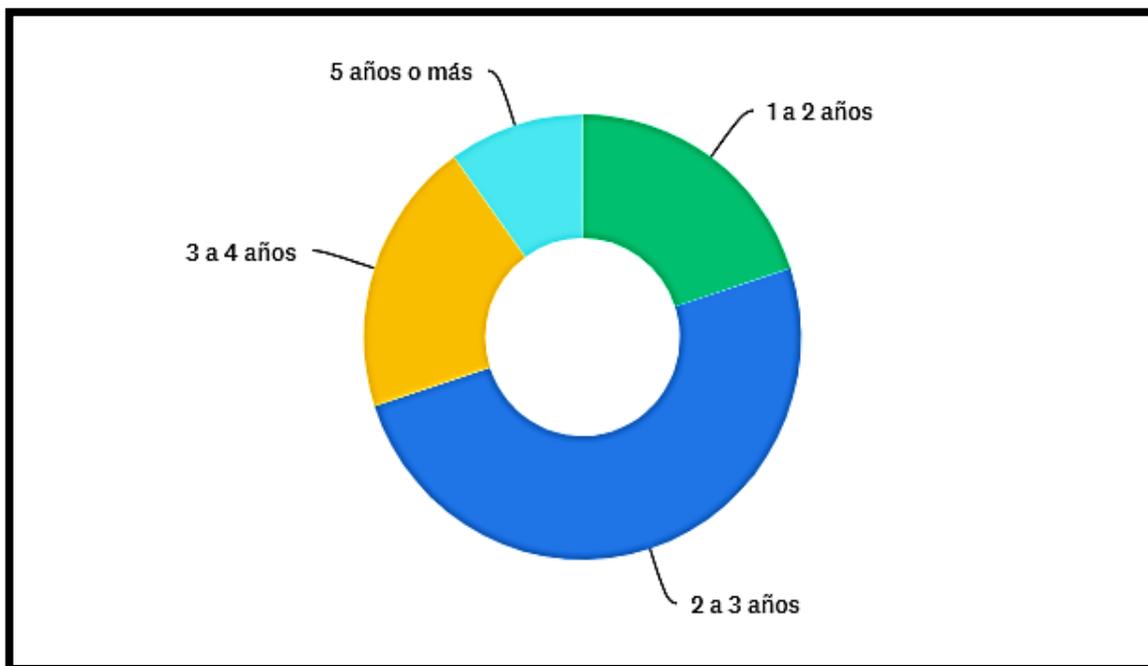
En la Figura N°1, se puede observar que de un total de 30 encuestados que trabajan en hoteles en la Ciudad de Panamá, un 43,33% son receptionistas, 23,33% personal de reservas, 16,67% gerentes de recepción y el otro 16,67% son gerentes generales.

**Tabla N°2**

<b>Años en el cargo</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
1 a 2 años	20.00%	6
2 a 3 años	50.00%	15
3 a 4 años	20.00%	6
5 años o más	10.00%	3

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Figura número 2: Años en el cargo:**



Fuente: Elaboración propia (2021)

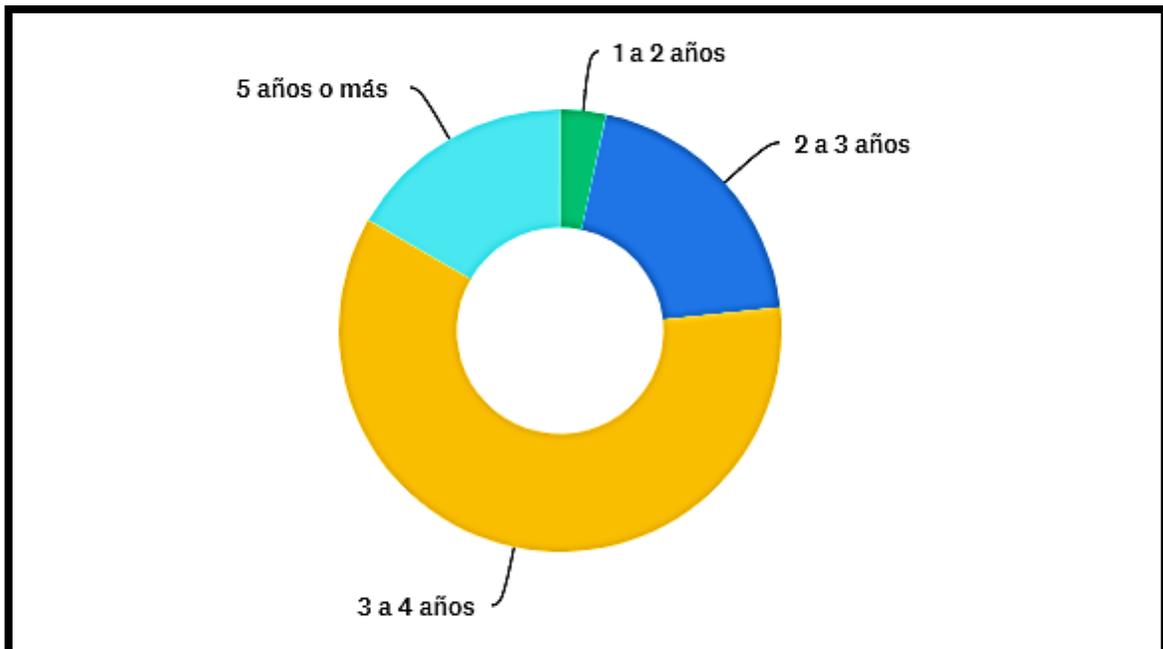
En la Figura N°2, se observa que de un total de 30 encuestados que trabajan en los hoteles 5 estrellas seleccionados, se tiene un 20% de los encuestados han trabajado entre 1 a 2 años, un 50% entre 2 a 3 años, un 20% entre 3 a 4 años y solo un 10% ha trabajado de 5 años en adelante.

**Tabla N°3:**

Tiempo laborando en la empresa	Respuestas	Frecuencia
1 a 2 años	3.33%	1
2 a 3 años	20.00%	6
3 a 4 años	60.00%	18
5 años o más	16.67%	5

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Figura número 3: Tiempo laborando en la empresa:**



Fuente: Elaboración propia (2021)

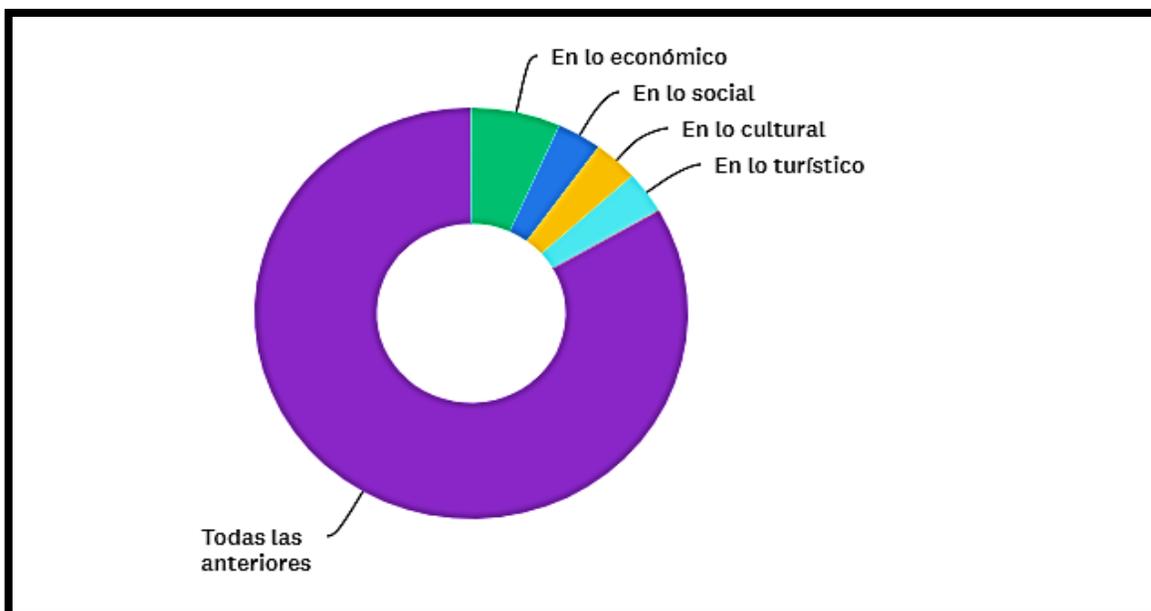
En la Figura N°3, se observa que del total de encuestados un 3,33% han estado laborado en dicha empresa durante 1 a 2 años, un 20% durante 2 a 3 años, un 60% de 3 a 4 años y un 16,67% durante 5 años o más.

**Tabla N°4**

<b>¿En que ha impactado el coronavirus sobre el turismo hotelero?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
En lo económico	6.67%	2
En lo social	3.33%	1
En lo cultural	3.33%	1
En lo turístico	3.33%	1
Ninguna de las anteriores	0.00%	0
Todas las anteriores	83.33%	25

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Figura número 4: ¿En que ha impactado el coronavirus sobre el Turismo hotelero?**



Fuente: Elaboración propia (2021)

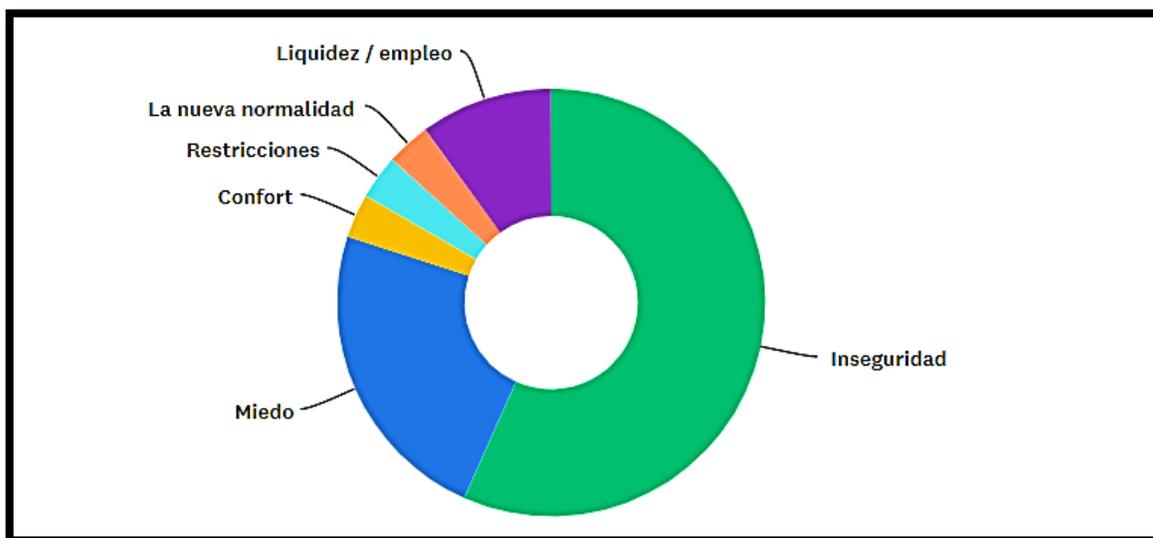
En la Figura N°4, se observa que de un total de 30, consideran que el coronavirus ha impactado en lo económico un 6,67%, en lo social un 3,33%, en lo cultural un 3,33%, en lo turístico un 3,33% de igual manera, un 0% no ha impactado en ningún sector y un 83,33% en todos los sectores anteriormente mencionados.

**Tabla N° 5**

<b>¿Cómo ha modificado el coronavirus los comportamientos de los consumidores?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Inseguridad	56.67%	17
Miedo	23.33%	7
Confort	3.33%	1
Restricciones	3.33%	1
La nueva normalidad	3.33%	1
Liquidez / empleo	10.00%	3

Fuente: Elaboración propia (2021)

**Figura número 5: ¿Cómo ha modificado el coronavirus los comportamientos de los consumidores?**



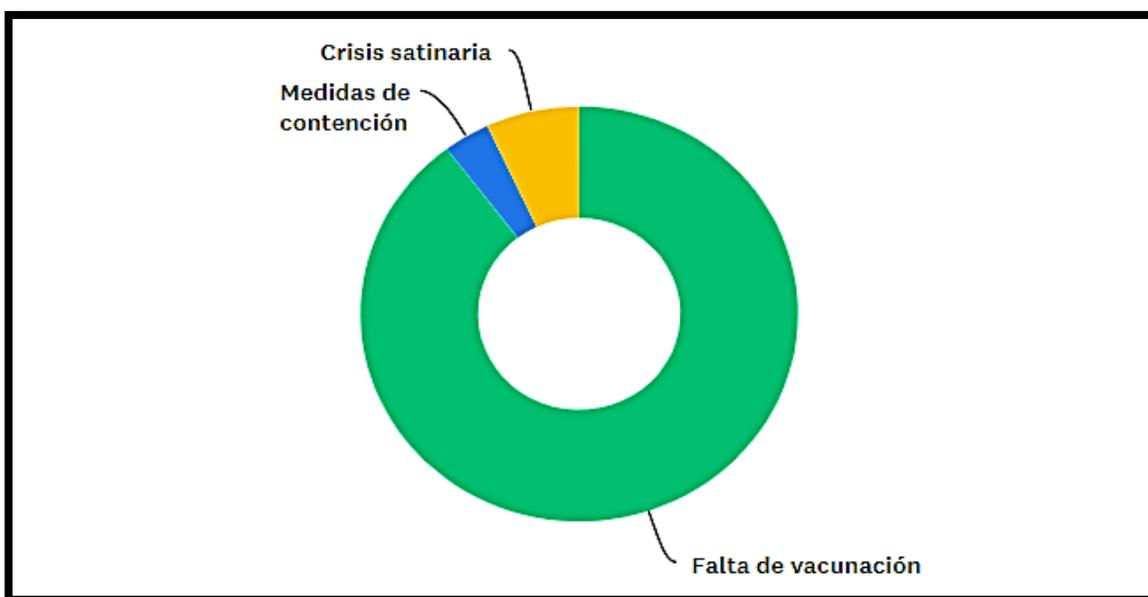
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la Figura N°5, se observa que de un total de 30 encuestados, afirman que el coronavirus ha modificado el comportamiento de los consumidores en un 56,67% de inseguridad, un 23,33% de miedo, un 3,33% de confort, un 3,33% de restricciones, un 3,33 en la nueva normalidad actual y un 10% ha modificado su comportamiento en liquidez y empleo.

**Tabla N°6**

<b>¿Qué tendencias puede propiciar o acelerar la crisis del coronavirus?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Falta de vacunación	89.66%	26
Medidas de contención	3.45%	1
Crisis sanitaria	6.90%	2

**Figura número 6: ¿Qué tendencias puede propiciar o acelerar la crisis del coronavirus?**



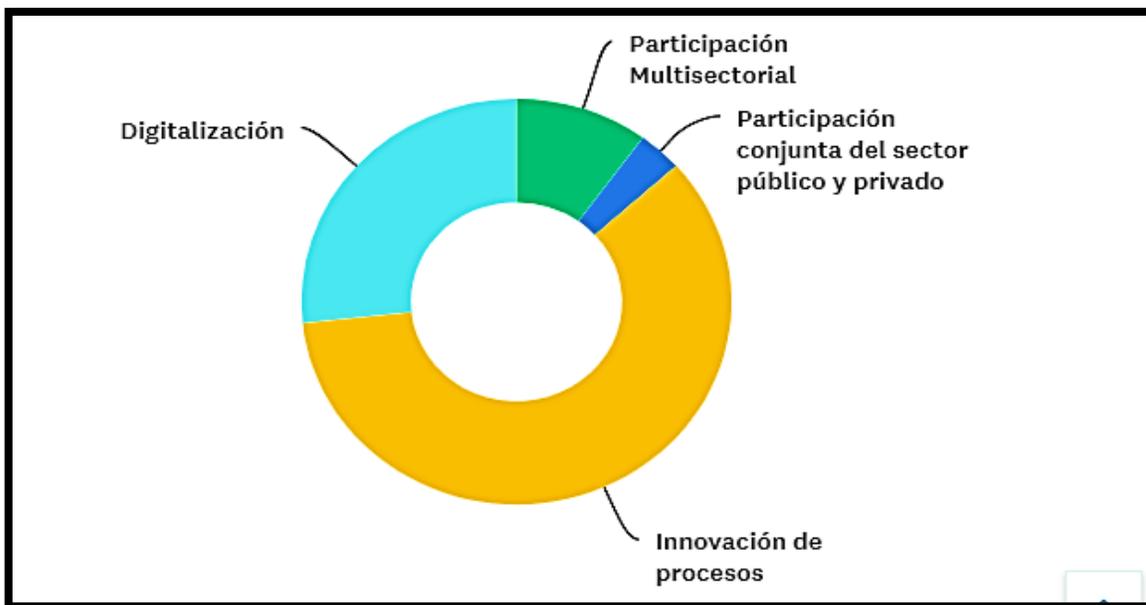
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la Figura N°6, se observa que un 89,66% la falta de vacunación puede propiciar o acelerar la crisis del coronavirus mientras que solo un 3,45% considera que lo puede propiciar o acelerar el coronavirus serían las medidas de contención y por último un 6,90% piensa que una crisis sanitaria puede acelerar la pandemia.

**Tabla N°7**

<b>Entre las acciones propuestas para mitigar el impacto del COVID-19 y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá, están:</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Participación multisectorial	10.00%	3
Participación conjunta del sector público y privado	3.33 %	1
Innovación de procesos	60.00%	18
Digitalización	26.67%	8

**Figura número 7: Entre las acciones propuestas para mitigar el impacto del COVID-19 y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá, están:**



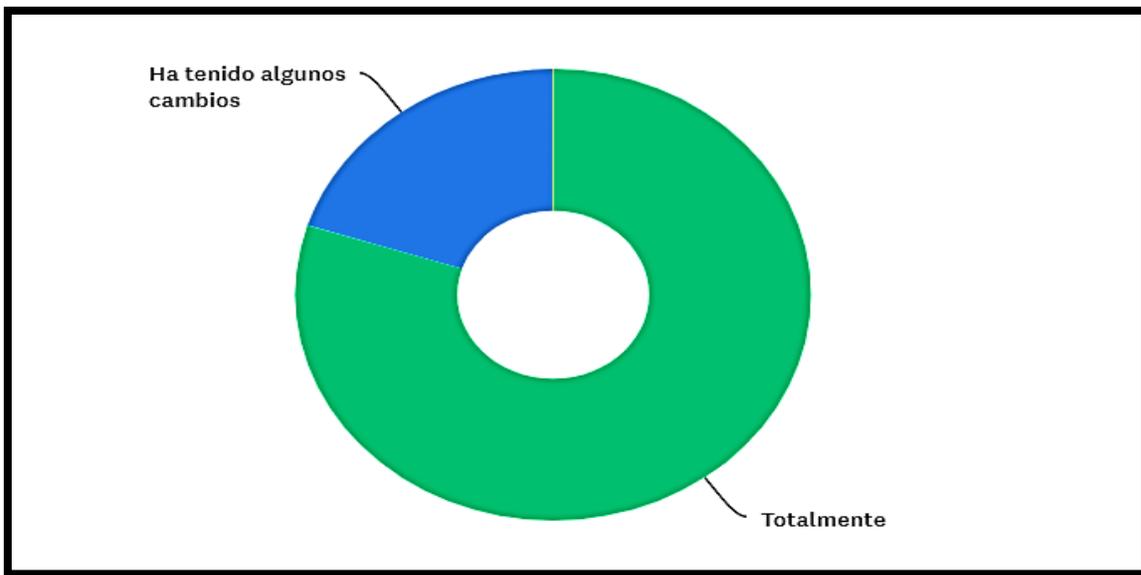
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la Figura N°7, se observa que de un total de 30 encuestados que trabajan en hoteles en la Ciudad de Panamá, un 10% afirma que entre las acciones propuestas para mitigar el impacto del coronavirus y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá sería la participación multisectorial, un 3,33% la participación conjunta del sector público y el sector privado, un 60% sería la innovación de procesos y un 26,67% la digitalización.

**Tabla N° 8**

<b>¿Crees que la visión de la empresa ha cambiado debido al coronavirus?</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Totalmente	80.00%	24
Ha tenido algunos cambios	20.00%	6
No ha cambiado	0.00%	0

**Figura número 8: ¿Crees que la visión de la empresa ha cambiado debido al coronavirus?**



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la Figura N°8, se observa que de un total de 30 encuestados que trabajan en hoteles en la Ciudad de Panamá se tiene que un 80% cree que la visión de la empresa ha cambiado totalmente, un 20% que ha tenido algunos cambios y un 0% que no ha cambiado.

#### **4.2 Análisis de los resultados**

El análisis de los resultados del primer objetivo específico describir el Impacto del Covid-19 en el sector Turismo de Ciudad de Panamá; apuntan en su mayor porcentaje (83%) a confirmar que el Covid-19 impactó en todos los sectores que arroja el sector Turismo como son: económico, social, cultural y turístico, obteniendo diversidad de porcentajes en las respuestas que consideraron solo un sector; de esta forma se obtuvo que el coronavirus ha impactado en lo económico un 6,67% de la muestra encuestada, en lo social lo considero un 3,33%, en lo cultural otro 3,33% y en lo turístico un porcentaje de encuestados igual (3,33%), siendo importante resaltar que ninguno de los encuestados (0%) el Covid-18 no ha impactado en ningún sector lo que es lógico considerar puesto que no ha habido sector de la sociedad mundial que no haya sido impactado por este virus.

El análisis de los resultados del segundo objetivo específico dirigido a identificar los efectos de la pandemia en el sector hotelero, se obtuvo que del 100% encuestados (30), un 56,67% de los mismos afirman que el coronavirus ha modificado el comportamiento de los consumidores en cuanto a seguridad (actualmente sienten más inseguridad para viajar) , un 23,33% por miedo, un 3,33% en relación al confort, un 3,33% debido a las restricciones impuestas, un 3,33 por la nueva normalidad actual y el 10% restante ha modificado su comportamiento debido a su liquidez y empleo. Sumado a lo anterior, se tiene que un 89,66% de los encuestas relacionan la falta de vacunación puede propiciar o acelerar la crisis del coronavirus mientras que solo un 3,45% considera que lo que puede propiciar o acelerar la propagación o permanencia de este virus está relacionado con las medidas de contención, mientras que el 6,90% restante piensa que una crisis sanitaria ser acelerar la pandemia. Los resultados obtenidos, confirman lo ya considerado a nivel teórico en

relación a los efectos del Covid-19 en el sector hotelero y los cambios en el comportamiento de quienes ejercen el turismo.

Por último, el tercer objetivo específico dirigido a describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de Panamá como consecuencia del COVID-19, condensa los resultados más importantes de esta investigación y señalan en orden de mayor porcentaje de encuestados lo siguiente: para el 60% la innovación de procesos es la oportunidad considerada como la mejor para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de Panamá, para un 27% la digitalización es la oportunidad considerada, mientras que el 10% de los encuestados afirma que entre las acciones propuestas para mitigar el impacto del coronavirus y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá la participación multisectorial es lo que consideran y el 3,33% final, considera que en la participación conjunta del sector público y el sector privado está la oportunidad para revertir el efecto negativo del Covid-19 en la industria hotelera de ciudad de Panamá. Por último, como consecuencia de la pandemia ocasionada por el Covid-19, el 80% de los encuestados considera que la visión de la empresa ha cambiado totalmente, mientras que para el 20% restante ha tenido algunos cambios.

En resumen, los resultados obtenidos son válidos de considerar ante todo debido a que la muestra seleccionada es conocedora del área y sus opiniones confirman que el Covid-19 ha cambiado totalmente la visión de la industria hotelera en ciudad de Panamá y que en definitiva para lograr revertir su efecto, se hace necesario innovar los procesos y la participación multisectorial como medios principales de generar los cambios necesarios en todos los sectores y a todo nivel: empresarios, colaboradores y clientes.

## **CAPITULO V**

### **Conclusiones**

Una vez culminada la presente investigación, se pueden considerar las siguientes conclusiones:

El sector turismo siendo una de las fuerzas motrices esenciales del empleo y del crecimiento de un país, ha cambiado drásticamente esto. El impacto en las empresas turísticas y en sus trabajadores, que en su mayoría son personas jóvenes, no tiene precedentes.

Con la llegada de la pandemia de la covid-19 y el confinamiento, la actividad turística y hotelera se paralizó por completo.

Producto del efecto Covid-19 en la industria hotelera y los confinamientos en todo el mundo; la industria hotelera ha de enfrentar desafíos importantes para su progresiva y total recuperación

La contribución de la industria hotelera a la economía nacional es de considerable magnitud; al turismo hotelero se le ha reconocido como una fuente de ingresos, empleo y crecimiento de otras actividades como la aviación.

Como consecuencia de la pandemia, las consideraciones teóricas coinciden en afirmar que la industria de la hostelería ha de enfrentar importantes retos a corto y mediano plazo. Los grandes operadores con balances sólidos y posiciones de liquidez sólidas serán los supervivientes y los probables consolidadores dentro de la industria. Los operadores más pequeños probablemente no sobrevivirán a un período prolongado de baja ocupación, costos más altos y pérdidas. A largo plazo, la comunidad hotelera mundial se recuperará y probablemente de forma renovada e innovadora. De hecho, la historia ha demostrado que nuestra comunidad a nivel mundial se ha enfrentado a pandemias, guerras y otros desafíos mayores de los que se experimentan actualmente.

Producto de la investigación realizada, el Covid-19 impactó a todos los sectores que arroja el sector Turismo como son: económico, social, cultural y turístico; ha modificado el comportamiento de los consumidores en cuanto a seguridad, miedo y confort, debido en parte a las restricciones impuestas, a la nueva normalidad y a la propia liquidez y empleo del turista; obteniendo finalmente que las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de Panamá, requieren de la innovación de procesos y la digitalización de los mismos y para acelerar la recuperación de la industria hotelera en esta localidad, la participación multisectorial es fundamental

## Recomendaciones

1. Aumentar la resiliencia e integración del sector y empezar a reinventarse.
2. Desarrollar planes de formación profesional actualizados a necesidades y tendencias del sector.
3. Ofrecer capacitación laboral para aumentar la empleabilidad, de tal manera que se apoye la adopción de nuevas habilidades para incrementar la productividad y la reconversión de quienes estuvieron inactivos. Planes de formación profesional actualizados a necesidades y tendencias del sector
4. Capacitar a los trabajadores en las nuevas tecnologías, y realizando análisis de datos para mejorar la planificación del negocio y de las operaciones.
5. Fomentar la digitalización de sus actividades. Por ejemplo, mediante la adopción de infraestructuras digitales (redes Wi-Fi, internet de alta velocidad), el desarrollo o incorporación en plataformas digitales para compra y venta de paquetes turísticos.
6. Elaborar e implementar estrategias para fomentar un turismo más sostenible, entre las cuales se pueden considerar las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE):
  - Repensar la noción de éxito turístico para integrar la visión de todos los actores y no solamente enfocarse en el número de visitantes
  - Repensar el sistema de turismo, desde la mercadotecnia hasta su gestión
  - Fomentar la colaboración entre actores públicos y privados.
8. Aumentar la confianza de los turistas nacionales e internacionales para viajar mediante la implementación de lineamientos y protocolos para que las diferentes industrias puedan operar con seguridad
8. Desarrollo y mantenimiento de protocolos de apertura y gestión de aeropuertos, cruceros y otros tipos de transporte colectivo, así como de protocolos de bioseguridad en los diferentes subsectores y a lo largo de la experiencia turística.

## Referencias de Fuentes de Información.

Organización Internacional del Trabajo, OIT. (25/06/2020) *Informe del COVID-19 y el mundo del trabajo.* Disponible en URL: <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm> [consulta el 05 de Junio de 2021]

*Informe del impacto de la COVID-19 en el sector turismo.* (25/06/2021). Disponible en URL: [https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS\\_748876/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_748876/lang--es/index.htm) [consulta el 05 de Junio de 2021]

BBC News Mundo. (08/06/2020) Claire Press & Bugyeong Jung. *Coronavirus: lo que los científicos han descubierto sobre el covid-19 en los 6 primeros meses de la pandemia.* Disponible en URL: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52959986> [consulta el 6 de Junio de 2021]

Crowe. (01/06/2020). German Ilabaca & Sergio Bascuñán. *Impacto de COVID-19 en la industria hotelera.* Disponible en URL: <https://www.crowe.com/cl/insights/impacto-industria-hotelera> [consulta el 05 de Mayo de 2021]

Alba Sud. (27/04/2020). Marta Salvador. *Panamá, entre la incertidumbre y la esperanza de un futuro marcado por el coronavirus.* Disponible en URL: <http://www.albasud.org/noticia/1208/panam-entre-la-incertidumbre-y-la-esperanza-de-un-futuro-marcado-por-el-coronavirus> [consulta el 02 de Mayo de 2021]

La Estrella de Panamá. (15/01/2021) Mirta Rodríguez P. *La ruta de Panamá para reactivar el turismo. La Estrella de Panamá*. Disponible en URL: <https://www.laestrella.com.pa/economia/210115/ruta-panama-reactivar-turismo> [consulta el 08 de Mayo de 2021]

Naciones Unidas. (08/2020) *Informe de políticas “La COVID-19 y la transformación del turismo”*. Disponible en URL: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf) [consulta el 20 de Febrero de 2021]

*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)*. (01/2021). Disponible en URL: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_covid19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid19_and_transforming_tourism_spanish) [consulta el 21 de Febrero de 2021]

DNA Turismo y Ocio. (12/04/2020). Francisco Javier Castillo Acero. *Informe de la Industria turística y el COVID-19. En busca de escenarios y recetas para las nuevas fases que definirán una nueva era del turismo*. Disponible en URL: <https://dna.es/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDIO-DNA-SECTOR-TURISTICO-COVID19.pdf> [consulta el 02 de Febrero de 2021]

World Cat. (1994) Pineda, Alvarado y Canales. *“Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud”*. Disponible en URL: [https://www.academia.edu/20018180/Investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_en\\_ciencias\\_de\\_la\\_salud?auto=download](https://www.academia.edu/20018180/Investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_en_ciencias_de_la_salud?auto=download) [consulta el 01 de Junio de 2021]

Paginas UFM. (1992) Sabino, Carlos *“El Proceso De Investigación”*. Libro PDF. Edición Panapo. Disponible en URL: [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf) [consulta el 01 de Mayo de 2021]

Nure Investigación. (01/11/2004). Robledo Martin. *“Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica”*. Disponible en URL: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/205> [consulta el 18 de Enero de 2021]

E virtual. (19/08/2003) Mario Tamayo y Tamayo. *“El proceso de la investigación científica”*. Disponible en URL: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf> [consulta el 22 de Mayo de 2021]

Ideas LLYC. (29/07/2020). Andrea Echavarría. *COVID-19: Aprendizajes para el turismo*. Disponible en URL: <https://ideas.llorenteycuenca.com/2020/07/covid-19-aprendizajes-para-el-turismo/> [consulta el 09 de Mayo de 2021]

Scielo. (01/06/2016). Dra. C. Miriam Carballo Barcos, Dra. C. Esperanza Lucía Guelmes Valdés. *Informe de algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. Disponible en URL: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021) [consulta el 10 de Mayo de 2021]

Edumet. (2003) Zuleyma Loggiodice Lattuf. *Informe de la gestión de conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo*. Disponible en URL: <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/index.htm> [consulta el 16 de Febrero de 2021]

Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Medicina. (2015). Silvia Beatriz de Ángelo. *Población y Muestra*. Disponible en URL: [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf) [consulta el 11 de Febrero de 2021]

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Validez de instrumento

Panamá, 21 de mayo de 2021

Estimada Doctora

Mercedes Villavicencio

Saludo de cordial y de paz,

Con toda atención, me permito solicitar sus buenos oficios como juez evaluador del instrumento cuestionario, el cual he diseñado con la finalidad de recabar toda la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

En este sentido, agradeceré evaluar la pertinencia de la variable, dimensiones e indicadores, así como la redacción de las preguntas del instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener la información necesaria para cumplir con el objetivo general y todos los objetivos específicos en esta investigación.

Con gratitud por su atención y colaboración a la solicitud planteada. Estaré atenta.

Saludos Cordiales,

Adriana Rodríguez

## **IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombres: Mercedes

Apellidos: Villavicencio

Título o Profesión: Doctora en Negocios

Institución donde trabaja: Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología (UNICyT)

Cargo: Docente

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **TÍTULO:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Describir el impacto del COVID-19 en el sector Turismo de Ciudad de Panamá.
- Identificar los efectos de la pandemia en el sector hotelero.
- Describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de panamá como consecuencia del COVID-19.

## **MUESTRA**

La población son 30 personas que laboran en hoteles en la Ciudad de Panamá durante toda la pandemia ocasionada por el coronavirus hasta la actualidad.

## **TIPO DE INSTRUMENTO**

El instrumento utilizado para la investigación será un cuestionario (encuesta).

## EVALUACIÓN DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí   X  

No \_\_\_\_\_

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí   X  

No \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí   X  

No \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí   X  

No \_\_\_\_\_

Observaciones: La encuesta cumplió la función que se quería ya que la estudiante obtuvo datos directos de personal hotelero y con los datos recolectados pudo cumplir con los objetivos establecidos en la presente investigación.

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí   X  

No \_\_\_\_\_

Firma: Mercedes Villavicencio.

Panamá, 21 de mayo de 2021

Estimada Licenciada

Midaiko Quintero

Saludo de cordial y de paz,

Con toda atención, me permito solicitar sus buenos oficios como juez evaluador del instrumento cuestionario, el cual he diseñado con la finalidad de recabar toda la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

En este sentido, agradeceré evaluar la pertinencia de la variable, dimensiones e indicadores, así como la redacción de las preguntas del instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener la información necesaria para cumplir con el objetivo general y todos los objetivos específicos en esta investigación.

Con gratitud por su atención y colaboración a la solicitud planteada.

Saludos Cordiales,

Adriana Rodríguez

## **IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombre: Midaiko

Apellido: Quintero

Título o Profesión: Licenciada en Turismo Bilingüe

Institución donde trabaja: Independiente

Cargo: Docente

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **TÍTULO:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Describir el impacto del COVID-19 en el sector Turismo de Ciudad de Panamá.
- Identificar los efectos de la pandemia en el sector hotelero.
- Describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de panamá como consecuencia del COVID-19.

## **MUESTRA**

La población son 30 personas que laboran en hoteles en la Ciudad de Panamá durante toda la pandemia ocasionada por el coronavirus hasta la actualidad.

## **TIPO DE INSTRUMENTO**

El instrumento utilizado para la investigación será un cuestionario (encuesta).

## EVALUACIÓN DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí  X

No \_\_\_\_\_

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí  X

No \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí  X

No \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí  X

No \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí  X

No \_\_\_\_\_

Firma: Midaiko Quintero.

Panamá, 21 de mayo de 2021

Estimada Licenciada

Elsi Manrique

Saludo de cordial y de paz,

Con toda atención, me permito solicitar sus buenos oficios como juez evaluador del instrumento cuestionario, el cual he diseñado con la finalidad de recabar toda la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

En este sentido, agradeceré evaluar la pertinencia de la variable, dimensiones e indicadores, así como la redacción de las preguntas del instrumento de recolección de datos, diseñado para obtener la información necesaria para cumplir con el objetivo general y todos los objetivos específicos en esta investigación.

Con gratitud por su atención y colaboración a la solicitud planteada.

Saludos Cordiales,

Adriana Rodríguez

## **IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO**

Nombre: Elsi

Apellido: Manrique

Título o Profesión: Licenciada en Educación / Psicopedagoga

Institución donde trabaja: Independiente

Cargo: Docente

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **TÍTULO:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en ciudad de panamá como consecuencia del covid-19.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Describir el impacto del COVID-19 en el sector Turismo de Ciudad de Panamá.
- Identificar los efectos de la pandemia en el sector hotelero.
- Describir las oportunidades para revertir el efecto negativo de la crisis hotelera en Ciudad de panamá como consecuencia del COVID-19.

## **MUESTRA**

La población son 30 personas que laboran en hoteles en la Ciudad de Panamá durante toda la pandemia ocasionada por el coronavirus hasta la actualidad.

## **TIPO DE INSTRUMENTO**

El instrumento utilizado para la investigación será un cuestionario (encuesta).

## EVALUACIÓN DEL EXPERTO:

1. ¿Considera que los ítems son pertinentes con el objetivo?

Sí  X  No \_\_\_\_\_

2. ¿Considera que los ítems miden la variable?

Sí  X  No \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los ítems miden las dimensiones?

Sí  X  No \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los ítems miden los indicadores?

Sí  X  No \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

5. ¿Considera válido el instrumento?

Sí  X  No \_\_\_\_\_

Firma: Elsi Manrique.

## Anexo N° 2: Modelo de la encuesta

### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre y Apellido:

Lugar de trabajo:

### II. ITEMS.

1. Cargo que ocupa:

- a) Recepcionista
- b) Reservas
- c) Gerente de recepción
- d) Gerente general

2. Años en el cargo:

- a) 1 a 2 años
- b) 2 a 3 años
- c) 3 a 4 años
- d) 5 años o más

3. Tiempo laborando en la empresa:

- a) 1 a 2 años
- b) 2 a 3 años
- c) 3 a 4 años
- d) 5 años o más

4. ¿En que ha impactado el coronavirus sobre el Turismo hotelero?

- a) En lo económico:
- b) En lo Social:
- c) En lo Cultural:

- d) En lo Turístico
5. ¿Cómo ha modificado el coronavirus los comportamientos de los consumidores?
- a) Inseguridad
  - b) Miedo
  - c) Confort
  - d) Restricciones
  - e) La nueva normalidad
  - f) Liquidez / empleo
6. ¿Qué tendencias puede propiciar o acelerar la crisis del coronavirus?
- a) Falta de Vacunación
  - b) Medidas de Contención
  - c) Crisis Sanitaria.
  - d) Otras
5. Entre las Acciones propuestas para mitigar el impacto del COVID-19 y acelerar la recuperación de la hotelería en Panamá, están:
- a) Participación Multisectorial
  - b) Participación conjunta del sector público y privado
  - c) Innovación de procesos
  - d) Digitalización
6. ¿Crees que la visión de la empresa ha cambiado debido al coronavirus?
- a) Totalmente
  - b) Ha tenido algunos cambios
  - c) No ha cambiado