

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Gestión de Empresas Turísticas



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS.**

*“EFECTOS SOCIOECONÓMICOS DE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL ÁMBITO
LABORAL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS FREELANCE DE LOS
DEPARTAMENTOS DE LEÓN, MANAGUA Y GRANADA DE NICARAGUA”*

Autores:

Br. Víctor Rafael Munguía Caldera.

Br. Scarleth Judith Zambrana Díaz.

Tutora:

M.Sc. Idania M. Bolaños Cerda.

León, noviembre 2021

¡A la libertad por la Universidad!

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Gestión de Empresas Turísticas



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS.**

*“EFECTOS SOCIOECONÓMICOS DE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL ÁMBITO
LABORAL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS FREELANCE DE LOS
DEPARTAMENTOS DE LEÓN, MANAGUA Y GRANADA DE NICARAGUA”*

Autores:

Br. Víctor Rafael Munguía Caldera. _____

Br. Scarleth Judith Zambrana Díaz. _____

Tutora:

M.Sc. Idania M. Bolaños Cerda. _____

León, noviembre 2021

¡A la libertad por la Universidad!

Resumen

La pandemia COVID-19 ha sido un factor determinante en el paro de las actividades productivas a nivel mundial, donde la actividad turística resulta afectada como parte de las consecuencias provocadas por dicha pandemia. Entre los sectores afectados dentro de la actividad turística se encuentran los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua, importantes destinos turísticos del país, en quienes se enfoca la investigación. El principal objetivo de estudio fue determinar los efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos *freelance* de los departamentos mencionados, con el fin de indagar los principales efectos de la pandemia COVID-19 en su ámbito laboral. El estudio es de tipo exploratorio, ya que según las fuentes consultadas no existen estudios de esta índole previamente realizados en Nicaragua. La técnica para la recolección de datos fue una entrevista con preguntas abiertas y una encuesta a través de un cuestionario de preguntas semi abiertas creadas a través de Google y estas fueron enviadas vía WhatsApp a los guías *freelance* de dichos departamentos, obteniendo como muestra 2 guías para la entrevista y 23 guías para la encuesta. Los resultados muestran que efectivamente la actual pandemia ha afectado y está afectando de manera significativa en el ámbito laboral de los guías *freelance* y ha repercutido más allá de este, es decir, en su ámbito personal. Producto de ello, estos han tenido que optar por laborar en otras áreas fuera del turismo, reduciéndose considerablemente sus ingresos, por lo cual han tomado algunas acciones estratégicas laborales, como utilizar las redes sociales para vender sus servicios de guías, al igual que han optado por estrategias a nivel personal y/o familiar para la reducción de costos.

Palabras Claves: Guía turístico, *freelance*, efectos, pandemia COVID-19, ámbito laboral.



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por estar siempre en nuestras vidas, guiarnos en el camino y por darnos la fuerza y capacidad de culminar esta última fase en nuestros estudios superiores.

A nuestras familias, principalmente a nuestras madres Lic. Ivania Caldera y Lic. Florentina Díaz por inculcarnos los valores para ser buenas personas y por brindarnos el apoyo necesario en nuestros estudios logrando así cumplir nuestras metas.

A nuestra tutora M.Sc. Idania M. Bolaños por orientarnos, acompañarnos y transmitirnos sus conocimientos mediante el proceso de elaboración del presente trabajo.

A los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada que colaboraron y apoyaron para que esta investigación fuese posible.



*“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos
freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”*

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo monográfico a Dios, a nuestras familias por brindarnos siempre la ayuda y recursos necesarios en todo este proceso, a nuestra tutora y a todas las personas que hicieron que este logro fuera posible.



ÍNDICE

CAPITULO I- INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.4 HIPÓTESIS.....	8
CAPITULO II- OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo General.	9
2.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPITULO III- MARCO TEÓRICO.....	10
3.1 Marco conceptual	10
3.2 Fundamentación Teórica.....	12
3.3 Los guías de turismo	12
3.3.1 Tipología de guías turísticos según el espacio geográfico.	12
3.3.2 Tipología de guías turísticos según el servicio que brindan.	13
3.3.3 Funciones del guía turístico.....	13
3.3.4 Formas de trabajo y/o ámbito laboral del guía turístico <i>freelance</i>- Contexto del trabajo de los guías en el mercado nacional.....	15
3.3.5 Importancia del guía turístico para un territorio.....	17
3.4 Pandemia vs turismo	18
3.5 Efectos de la pandemia COVID-19 en turismo a nivel mundial.	18
3.6 Efectos de la pandemia COVID-19 en el turismo a nivel nacional.....	20
3.7 Efectos de la pandemia COVID-19 en ámbito laboral de los guías a nivel mundial.....	21
3.8 Las emociones en el ámbito laboral	22
CAPITULO IV- DISEÑO METODOLÓGICO	25
CAPITULO V- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
6.1. Resultados de las entrevistas aplicadas a guías turísticos nacionales con más de 10 años de experiencia.	30
6.2. Resultados de las encuestas aplicadas a guías turísticos <i>freelance</i> nacionales.	31
CAPITULO VI – CONCLUSIONES.....	42
CAPITULO VII- RECOMENDACIONES	43
CAPITULO VIII- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44



ANEXOS	51
Anexo 1. Datos generales de los guías turísticos encuestados.....	51
Anexo 2. Entrevista a guías turísticos <i>freelance</i> de mayor experiencia.	51
Anexo 3. Encuesta a aplicar a los guías turístico <i>freelance</i>.	52
Anexo 4. Listado de guías turísticos nacionales inscritos en el INTUR.	54



CAPITULO I- INTRODUCCIÓN

El turismo, es uno de los sectores de mayor relevancia para muchos países del mundo, por ser una de las mayores fuentes de ingresos económicos para estos. Según el informe: “Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia”, emitido en el año 2020 por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) de las Naciones Unidas: *“El turismo es un generador clave de divisas, ingresos y empleo en toda la región. En 2019, representó el 42% y el 10% de las exportaciones totales (bienes y servicios) en el Caribe y en América Latina, respectivamente”*. La actividad turística conlleva el desplazamiento de las personas de un lugar a otro, dentro o fuera del territorio de residencia habitual, lo cual genera muchas divisas.

Debido a la actual pandemia COVID-19, ese tránsito habitual entre todos los países se ha visto afectado grandemente en consecuencia al cierre de fronteras, lo que conlleva al poco ingreso económico para muchas empresas del país debido a la poca afluencia de turistas nacionales y principalmente extranjeros.

Dada la situación, debido a las medidas de seguridad sanitarias y como parte de las estrategias tomadas por las empresas para reducir costos, estas se ven en la obligación de reducir la carga laboral de muchos trabajadores y en otros casos en despedirlos, dejando en desventaja al sector y generando pérdida al ingreso económico de los mismos.

Por lo antes planteado, la presente investigación busca descubrir las afectaciones del COVID-19 en ciertos trabajadores del sector turístico a nivel nacional, siendo más específicos al sector de guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada al ser uno de los sectores más afectados.



1.1 ANTECEDENTES

En la historia se registran hechos variados de naturaleza antrópica y cultural, en este particular se pretende indagar en datos que expliquen cómo han afectado las pandemias del pasado a la humanidad, esto permite conocer las enfermedades que no pudieron ser fácilmente controladas y se expandieron globalmente. Partiendo de ello, se han registrado 5 pandemias determinantes en el ser humano a nivel mundial siendo muy letales, por este orden: la Viruela siendo la más mortal, causando más de 300 millones de decesos, seguida del Sarampión, la Gripe Española de 1918, la Peste Negra y el VIH (virus de inmunodeficiencia humana) (INFOSALUS, 2020).

En los últimos 18 meses, la humanidad ha estado enfrentando una nueva pandemia, el SARS-CoV-2 o comúnmente conocida como COVID-19. Según el antecedente más reciente del virus, se sabe que llegó a un humano luego que este ingiriese como alimento un animal portador, en un mercado en Wuhan, China. Este individuo al no saber que estaba infectado, esparció el virus a otros en un período de 14 días (ISGlobal, 2020). Esta situación se tornó incontrolable, ya que desde que se diagnosticó por primera vez, el 31 de diciembre del 2019, el número de casos de infectados sigue en aumento, habiendo 169,597,415 casos confirmados hasta el 30 de mayo del 2021 (World Health Organization, 2021).

Desde el punto de vista socioeconómico, el turismo a nivel mundial se ha visto afectado por conflictos en la sociedad y en la economía a lo largo del tiempo y, según antecedentes recientes, ha sido uno de los rubros más afectados por la situación epidemiológica actual. *“El turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), que ha repercutido en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes”*. (Naciones Unidas, 2020).

Muchas agencias de viajes a nivel mundial al igual que otras empresas del sector cerraron temporalmente o cancelaron las reservas de sus clientes por la



suspensión de los vuelos en el mundo por dicha pandemia. *“Al cerrarse las fronteras y los hoteles, y reducirse drásticamente los viajes en avión, en los cinco primeros meses del 2020 las llegadas de turistas internacionales disminuyeron un 56 % y se perdieron 320.000 millones de dólares en exportaciones del turismo, más del triple de lo que se perdió durante la crisis económica mundial de 2009”* (Naciones Unidas, 2020). Así mismo, esto ocasionó despidos, recorte de personal y desempleo involuntario, que amenazan la seguridad laboral en diferentes sectores comerciales entre los cuales se incluye el turismo (Chontasi, Ocaña, González, Montúfar y López, 2021).

A nivel nacional, la pandemia también generó recesión en la actividad turística, la cual impactó en muchos empleos, ya que según Lucy Valenti, presidente de CANATUR: *“En general la actividad turística ha perdido entre un 70% a 80% de los empleos que generaba, es decir 120 mil antes de la crisis de abril. Luego con los golpes del estallido social, seguido de la recesión económica del año pasado, considerábamos que en total 50 mil empleos se perdieron, pero el coronavirus mandó 50 mil personas más al desempleo”* (Romero, J, Vos TV, 2020). Otros se encuentran en la quiebra al ser dueños de empresas facilitadoras de la actividad turística como: hospedajes, restaurantes, entre otros.

Se encontraron algunos documentos elaborados en ciertos países por entidades del sector turístico en conjunto al sector salud y otras entidades, tales como el: *“Protocolo de Bioseguridad-INTUR (2020)”* (Nicaragua), *“Guía de buenas prácticas de manejo y prevención ante COVID-19 para guías de turismo 2020”* (Chile), entre otros; que abordan diferentes temáticas en cuanto a estrategias y medidas sanitarias que deben implementar los guías de turismo al brindar sus servicios a los turistas, de tal manera que sirvan para prevenir el contagio del COVID-19 durante su labor. Por otra parte, y según las fuentes consultadas los únicos antecedentes encontrados que se relacionan directamente al estudio es el de la autora Rivas Tello, A. C. titulado *“Impacto del covid-19 en los Guías de Turismo del Ecuador (2020)”* y el de los autores Chontasi, Ocaña, González, Montúfar y



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

López titulado *“Turismo en crisis o la crisis del turismo: el impacto del covid-19 en los guías de turismo de latinoamérica (2021)”*.



1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La actual pandemia COVID-19 ha afectado a todos los países a nivel mundial causando pérdidas humanas y, pérdidas económicas debido a las medidas sanitarias tomadas para intentar frenar la propagación. El cierre de fronteras en muchos países a nivel internacional provocó en Nicaragua una disminución en la llegada de turistas extranjeros, *“Nicaragua registró una disminución de 67.4 por ciento en la llegada de visitantes al país (980 mil personas menos con respecto al año anterior) como consecuencia de las restricciones de movilidad internacional aplicada por muchos países”*, según datos de la Cuenta Satélite de Turismo de Nicaragua (2020) publicados en el año 2021. Esto ocasionó pocos ingresos a las empresas y destinos turísticos del país, reduciendo la capacidad de las empresas de mantener activos a todos sus colaboradores, generando despidos casi masivos en muchos de estos establecimientos. Otras empresas como hoteles, restaurantes y tour operadoras se vieron en la obligación de cerrar temporal y/o definitivamente, afectando a sus colaboradores directos e indirectos, entre ellos los guías turísticos *freelance*. A esto Rivas Tello, A. C. (2020) refiere que *“es el sector de los guías profesionales de turismo, que ha recibido un duro golpe debido al cierre de fronteras internacionales e implementación de restricciones a espacios de concurrencia masiva”*. Esta situación lleva a plantearse, ¿Cuáles son los efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada? Se hace necesario también, conocer a través de una entrevista, la opinión de algunos de los guías de mayor experiencia, para profundizar más la investigación a partir de su sentir.

La pandemia COVID-19 a nivel mundial, aunque es un problema del sector salud, sus efectos han ocasionado pérdidas económicas, causando el desempleo a muchos trabajadores, y en especial a los del sector turístico generando también problemas psicológicos y emocionales. A esto Aparicio Cabrera (2006) en la Revista de Investigación Social (RIS) refiere que *“es evidente que la pérdida del empleo provocará modificaciones en la forma en que una persona concibe su vida,*



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

el grado de su felicidad o de su bienestar subjetivo, por la repercusión económica inmediata que tiene la pérdida de ingresos, pasando por aspectos como sentirse útil, ocupado, necesitado, perteneciente a un grupo y la inseguridad para enfrentar los acontecimientos inciertos del futuro” por consiguiente será necesario indagar ¿Cuáles son las afectaciones emocionales que ha generado la pandemia en los guías turísticos *freelance* de dichos departamentos?

Estas circunstancias generadas por la pandemia COVID-19 tienen un alcance más allá del afectado. Según el estudio de Yamada y Montero (2008) en Lima Metropolitana, el que un integrante del hogar pierda el trabajo tiene efectos negativos a corto plazo, ya que se reduce el ingreso familiar en un 27%, se provoca la caída de la ingesta calórica familiar en un 13%, y se genera un aumento de la probabilidad de caer en la pobreza en un 44%. Sin embargo, en el caso de los guías turísticos *freelance* de los departamentos en estudio se desconoce ¿Cuál ha sido el alcance de la afectación en el ámbito laboral de estos guías?, ¿Ha afectado económicamente a personas más allá de su núcleo familiar a causa de su cese operacional?

A partir de la situación que se está enfrentando, se desconocen las estrategias socioeconómicas que están tomando los guías turísticos *freelance* para poder subsistir en el mercado ante la disminución de llegadas de turistas extranjeros, por ello, es pertinente indagar ¿Qué acciones han tomado, laboralmente, a partir de la poca afluencia de turistas al país? O incluso, si permanecen en el ámbito turístico, ¿Cuáles han sido las estrategias de marketing para permanecer en el mercado?



1.3 JUSTIFICACIÓN

A partir de los datos antes planteados se trata de entender cómo afecta la pandemia a la sociedad en general, en este caso particular a los guías turísticos *freelance* de los departamentos en estudio, es así como serán los más beneficiados con los resultados de esta investigación, pues les permitirá identificar las estrategias o acciones tomadas por otros guías para subsistir ante esta crisis generada por la pandemia del COVID-19 en el mercado nacional. Así mismo, la realización de esta investigación será un precedente para futuros guías turísticos *freelance* de toda Nicaragua, en especial para los de los departamentos de estudio, para que conozcan las estrategias que podrían ejecutar antes futuras situaciones similares a la actual.

De igual manera el estudio será de utilidad al Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) ya que le permitirá conocer los resultados y tener una mayor organización y/o coordinación con estos guías para futuras acciones en pro de brindar un mejor servicio al turista que visita el país.

Indirectamente la investigación también tendrá relevancia social puesto que al tener el INTUR y los guías *freelance* conocimiento de estos resultados, pueden tomar nuevas estrategias que les permitan reinsertarse en el mercado y generar recursos pudiendo subcontratar servicios de otras personas que les provean recursos para el desarrollo de la actividad turística.

No se puede obviar la pertinencia que tendría el estudio para estudiantes de Turismo, que deseen profundizar en esta u otras temáticas relacionadas para desarrollar más investigaciones en torno a la afectación del COVID-19 hacia la actividad turística.



1.4 HIPÓTESIS

La pandemia COVID-19 ha generado en los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada efectos socioeconómicos en su ámbito personal y laboral.



CAPITULO II- OBJETIVOS

2.1 Objetivo General.

- Determinar los efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada.

2.2 Objetivos Específicos.

- Indagar las afectaciones emocionales que ha generado la pandemia en los guías turísticos *freelance* de León, Managua y Granada.
- Evaluar el alcance de la afectación de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos *freelance*.
- Establecer las acciones que han tomado, laboralmente, los guías turísticos *freelance* a partir de la poca afluencia de turistas.
- Identificar las estrategias de marketing que los guías turísticos *freelance* están implementando ante la pandemia COVID-19 para subsistir ante la crisis en el mercado.



CAPITULO III- MARCO TEÓRICO

3.1 Marco conceptual

A continuación, se presentan algunos conceptos básicos con los que se aborda la temática en estudio, que servirán para aclarar dudas y permitirán un mejor entendimiento de la investigación.

3.1.1 Crisis Económica: “Reducción en la tasa decrecimiento de la producción de una economía, o fase más baja de la actividad de un ciclo económico”. (Real Academia Española).

3.1.2 COVID-19: “La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más reciente”. (OMS, 2020)

3.1.3 Desempleo: “El desempleo es una situación que se da cuando la cantidad de personas que buscan trabajo (demanda de empleo) excede el número de empleos disponibles (oferta de empleo)”. (Oficina Internacional del Trabajo, 2014)

3.1.4 Efecto/Impacto socioeconómico: “Es el cambio, a nivel de los objetivos, en cosas tales como los activos, las capacidades, las oportunidades y el nivel de vida de la población”. (World business Council for Sustainable Development- WBCSD. 2013).

3.1.5 FreeLance: “Dicho de una persona: Que trabaja independientemente en cualquier actividad”. (RAE)

3.1.6 Guía turístico: “Persona encargada de atender y asistir, conducir e informar, supervisar y hacer cumplir lo ofrecido, y orientar al turista en su idioma durante su estadía en un país nuevo y desconocido, por lo que, sin él, la operación turística y el éxito de la misma estaría incompleta”. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MinCetur, 2007).



3.1.7 Informador turístico: “Es la persona que asesora a los turistas que visitan nuestro municipio, les informa sobre los atractivos turísticos y las actividades que pueden realizar”. (Oficina de Información Turística. s.f).

3.1.8 Laboral: “Pertenece o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social”. (RAE).

3.1.9 Mercadeo: “Hace referencia al conjunto de operaciones por las que pasa una mercancía, desde el productor hasta el consumidor, definición que de alguna manera puede relacionarse con la de mercadotecnia (operaciones, procedimientos)”. (Toca, C. 2007).

3.1.10 Ocio: “Conjunto de actividades que una persona realiza en su tiempo libre, porque desea hacerlas, sin presiones externas, con el objetivo de divertirse, entretenerse, desarrollarse a sí mismo, o cualquier otro objetivo que no implique beneficios materiales” (Argyle, 1996, p.3 como se citó en Martín, J. 2004).

3.1.11 Pandemia: “Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales” (OMS, 2010).

3.1.12 Turismo: “Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. (Sancho, A. s.f. OMT).

3.1.13 Turista: “Pasajero que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado”. (Sancho, A. s.f. OMT).



3.2 Fundamentación Teórica

Para comprender mejor la temática en estudio, es importante indagar un poco acerca de la pandemia del COVID-19, de manera que al saber su actuar a nivel mundial, se puede conocer su actuación en el sector turístico y derivar de qué manera ha afectado a trabajadores del sector. Por otra parte, es importante conocer que función e importancia tienen los guías turísticos para el turismo pues son estos el objeto de estudio de la presente investigación.

3.3 Los guías de turismo

Los guías de turismo son informadores turísticos importantes dentro de la actividad turística, ya que estos son los “embajadores” que representan a un país. Son estos individuos los que guían y orientan al turista nacional y extranjero para mostrar la belleza natural y cultural que derivan de los paisajes de un territorio, sin embargo, estos tienen que ser profesionales y especializados en el área, ya que de esa manera se evidencia la eficiencia del operar del sector lo que indudablemente genera más atracción del lugar y a la actividad. El guía turístico debe tener la capacidad de cautivar a su audiencia y sobretodo saber lo que hace, es por ello que a continuación se muestran los diferentes tipos de guías turísticos:

3.3.1 Tipología de guías turísticos según el espacio geográfico.

- **Guía local:** se encargan de guiar en una zona local del territorio, en donde pueden desempeñarse en las diferentes actividades de la operación turística. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MINCETUR, 2007).
- **Guía regional:** persona encargada de guiar a los visitantes o turistas en los viajes turísticos que se realizan dentro de una determinada región, siendo considerada como tal por su homogeneidad cultural o geográfica. (Elaboración propia).
- **Guía Nacional:** cuentan con amplios y probados conocimientos del patrimonio turístico nacional (cultural y natural), las rutas y los circuitos



turísticos por el territorio nacional, por lo que están capacitados para ejercer su labor. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- MINCETUR, 2007)

3.3.2 Tipología de guías turísticos según el servicio que brindan.

- **Guías fijos:** Se limitan a guiar en determinados atractivos turísticos o lugares de interés del visitante, tales como: museos, iglesias, monasterios, conventos, fortalezas, parques, sitios arqueológicos, centros turísticos, edificios gubernamentales (por ejemplo: Palacio de Gobierno, Congreso de la República, etc.). (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MINCETUR, 2007)
- **Guías Intérpretes:** (Políglotas), son los que prestan sus servicios al turista en recorridos locales, regionales, nacionales o internacionales. (SCRIBD, s.f.)
- **Guías chofer:** son los que además de conducir el transporte de turismo o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado. (SCRIBD, s.f.)
- **Guías conductores:** cuya misión se limita a acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales; la información turística que proporcionan es de orden general. (SCRIBD, s.f.)
- **Guía *freelance*:** es el profesional que trabaja de manera independiente guiando a un grupo de clientes por diferentes sitios de interés turístico, con la responsabilidad administrativa de todas las actividades durante el período del viaje (elaboración propia a partir Collins, 2000).

3.3.3 Funciones del guía turístico.

Según el Manual de buenas prácticas Guías de turismo y operación turística – MINCETUR (Lima-Perú 2007); el guía turístico debe llevar a cabo las siguientes funciones:



- **Guiar y Conducir la visita turística:** es la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o turistas en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, durante el desplazamiento hacia el destino y el guiado propiamente del atractivo.
- **Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo:** en esta función el Guía de Turismo imparte al turista la información necesaria y requerida, tanto de los atractivos turísticos como de cualquier otra información de interés, teniendo en cuenta el tipo de turista, el interés del turista y la disponibilidad de tiempo.
- **Acompañamiento en almuerzos y/o cenas:** en esta función el Guía de Turismo se encarga de hacer las coordinaciones y asistencia de los turistas en los almuerzos y/o cenas que tengan incluido dentro del programa del tour.
- **Asistir al turista:** es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que el Guía de Turismo presta al turista en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles y tomando las decisiones que le puedan afectar durante el recorrido, así como ocuparse de los primeros auxilios en caso de necesitarlos.
- **Orientar y asesorar al turista:** Se refiere a la función por medio del cual el Guía de Turismo suministra al turista información o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma básica, precisa, breve y específica.



3.3.4 Formas de trabajo y/o ámbito laboral del guía turístico *freelance*- Contexto del trabajo de los guías en el mercado nacional.

Los guías turísticos *freelance* tienen una amplia variedad de oportunidades de trabajo en Nicaragua. Se sabe que estos laboran de manera independiente, es decir, ellos mismos llevan a cabo todo el proceso que conlleva realizar un tour (hablan directamente con el cliente, organizan el itinerario, el transporte, alimentación, el tour, etc.), sin embargo, estos guías pueden laborar también de manera temporal en empresas turísticas que les permiten adquirir experiencia en el puesto designado y así ofrecer mejores servicios personalizados a su clientela.

Para que estos guías puedan laborar de manera acreditada, tienen que registrarse ante la entidad nacional que regula la actividad turista en el país siendo el INTUR, y es a través de este que se conocen los requisitos necesarios para poder profesionalizarse y regularse como un guía turístico.

Según las normas jurídicas de Nicaragua en el apartado de “Reglamento de guías de turistas” publicado en La Gaceta Diario Oficial N°. 40 del 26 de febrero del 2001, “EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO” en el **capítulo III** se establecen los requisitos para la obtención de la licencia, comprendiendo los artículos 9 y 10, establecidos de la siguiente manera:

Artículo 9.- Para tener acceso al otorgamiento de la Licencia de Guía de Turistas deberán reunirse las siguientes condiciones:

- a) Poseer la nacionalidad nicaragüense.
- b) Ser mayor de edad.
- c) Tener aptitud física y salud compatible con este trabajo.
- d) Estar en posesión del título de Bachillerato de enseñanza medio o estudios equivalentes.
- e) Acreditar como mínimo el dominio de un idioma extranjero.
- f) Haber aprobado el curso de Formación Profesional para Guías de Turistas que establece el Capítulo V de este Reglamento. Para tomar parte en éste curso se



deberán cumplimentar los requisitos establecidos en los apartados anteriores de este mismo artículo.

Artículo 10.- Los aspirantes a Guías de Turistas deberán presentar ante el Instituto los siguientes documentos:

- a) Solicitud en formulario que proporcionará el Instituto, cuya información tendrá carácter de declaración jurada.
- b) Certificado de salud, expedido por el Ministerio de Salud.
- c) Certificado policial de buena conducta.
- d) Tres recomendaciones de personas de reconocida solvencia moral.
- e) Certificaciones de Bachillerato o estudios equivalentes.
- f) Certificaciones de conocimiento del idioma extranjero, emitido por un organismo competente a juicio del Instituto.
- g) Dos fotografías tamaño pasaporte.

Así mismo, es de suma importancia conocer el **capítulo V** del presente reglamento el cual establece:

De la formación profesional

Artículo 13.- El cumplimiento de los dispuestos en la letra f) del artículo 9 de este Reglamento, se acreditará mediante la aprobación del curso cuyas asignaturas tendrán las siguientes materias como mínimo:

- a) Introducción al turismo.
- b) Los servicios turísticos.
- c) Patrimonio Turístico Nacional.
- d) Legislación turística.
- e) Conocimiento, asesoramiento y asistencia a grupos turísticos. Dinámica de grupos.
- f) Seminario sobre la realidad turística nacional.
- g) Arte, museos, monumentos, conjuntos históricos y Folclore de Nicaragua.
- h) Historia de Nicaragua.
- i) Geografía de Nicaragua.
- j) Literatura de Nicaragua.
- k) Seminario sobre Patrimonio Cultural Nacional.



l) Relaciones Humanas y Deontología Profesional.

m) Primeros auxilios.

n) Práctica dirigida.

Este curso deberá tener una duración mínima de 750 horas de instrucción. Los profesores deberán ser profesionales de reconocido prestigio en las respectivas especialidades.

Artículo 14.- El Instituto organizará, con la cooperación de las Instituciones de educación oficiales que estime conveniente, los cursos que se requieran para la formación de Guías. Asimismo, el Instituto evaluará y otorgará el reconocimiento, en su caso, a estudios realizados en el extranjero.

3.3.5 Importancia del guía turístico para un territorio.

El turismo, si bien es una actividad que genera divisas, este necesita la participación o la intervención de agentes que permitan, a través de su labor, alcanzar ese desarrollo económico. A estos agentes se les conoce como guías turísticos que, gracias a sus capacidades y a la presencia de los diferentes elementos facilitadores e incentivadores del turismo, estos pueden ejecutar su labor profesional y contribuir, así como nexo entre el visitante y el atractivo.

Un guía es un representante, el “embajador” de un país, ya que está al frente de recibir a los turistas en un destino fuera de su entorno habitual, tal como lo plantea Ramallo al afirmar que *“el guía de turismo desempeña un papel de gran importancia, por ser una de las primeras personas con las que contacta el turista en el destino, atendiéndolo, informándolo y orientándolo durante su estancia.”* (Ramallo, E. 2015). Además, sin estos agentes no sería posible conocer el valor de los patrimonios/recursos naturales y/o culturales, contribuyendo así a la valorización y conservación de los mismos.

El papel de un guía va más allá de solo brindar un tour, de solo explicar un monumento, narrar un acontecimiento, puesto que este a través de sus habilidades y profesionalismo brinda un impacto significativo de la importancia del destino al turista. La calidad de su trabajo define la imagen y la satisfacción que los visitantes se llevan del lugar o destino visitado, ya que el guía es el



responsable de asistirlos y orientarlos. Por ello es necesario la existencia de profesionales especializados y con amplios conocimientos actualizados (Ramallo, E. 2015). La relevancia de la actividad turística amerita de una eficiente organización en su desarrollo, así como de la conservación y planificación de nuevos sitios turísticos y visitas de turistas, para ello se necesita del guía profesional capacitado en las diferentes ramas de la actividad, ya que este tiene un importante papel dentro del turismo (Mayorga, A. 2011).

3.4 Pandemia vs turismo

Actualmente se conocen los problemas que ha generado el nuevo coronavirus y como este ha afectado a la sociedad y a la economía en el mundo. Tomando en cuenta esto, cabe señalar cómo diversas enfermedades de esta índole han puesto a prueba al ser humano. Históricamente, y tomando en cuenta nuevamente a las pandemias que ha enfrentado la humanidad, se destaca una de las más letales siendo la viruela con más de 300 millones de muertes (INFOSALUS, 2020).

“Todas las pandemias que han tenido lugar en el siglo XXI han provocado crisis económicas y han tenido su impacto tanto en las decisiones turísticas como en el comportamiento de los turistas. (Lee et al., 2012, como se citó en Huertas; Oliveira; Giroto, 2020). Todos y cada uno de los efectos de las pandemias generalmente conllevan a desestabilizar a todos los países resultando en crisis en todos los ámbitos y a todos los sectores donde el turismo no está exento a esas afectaciones.

3.5 Efectos de la pandemia COVID-19 en turismo a nivel mundial.

El surgimiento y propagación de esta pandemia ha afectado significativamente al turismo, ya que muchos países han optado por implementar medidas como el cierre de fronteras internacionales (prohibición de viajes), evitar el confinamiento, cuarentenas, uso de mascarillas etc.; para evitar la propagación y/o contagios por coronavirus. *“El turismo se paralizó a mediados de marzo del 2020. En los primeros meses del año, las llegadas de turistas internacionales disminuyeron un 56% y, en mayo, habían caído un 98%.”* Por otra parte, *“las hipótesis prospectivas*



apuntan a que las llegadas y los ingresos del turismo internacional podrían reducirse entre el 58% y el 78% en 2020” (Naciones Unidas, 2020). Todo lo anterior es perjudicial para la actividad turística, ya que se necesita de los viajes y de la interacción de las personas para que haya turismo, por lo que, entre más tiempo existan estas prohibiciones, rápidamente irá disminuyendo la economía y viéndose afectada de igual manera la imagen del turismo por el temor de las personas en viajar y contagiarse.

Dentro de este sector todas las empresas que lo conforman se ven afectadas, entre ellas hoteles, restaurantes, agencias de viajes, turoperadoras, entre otras; por las medidas implementadas producto de la pandemia. La incertidumbre de cuándo va a surgir nuevamente la actividad causa estragos a las empresas. *“Esa inmensa conmoción podría suponer una disminución de entre 850 millones y 1.100 millones de turistas internacionales y una pérdida de entre 910.000 millones y 1,2 billones de dólares de ingresos de las exportaciones procedentes del turismo, lo cual haría peligrar entre 100 y 120 millones de empleos directos del sector. La situación es especialmente crítica porque alrededor del 80% de las empresas turísticas son Mipymes”*. (Naciones Unidas, 2020)

En efecto, quienes se ven afectados directamente son los trabajadores ya sean formales e informales de estas empresas, ya que al ser mipymes muchas no cuentan con la capacidad económica necesaria para mantener a sus trabajadores, por lo que esta situación a muchos los conlleva al desempleo. Por otra parte, están los trabajadores por cuenta propia que también se ven perjudicados.

“Aunque los países y las organizaciones internacionales han optado una serie de medidas para mitigar los efectos socioeconómicos de la COVID-19 y estimular la recuperación del turismo, la magnitud de la crisis exige esfuerzos adicionales y un apoyo constante”. (Naciones Unidas, 2020).



3.6 Efectos de la pandemia COVID-19 en el turismo a nivel nacional.

Como ya se estableció, si bien la pandemia ha causado estragos a nivel mundial, no se puede obviar el impacto que ha generado el COVID-19 al turismo nicaragüense, principalmente en la economía. *“En 2020 la evolución de la economía nicaragüense, como la de toda la región centroamericana y del mundo, se vio afectada por la pandemia del COVID-19”. “En este contexto, la economía nicaragüense se vio afectada negativamente por la disminución de la producción y el comercio mundial generado por la pandemia”.* (Banco Central de Nicaragua, 2020). Todo lo anterior producto al cierre de fronteras internacionales en otros países, ya que en Nicaragua nunca se cerraron.

Como en todo país, la mayoría de las empresas turísticas (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, turoperadoras, etc.) son Mipymes y al igual que sus trabajadores se ven afectados de manera significativa por dicha pandemia, las cuales también han optado medidas para poder subsistir ante la crisis económica por la falta de turistas e ingresos tales como: despedir a algunos de sus trabajadores o reducir sus horas laborales. *“No obstante, las mayores reducciones se observaron en las actividades de hoteles y restaurantes (-32.5%), electricidad (-17.1%), intermediación financiera (-11.5%), transporte y comunicaciones (-7.6%) y pesca (-5.6%)”.* (Banco Central de Nicaragua, 2020).

“En este contexto, la actividad económica registró un desempeño desigual y heterogéneo, tanto por trimestres, como a nivel sectorial. Durante el primer trimestre, la economía mantuvo la trayectoria de estabilización y recuperación que se venía observando desde mediados de 2019, mostrando crecimiento. Sin embargo, en el segundo trimestre, se presentó el impacto del COVID-19 a través de la reducción del comercio y de la producción mundial, la que afectó a Nicaragua principalmente en las actividades económicas relacionadas con el sector turístico y de servicios en general”. (Banco Central de Nicaragua, 2020)



Todo lo anterior, de manera directa o indirecta afecta a miles de empleos nicaragüenses llevados a cabo de manera formal y/o informal a través de la actividad turística, lo que se traduce a que se deja de percibir ingresos para la economía familiar de muchas personas.

3.7 Efectos de la pandemia COVID-19 en ámbito laboral de los guías a nivel mundial.

Producto de la pandemia del COVID-19 muchos trabajadores del sector turismo se ven afectados laboralmente, entre ellos los guías turísticos. Estos agentes son un sector especialmente comprometido, ya que necesitan del desplazamiento de los viajeros para poder trabajar; por eso, atraviesan temporadas difíciles debido a las medidas implementadas a nivel mundial para evitar la propagación de esta enfermedad, quedando muchos de ellos en el desempleo o con pocas horas laborales.

Dada las circunstancias muchos guías atraviesan dificultades tanto sociales como económicas producto de los efectos del desempleo. Sociales *“porque causa un enorme sufrimiento ya que los trabajadores desempleados batallan con ingresos reducidos”*. Además de eso *“afecta el estado emocional de las personas y la vida familiar”*. (Samuelson y Nordhaus, 2006) y económicas *“porque representa el desperdicio de un recurso valioso”*. (Samuelson y Nordhaus, 2006).

Si bien los guías fijos o de planta contratados por alguna empresa turística se ven afectados, esto perjudica más a los que laboran de manera independiente quedando mucho de ellos en el desempleo o sin ningún medio para generar ingresos por la falta de visitantes.

“Actualmente los profesionales independientes- guías de turismo en este tiempo de pandemia, quienes mantienen una figura de contrato por día trabajado o servicio prestado sin ningún tipo de contrato, beneficio social, y en algunos casos sin representatividad, no solo se ven enfrentados a resistir los impactos generados



por la pandemia, sino también a saber administrar los retos que plantee este escenario totalmente adverso”. (Rivas Tello, A. C. 2020)

3.8 Las emociones en el ámbito laboral

Es importante reconocer que las emociones y los estados de ánimos son un conjunto de reacciones que se manifiestan a través de expresiones faciales y corporales en una persona; muchas de estas se originan por situaciones o eventos que surgen en el entorno, y pueden llegar a influenciar de manera positiva o negativa en la persona. Estas emociones, no están aisladas del ámbito laboral y de igual manera pueden llegar a influir en el comportamiento de un trabajador; por ejemplo, el administrador de un hotel no realiza las mismas funciones que el encargado del área de restaurante, por ende, el grado de responsabilidad es distinto, lo que significa que se pueden generar emociones negativas producto de la tensión laboral.

Es pertinente tomar en cuenta que, además de las emociones (positivas o negativas) generadas por el trabajo, estos individuos crean situaciones emocionales en su vida personal, por lo que, muchas veces pueden afectar su rendimiento y desempeño laboral. Emociones y estados de ánimos como el enojo, estrés, preocupación, depresión, entre otras; hacen de un empleado una persona ineficiente para desempeñar sus funciones, sin embargo, este tiene que distinguir entre el ámbito personal del laboral *“En ocasiones es útil, sobre todo en el trabajo, separar las emociones que siente de aquellas que manifiesta”* (Robbins y Judge, 2013) y mostrar siempre una actitud positiva en las relaciones interpersonales. *“Todo empleado realiza un trabajo físico e intelectual cuando pone en acción sus destrezas corporales y cognitivas, respectivamente, en su trabajo. Pero los empleos también requieren trabajo emocional, que es la expresión que un individuo hace de las emociones que desea la organización durante las transacciones interpersonales en el escenario laboral”*. (Robbins y Judge, 2013). A partir de esto, se puede valorar e identificar que las emociones tienen un papel importante dentro del mundo laboral.



Por otra parte, hay muchas situaciones externas fuera del alcance de una empresa que afectan en las emociones de los trabajadores, por ejemplo, *“Suponga que usted trabaja como ingeniero en aeronáutica para Boeing. Se acaba de enterar que, debido a la reducción de la demanda de aviones comerciales, la compañía estudia la posibilidad de despedir a 10,000 empleados, entre los cuales posiblemente se encuentra usted. Es probable que este evento le provoque emociones negativas, sobre todo el temor a perder su fuente principal de ingresos. Como usted es proclive a preocuparse mucho y se obsesiona con los problemas, ese acontecimiento aumenta sus sentimientos de inseguridad”*. (Robbins y Judge, 2013).

Así mismo, se puede considerar como ejemplo la actual pandemia del COVID-19 en la actividad turística, situación que ha generado millones de desempleos a nivel mundial, además de afectar de otras formas tanto sociales como económicamente a muchos trabajadores del sector entre ellos guías turísticos de planta y/o a guías freelance. *“El costo para los trabajadores de turismo no es únicamente físico y financiero, sino también, una serie de consecuencias psicológicas por mantener el bienestar emocional, lidiar con la incertidumbre laboral y profesional, y hacer malabares con los roles de trabajo y familia”* (Restubog et al., 2020 como se citó en Chontasi et al., 2021).

No se puede obviar la relación que tiene la psicología con el ámbito laboral de una persona, ya que según un documento de la Universidad Nacional Autónoma de México titulado *“Tutorial para la asignatura psicología del trabajo (2002)”* afirma que la mayor parte de la vida adulta la dedicamos a algún tipo de empleo y que la índole o el tipo de carrera profesional determina nuestro nivel económico, así como también nuestra seguridad emocional y felicidad. Por otra parte, de la misma forma alega que cuando no se está conforme con su labor este genera insatisfacción la cual *“en el trabajo puede perjudicar también la salud física y psíquica”* además de esto se da a conocer que a través de otro estudio *“se ha demostrado igualmente que la cardiopatía, úlceras, artritis, enfermedades*



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

psicosomáticas, ansiedad, preocupación y tensión están relacionadas con el estrés e insatisfacción en el trabajo”.



CAPITULO IV- DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Método

Deductivo, ya que a través de los resultados obtenidos por medio de los instrumentos se dedujo que la pandemia COVID-19 ha afectado socioeconómicamente a los guías turísticos *freelance* de los departamentos en estudio.

4.2 Tipo de estudio

Exploratorio, debido a que es un tema poco estudiado, con enfoque mixto y según las fuentes consultadas se encontraron algunos documentos, pero no se relacionaron directamente con la investigación en estudio.

4.3 Las áreas de estudio fueron los departamentos de León, Managua y Granada, de Nicaragua.

4.4 Población de estudio. Los 138 guías turísticos *freelance* nacionales acreditados por el INTUR.

4.5 Muestra y objeto de estudio

Para la aplicación de la **encuesta** el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Por tal razón, la muestra se seleccionó a través de las siguientes conveniencias:

- Que estuviesen en la base de datos del INTUR.
- Que tuvieran el número telefónico registrado en la aplicación WhatsApp.
- Que estuvieran dispuestos a llenar la encuesta.
- Que fuesen guías turísticos con licencia de guía nacional acreditados por el INTUR.
- Que ejerzan o hayan ejercido como guías turísticos *freelance* en los últimos tres años a la fecha (agosto 2021).

Para la aplicación de la **entrevista** se requirió de los siguientes criterios:



- Que tuvieran como mínimo 10 años de experiencia como guías nacionales (1 guía por departamento de estudio).
- Que estuviesen dispuestos a participar en la entrevista.
- Que fuesen guías turísticos con licencia de guía nacional acreditados por el INTUR.

4.6 Fuente de información

Primarias:

1. Guías turísticos (encuesta y entrevista).
2. Base de Datos de guías nacionales del INTUR central (www.visitnicaragua.com)
3. Contacto telefónico vía WhatsApp de los guías turísticos *freelance* nacionales.

Secundarias:

1. Libros (físicos y digitales).
2. Revistas científicas digitales.
3. Páginas webs oficiales.
4. Blogs.

4.7 Instrumento de recolección

Las técnicas utilizadas para la recopilación de los datos fueron:

- La encuesta con preguntas semi-abiertas.

Cabe mencionar que el instrumento está basado en la investigación titulada “*Impacto del covid 19 en los Guías de Turismo del Ecuador*” de la autora Rivas Tello, A. C. (2020); estructurando el instrumento por conveniencia a partir de la teoría científica de dicha investigación para validar el instrumento.

- La entrevista con preguntas abiertas.



4.8 Procedimiento de recolección de datos

Los instrumentos se emplearon mediante la aplicación de una entrevista y una encuesta vía web (google), las cuales fueron enviadas a través de WhatsApp a los guías turísticos *freelance* de dichos departamentos.

4.9 Plan de análisis

<p>¿Cuáles con las fuentes? Guías turísticos <i>freelance nacionales</i> acreditados por el INTUR.</p>	<p>¿Dónde se localizan? En los departamentos de León, Managua y Granada.</p>
<p>¿A través de que métodos vamos recolectar los datos? Encuesta y entrevista vía web.</p>	<p>¿De qué manera vamos a prepararlos para que puedan analizarse? Los datos se analizaron mediante la misma instrumentación (entrevista y encuesta vía web) y a través del programa Excel, dando a conocer los resultados a través de gráficos de pastel y tablas cuando fuese necesario. Cabe destacar, que hubo la necesidad de contar todas las respuestas de las encuestas y graficar manualmente para corregir algunos errores cometidos por los guías al momento del llenado de dicho instrumento.</p>

Fuente: Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014).

4.10 Operacionalización de variables

1. **Independiente:** Pandemia COVID-19.
2. **Dependiente:** Afectaciones emocionales; afectación laboral de los guías *freelance*; poca afluencia de turistas extranjeros y nacionales.

Objetivo general: Determinar los efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada.



Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicadores
Indagar las afectaciones emocionales que ha generado la pandemia en los guías turísticos <i>freelance</i> de León, Managua y Granada.	Afectaciones emocionales	Motivaciones personales	Desempleo
Evaluar el alcance de la afectación de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos <i>freelance</i> .	Afectación laboral de los guías <i>freelance</i>	Económicas	Cierre de las empresas turísticas Recorte de personal
Establecer las acciones que han tomado, laboralmente, los guías turísticos <i>freelance</i> a partir de la poca afluencia de turistas.	Poca afluencia de turistas extranjeros y nacionales	Sociales	Cierre de fronteras Cuarentena en los países
Identificar las estrategias de marketing que los guías turísticos <i>freelance</i> están implementando ante la pandemia COVID-19 para subsistir ante la crisis en el mercado.			Medidas de prevención Actividades al aire libre

Fuente: Espinoza, E (2019).

4.11 Consideraciones para garantizar los aspectos éticos.

1. La encuesta y la entrevista fueron únicamente para fines investigativos del estudio.



2. Los resultados de los instrumentos fueron anónimos.
3. Respeto a los encuestados.
4. Consentimiento informado.
5. Revelar los resultados reales de la investigación.
6. Valor social y científico.

4.12 Problemáticas de la investigación

- Para la aplicación de la entrevista, pretendía realizarse a 3 guías, 1 por cada departamento en estudio con al menos 10 años de experiencia laborando como guía turístico, sin embargo, el guía del departamento de Managua no respondió la entrevista.
- El estudio pretendía aplicar la encuesta con el total de la población de los 3 departamentos, es decir, con los 138 guías turísticos nacionales inscritos en el INTUR, de los cuales 121 tenían algún número telefónico registrado en la plataforma de dicha institución, y solo 87 lo tenían registrado en la aplicación de WhatsApp, y de estos únicamente 23 guías respondieron la encuesta, equivalente al 17% del total de la población.



CAPITULO V- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1

6.1. Resultados de las entrevistas aplicadas a guías turísticos nacionales con más de 10 años de experiencia.

Sujetos	Años de experiencia como G.T.F	Cantidad de empresas en las que ha colaborado como G.T.F	Variable 1 Desde su punto de vista, ¿Considera que la pandemia ha afectado el trabajo de los guías turísticos <i>freelance</i>? ¿De qué manera le ha afectado socioeconómicamente?	Variable 2 En el ámbito económico ¿Ha afectado sus ingresos? ¿El cambio de ingresos le ha afectado más allá de sus bolsillos?	Variable 3 ¿Cuál o cuáles han sido las estrategias personales y laborales implementadas para subsistir ante la pandemia? ¿Ha creado algún tipo de alianza con otros guías? ¿En qué consisten esas alianzas?	Variable 4 Desde su experiencia, ¿Cómo ha sido vivir esta situación en su ámbito laboral? ¿Le ha afectado a nivel familiar o emocional? ¿Le ha afectado a alguna persona que usted empleaba?
Guía 1 Departamento: León	15	10	Sí. Al cerrarse aeropuertos de muchos países emisores (primeramente) como medida de prevención. Luego al cerrarse el aeropuerto de Managua hubo un descenso en la afluencia de turistas al país; lo cual generó disminución de trabajo e ingresos.	En lo personal siempre he tenido ingresos por otras actividades por lo que la pandemia solo disminuye mis ingresos.	He trabajado con turismo nacional principalmente.	Esta situación ha sido una experiencia de aprendizaje ya que he tenido que crear estrategias para seguir laborando como guía. Cuando los ingresos de un miembro de la familia disminuyen esto afecta a todo el núcleo familiar.
Guía 2 Departamento: Granada	15	10	Si, al no haber trabajo en el turismo hay que buscar como incursionarse en otras áreas.	Si, se refleja en la economía familiar.	Nada relacionado al turismo, he cambiado de trabajo por completo, hasta que mejore la actividad turística.	Si, ha afectado a mi familia y a personas que trabajaban junto a mí, ya que el turismo es una cadena grande.



6.2. Resultados de las encuestas aplicadas a guías turísticos *freelance* nacionales.

Cabe destacar que, para interpretar los resultados de una mejor manera, se cambió el orden de algunas gráficas en este apartado. Conforme a los datos recolectados a través de la encuesta aplicada a 23 guías turísticos *freelance* nacionales, demuestran que la pandemia COVID-19 ha afectado al sector de guías turísticos.

Figura 1. ¿Está laborando actualmente como guía turístico *freelance*?

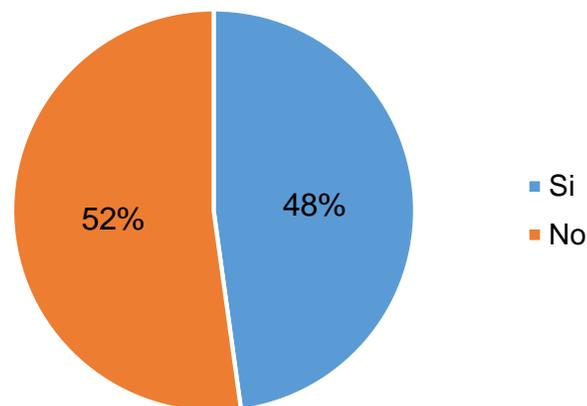
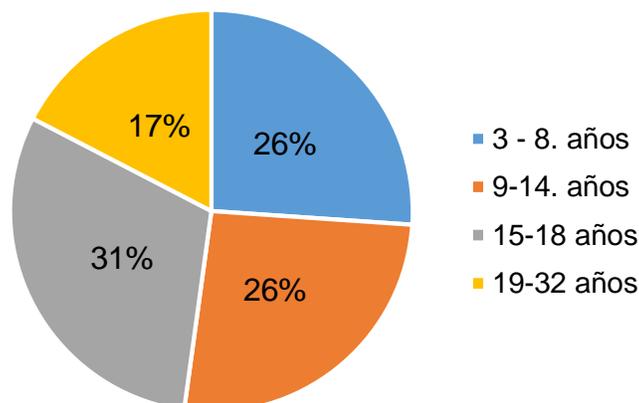


Figura 2. ¿Desde hace cuánto labora o laboraba como guía turístico?



Ahora bien, del total de encuestados el 52% no están laborando actualmente como guía producto a la afectación de la pandemia COVID-19 mientras que un



48% si (ver figura 1). Así mismo, la mayoría de estos (31%) tienen o tenían entre 15 y 18 años de experiencia laborando en dicho sector (ver figura 2).

Figura 3. ¿Con cuál mercado laboraba más antes de la pandemia COVID-19?

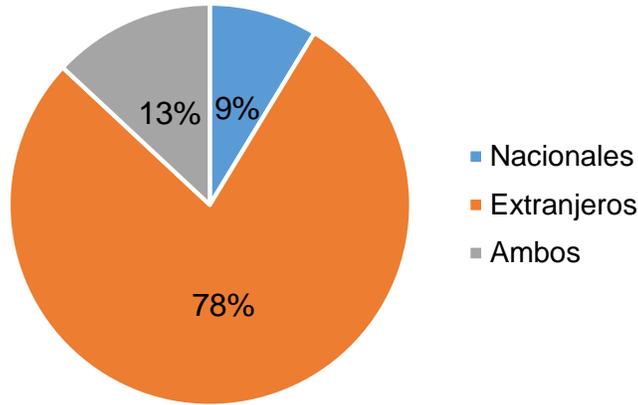
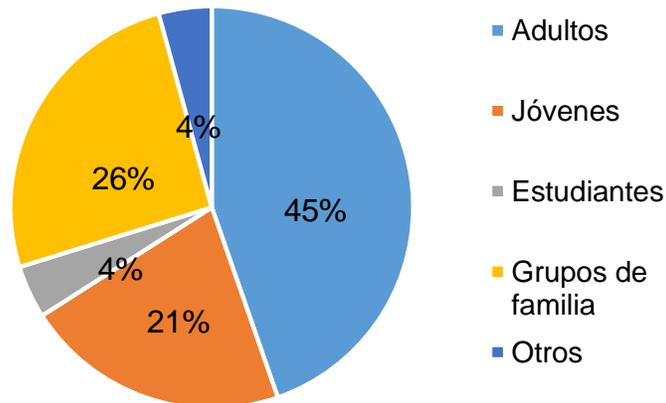


Figura 4. ¿Cuál era su segmento de mercado?



Por otro lado, el 78% de los guías laboraban más con el mercado extranjero antes del surgimiento de la pandemia (ver figura 3), teniendo mayormente como segmento de mercado a adultos (45%) y grupos de familia (26%). La opción “otro” correspondiente al 4% representa a guías cuyo segmento de mercado eran misioneros y turistas mujeres (ver figura 4).



Figura 5. ¿Con cuál mercado labora más a partir de la pandemia COVID-19?

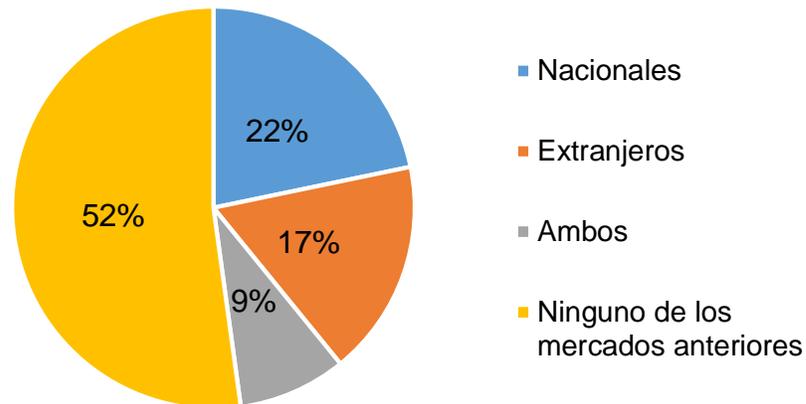
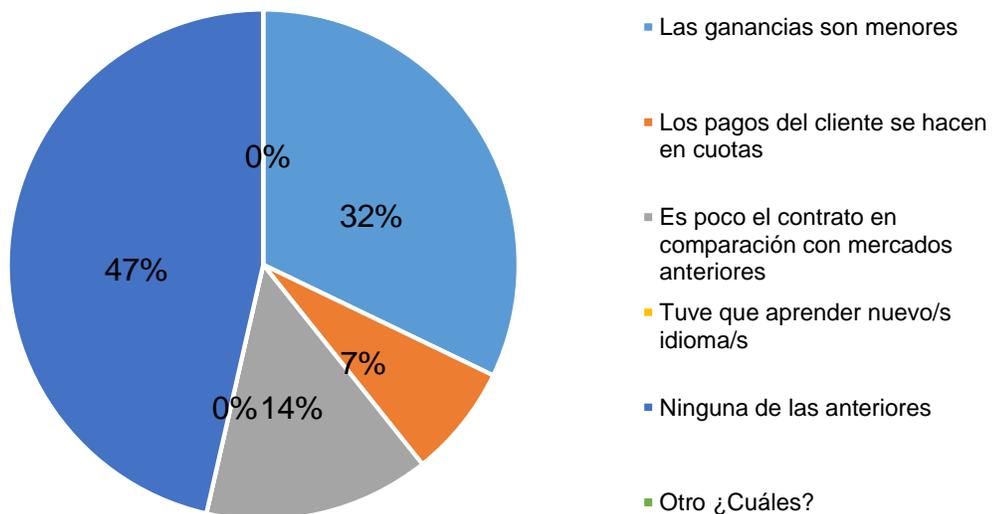


Figura 6. ¿Qué implicaciones ha traído consigo ese cambio de mercado?



Actualmente, el 52% de los guías encuestados no están laborando con ningún mercado y apenas un 22% labora con nacionales (figura 5), todo ello como parte de las afectaciones socioeconómicas generadas por dicha pandemia. Esto se relaciona con la teoría de la autora Rivas Tello (2020) al mencionar que el sector de los guías turísticos ha recibido un fuerte golpe debido al cierre de fronteras internacionales y por las restricciones a espacios de concurrencia masiva, así mismo se relaciona con lo expresado en la entrevista con el guía procedente del departamento de León, ya que dice que al cerrarse aeropuertos en muchos países



emisores, provocó poca afluencia de turistas al país; generando también poco trabajo e ingresos para los guías. Esto se evidencia también en la figura 6, ya que el 32% de guías expresan que con el cambio de mercado las ganancias son menores.

Figura 7. ¿Cuánto era su ingreso mensual promedio antes de la Pandemia, como guía turístico *freelance*?

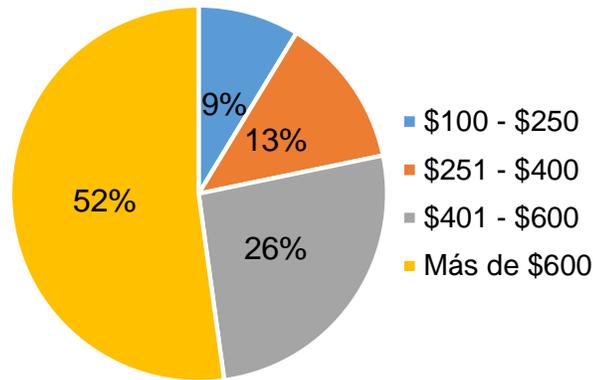
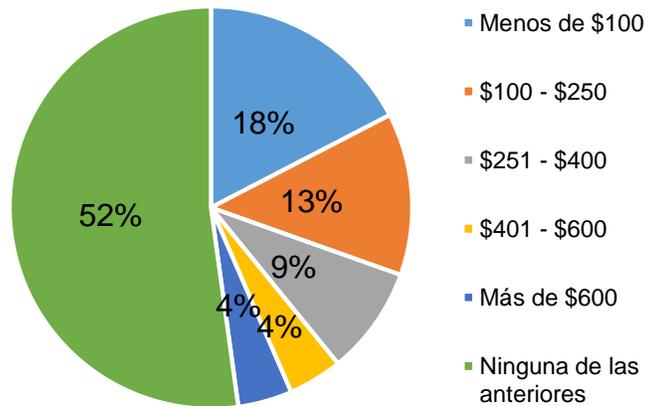


Figura 8. ¿Cuánto es su ingreso mensual promedio actualmente, como guía turístico *freelance*?



Desde el punto de vista económico y continuando con los resultados anteriores, es importante dar a conocer que el 52% de los guías generaban más de \$600 dólares al mes antes del surgimiento de la pandemia (figura 7). Actualmente el mismo 52% afirma no generar ningún ingreso económico como guía turístico y un 18%



expresa generar menos del \$100 dólares al mes (figura 8), relacionándose así con los resultados anteriores.

Figura 9. ¿Le ha afectado la pandemia COVID-19 en su ámbito laboral, aparte del aspecto económico si así lo fuere?

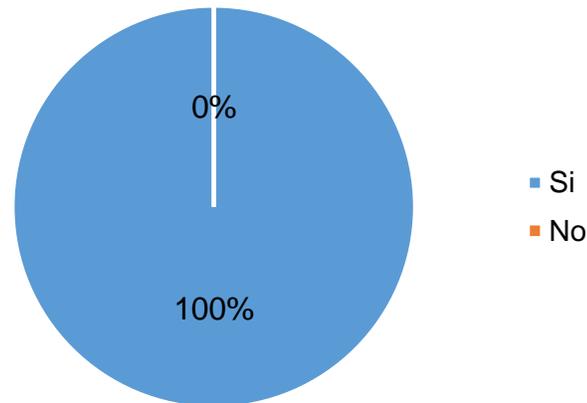
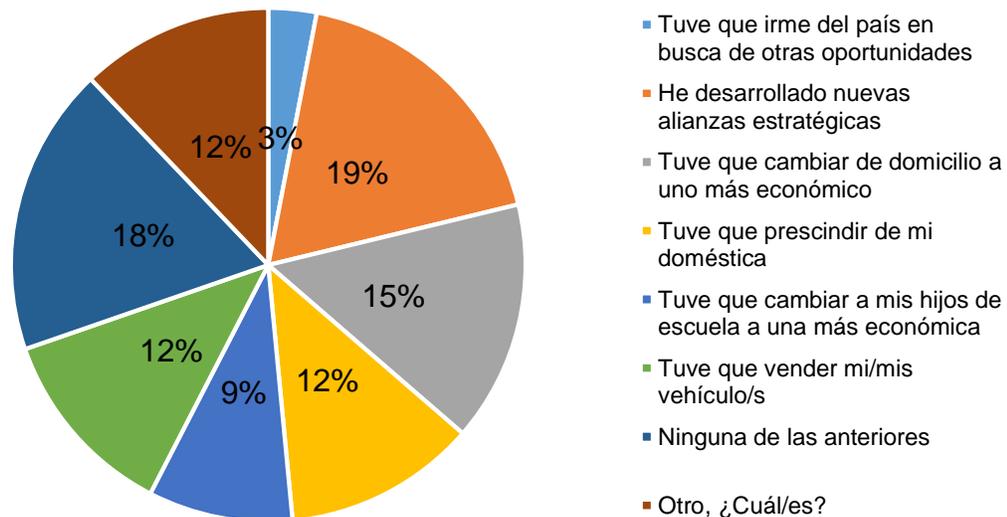


Figura 10. Si su respuesta anterior fue afirmativa, ¿De qué maneras le ha afectado? (puede marcar más de una opción)



Por otra parte, se puede observar que la pandemia ha afectado laboralmente al 100% de los encuestados (figura 9). Dicha afectación ha obligado a los guías a tomar algunas medidas como el desarrollar nuevas alianzas estratégicas (19%), cambiar de domicilio a uno más económico (15%), prescindir de su doméstica y



vender sus vehículos (12%), tuvieron que cambiar a sus hijos a una escuela más económica (9%), etc (figura 10). Todo ello para poder subsistir económicamente ante el cambio drástico provocado por la pandemia, lo cual, se relaciona con lo descrito por Aparicio Cabrera (2006) que refiere que la pérdida del empleo provocará modificaciones en la forma en que una persona concibe su vida, el grado de su felicidad o de su bienestar subjetivo, así mismo se relaciona con lo expresado en la entrevista por ambos guías cuando refieren que dicha afectación provocada por la pandemia también se refleja en la economía familiar y por ende, se vio necesario tomar este tipo de acciones afectando al núcleo familiar y a personas que laboraban para estos guías producto a la pérdida de ingresos económicos. Cabe destacar que el 12% correspondiente a la opción “otro” dicen haberse visto afectados de otras maneras, tales como: hacer cierre de empresa, dejar de laborar por infección del virus, perder contacto con el mercado que laboraban y acudir a sus ahorros.

Figura 11. Desde el punto de vista emocional, ¿Le ha afectado la pandemia?

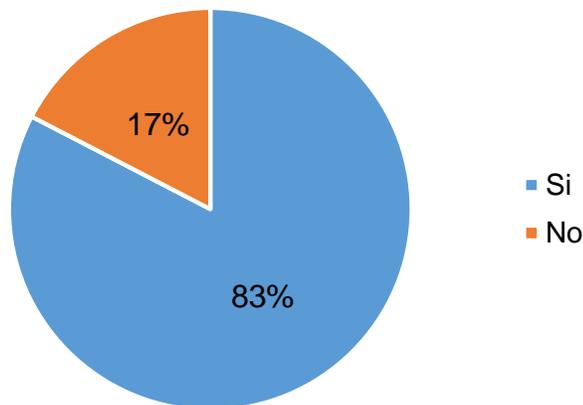
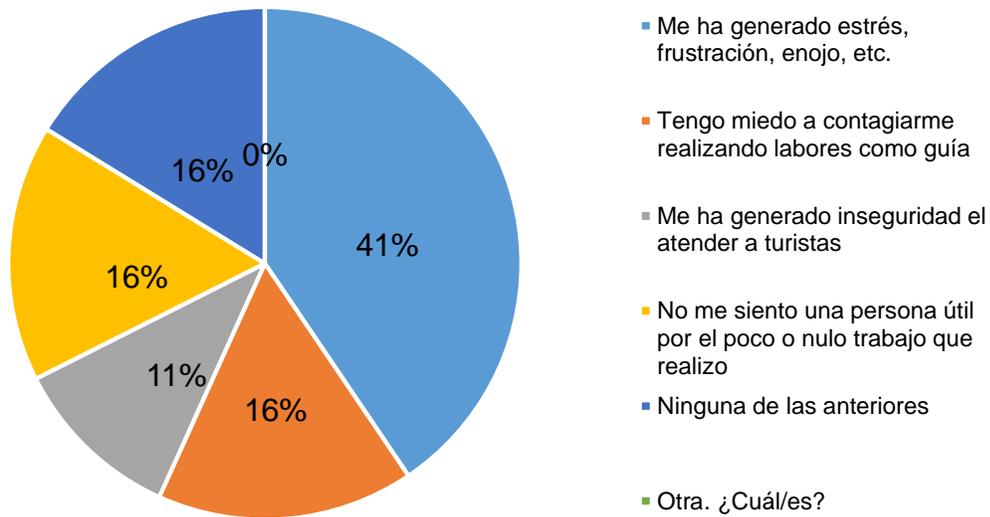




Figura 12. Si su respuesta anterior fue si, ¿Cómo le ha afectado emocionalmente?



Otra afectación provocada por la pandemia es la emocional, ya que el 83% de los guías dicen haber sido afectado también de esta manera (figura 11) generando en la mayoría de ellos estrés, frustración, enojo y otras emociones relacionadas (41%). En otros casos tienen miedo a contagiarse durante su labor; también les ha afectado el hecho de no sentirse personas útiles por el poco o nulo trabajo que realizan (16%) (figura 12) relacionándose esto nuevamente con la teoría anteriormente citada del autor Aparicio Cabrera (2006) y con la teoría de los autores Samuelson y Nordhaus (2006) al expresar que la falta de empleo afecta el estado emocional de las personas y la vida familiar.



Figura 13. ¿Ha tenido que desempeñarse en otra área del turismo o en otro ámbito laboral fuera de éste?

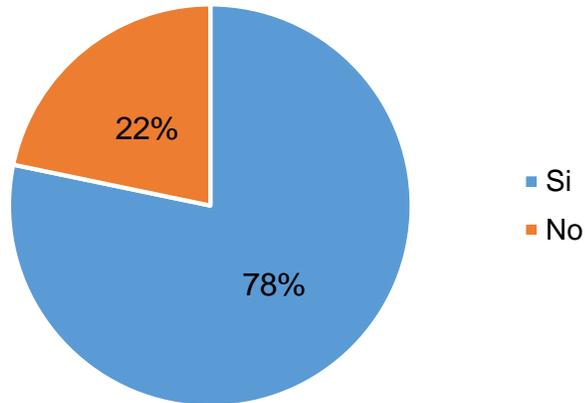


Figura 14. Si su respuesta anterior fue “si” ¿Cuál área o ámbito?

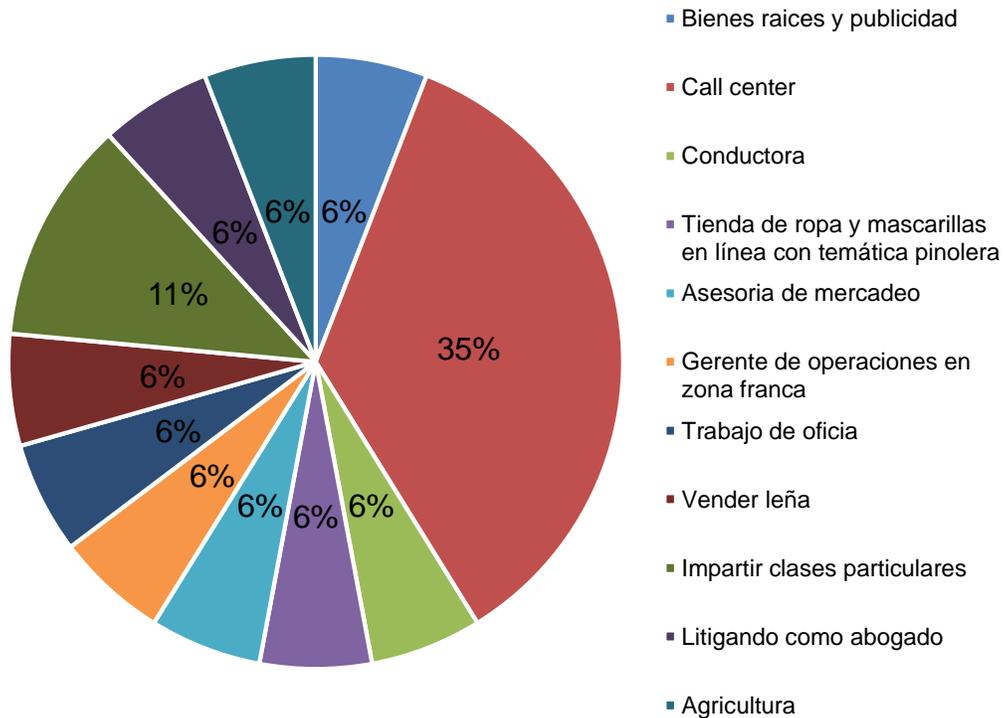
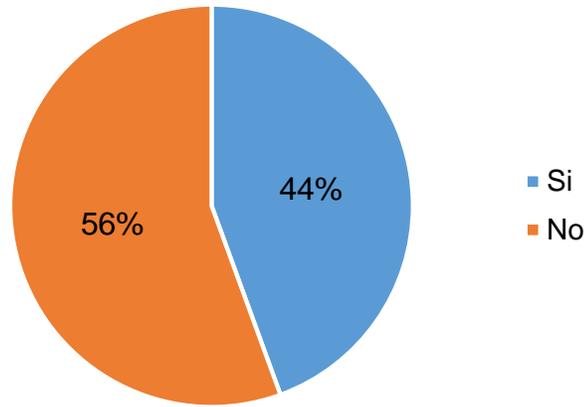




Figura 15. En caso que se desempeñe en otra labor, ¿Se siente satisfecho con su nuevo/s trabajo/s y/o emprendimiento?



Del mismo modo, se expresa claramente que el 78% de los guías han optado por desempeñarse en otras áreas dentro o fuera del turismo (figura 13) destacando que hay algunos que siguen laborando como guía y también han optado por nuevos emprendimientos o laborar en otras áreas. De la misma manera la mayoría (35%) se vieron en la necesidad de trabajar en un call center, otros a impartir clases particulares (11%) y en un menor porcentaje (6%) se han dedicado a vender ropa y mascarillas temáticas en línea, vender leña, entre otras opciones laborales (figura 14). Esto lo afirma el guía entrevistado de Granada ya que expresa que al no haber trabajo en turismo tienen que buscar nuevas alternativas o incursionarse en otras áreas para generar recursos. No obstante, en la figura 15 se expresa que el 56% de los encuestados no se sienten satisfechos con su nuevo trabajo y/o emprendimiento, lo cual, puede ser perjudicial para su salud tanto física como emocional, ya que según el documento encontrado de la Universidad Nacional Autónoma de México expresa que otro estudio demostró que enfermedades tales como cardiopatía, artritis, preocupación, tensión, entre otras, están relacionadas con el estrés y la insatisfacción en el trabajo.



Figura 16. ¿Qué estrategias ha implementado a partir de la pandemia COVID-19 para vender sus servicios de Guía?

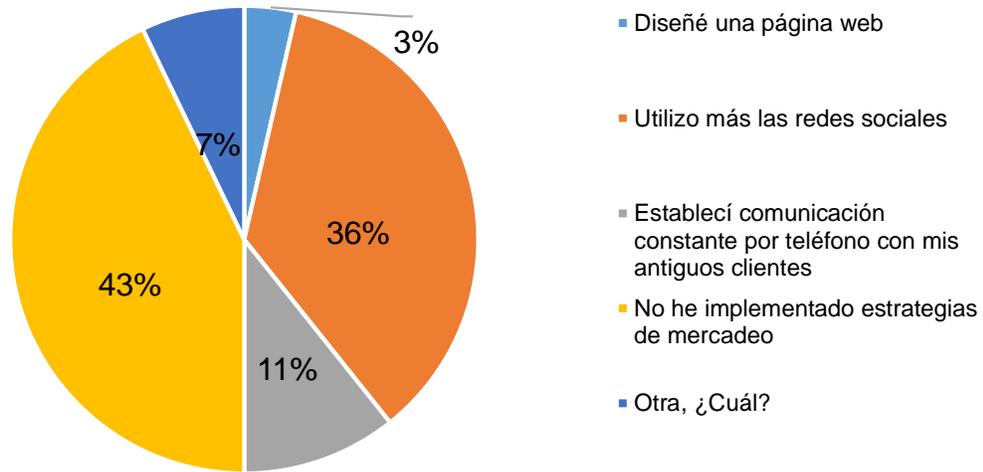
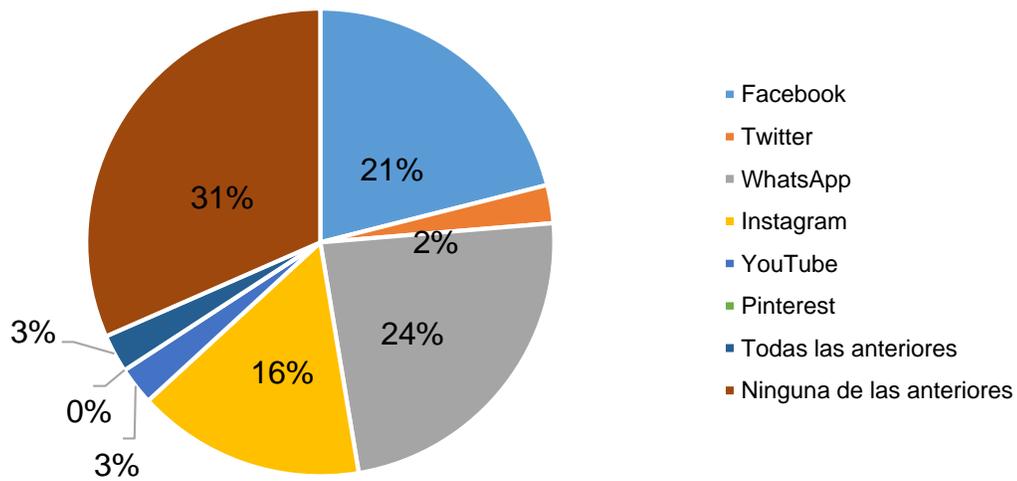


Figura 17. Si utiliza redes sociales para vender sus servicios, marque cuáles



Por último, como parte de las estrategias implementadas por estos para vender sus servicios el 43% dijo no haber implementado estrategias de mercadeo, ya que la mayoría no está laborando como guía *freelance*, mientras que un 36% utilizan más las redes sociales para dicho fin. El 7% correspondiente a la opción “otro” dicen monitorear la situación del mercado con los contactos que dispone al igual que expresan que no ha sido posible implementar estrategias por dicha pandemia



y sus reglas de vacuna (figura 16). Ahora bien, de los encuestados que utilizan las redes las que mayormente utilizan son WhatsApp (24%) y Facebook (21%) para ofrecer sus servicios de guía. De igual manera se destaca que un 31% no están utilizando ninguna red social al no estar laborando en dicho sector.

También, por medio de la encuesta, se obtuvo que los guías turísticos *freelance* de León, Managua y Granada argumentan que el efecto de la pandemia podría ser menor si las instituciones correspondientes optaran políticas diferentes en cuanto a los requisitos de ingreso al país, ya que consideran que por ello hay poca afluencia de turistas internacionales en Nicaragua. Por otra parte, comentaron que el INTUR debería de brindar capacitaciones dirigidas al sector de guías turísticos ya que según las que han habido, han sido en áreas que no representan la especialización de sus servicios, y piensan también que dicha instancia debería invertir en campañas publicitarias para atraer a turistas y aplicar las medidas sanitarias internacionales para atender de nuevo a los cruceristas. Por otra parte, algunos expresan que han optado por nuevos trabajos, otros se están profesionalizando en otras áreas e incluso algunos han regresado a sus labores anteriores, sin embargo, no pierden la esperanza de que el sector turístico pronto mejorara, mientras tanto enfrentan con resiliencia dicha situación.

A partir de todo lo anteriormente planteado se confirma la hipótesis de la investigación: “La pandemia COVID-19 ha generado en los guías turísticos *freelance* de los departamentos de León, Managua y Granada efectos socioeconómicos en su ámbito personal y laboral”, ya que dichos resultados lo avalan.



CAPITULO VI – CONCLUSIONES

Con la implementación de los instrumentos, se dio a conocer que efectivamente la Pandemia COVID-19 ha afectado de manera significativa en el ámbito personal y laboral de los guías turísticos *freelance*.

A partir de los objetivos de la investigación, se indagaron las afectaciones emocionales generadas por la pandemia en los guías turísticos *freelance* de dichos departamentos, resultando que mayormente ha generado en ellos estrés, frustración y otras emociones provocadas por dicha situación.

Así mismo, se evaluó el alcance de la afectación producto de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral y personal de estos guías, y se conoció que la mayoría han tenido que dejar de laborar como guías turísticos e incluso algunos emigraron a otro país, como consecuencia del impacto laboral de la pandemia a nivel personal.

Por otra parte, se estableció que, ante la situación antes mencionada, los guías *freelance* han tenido que desempeñarse en otra área fuera del turismo como: trabajar en un centro de llamadas, vender leña, ropa y mascarillas temáticas en línea, entre otras.

Por último, se identificó que como parte de las estrategias de mercadeo que los guías turísticos *freelance* están implementando ante los efectos provocados por la pandemia, es el uso de redes sociales, (principalmente WhatsApp y Facebook) para ofertar sus servicios de guías, mientras que la mayoría no han implementado estrategias de mercadeo debido a que no están laborando en dicho sector.



CAPITULO VII- RECOMENDACIONES

A los guías turísticos *freelance*:

- Crear alianzas estratégicas entre los mismos guías turísticos *freelance* para fortalecer el sector.
- Crear un plan estratégico-laboral de prevención para futuras afectaciones similares a la actual pandemia.
- Al igual que muchos otros guías, optar por la creación de redes sociales y/o página web para ofertar sus servicios de guías turísticos, así como establecer comunicación constante con sus antiguos y nuevos clientes y de esa manera generar fidelización.

Al Instituto Nicaragüense de Turismo:

- Brindar el apoyo necesario a los guías turísticos *freelance*, estén o no inscritos en dicha institución.
- Fortalecer las estrategias de promoción para el turismo nacional y apoyar así a los guías *freelance*.
- Iniciar un trabajo conjunto entre la institución y los guías turísticos *freelance* de dichos departamentos, para alcanzar resultados más óptimos para el sector.



CAPITULO VIII- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio Cabrera, A. (2006). REVISTA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL (RIS). Efectos psicosociales del desempleo. Recuperado de:
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.economia.una.m.mx/profesores/aapario/Efectos.pdf&ved=2ahUKEwit8daf07nsAhWStIkKHSZgBuQQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw1ZIJnFh4mkRZ2NSKngMOx5>
- Argyle, M. (1996). The social psychology of leisure. New York: Penguin Books.
- Banco Central de Nicaragua. Informe Anual 2020. Recuperado de:
https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/documentos/Informe_Anual_2020.pdf
- CEPAL- Naciones Unidas (2020). Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia. Recuperado de:
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45770-medidas-recuperacion-sector-turistico-america-latina-caribe-oportunidad-promover>
- Chontasi, D., Ocaña Zambrano, W., González Sánchez, A., Montúfar Guevara, S., & López Albuja, L. (2021). Turismo en crisis o la crisis del turismo: el impacto del Covid-19 en los guías de turismo de Latinoamérica. GRAN TOUR, REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS, (23). Recuperado a partir de
<https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/216>
- Collins, V (2000). Becoming a Tour Guide. Londres, Gran Bretaña. Biddles Ltd.
- Cuenta satélite de turismo de Nicaragua (2020). Banco Central de Nicaragua, (Mayo 2021). Recuperado de:
https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/documentos/CST_2020.pdf



- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. SciELO Analytics, Vol. 15 (no. 69) recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huertas, Assumpció; Oliveira, Andrea; Giroto, Michele (2020). “Gestión comunicativa de crisis de las oficinas nacionales de turismo de España e Italia ante la Covid-19”. Profesional de la información, v. 29, n. 4, e290410. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.10>
- INFOSALUS (2020). Breve historia de las pandemias globales: cómo hemos luchado contra los mayores asesinos. Recuperado de: <https://amp.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-breve-historia-pandemias-globales-hemos-luchado-contra-mayores-asesinos-20200322075937.html>
- INTUR (s.f). Visitanicaragua.com. Recuperado de: <https://www.visitanicaragua.com/business-directory/>
- ISGlobal (2020). El nuevo coronavirus: algunas respuestas y muchas preguntas. Recuperado de: <https://www.isglobal.org/coronavirus>
- Lee, Choong-Ki; Song, Hak-Jun; Bendle, Lawrence J.; Kim, Myung-Ja; Han, Heesup (2012). “The impact of non-pharmaceutical interventions for 2009 H1N1 influenza on travel intentions: A model of goal-directed behavior”. Tourism management, v. 33, n. 1, pp. 89-99. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.006>



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

- Martín, J (2004). PSICOLOGÍA DEL OCIO Y EL TURISMO. Málaga. Ediciones Aljibe, S.L., 1997.
- Mayorga, A. (2011). El guía profesional de turismo como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza. Tesis previo a la obtención del Título de Guía Profesional de Turismo. Facultad de turismo y preservación ambiental, hotelería y Gastronomía. Universidad tecnológica equinoccial, Ecuador. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13366/1/45506_1.pdf&ved=2ahUKEwill-GLoN_xAhXrRt8KHxayD18QFnoECAsQAQ&usq=AOvVaw2ZBQolPaAuj2X-uGnhLiQ4
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo-MinCetur (Lima-Perú 2007). “Manual de buenas prácticas Guías de turismo y operación turística”. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.agoturlima.com/images/normas/CALTUR_ManualDeBuenasPracticas.pdf&ved=2ahUKEwjdj-ur1bzsAhUFzlkKHV-jD6lQFjAAegQIARAB&usq=AOvVaw2PLXG2tPXapFMRJs5lr6hS
- Naciones unidas (2020). Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf&ved=2ahUKEwj27Kg2lvLwAhWIMd8KHb3IAiEQFjACegQIDhAC&usq=AOvVaw0o3bDe66MPgRFZ5PF432gy
- Normas Jurídicas de Nicaragua. REGLAMENTO DE GUÍAS DE TURISTAS. Gaceta Diario Oficial N°. 40 del 26 de febrero del 2001. Recuperado de:
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/bbe90a5bb646d50906257265005d21f8/756c5b063e1f8b97062570a100580539?OpenDocument>



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

- Organización Mundial de la Salud. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de:
[https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%E2%80%9119%20es%20la,China\)%20en%20diciembre%20de%202019](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%E2%80%9119%20es%20la,China)%20en%20diciembre%20de%202019)
- Organización Mundial de la Salud (2010). Alerta y Respuesta Mundiales (GAR). ¿Qué es una pandemia? Recuperado de:
https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Oficina Internacional del Trabajo (2014). Hacia el derecho al trabajo. UNA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS DE EMPLEO INNOVADORES. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.ilo.org/wcms/p5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_563303.pdf&ved=2ahUKEwjQsuytufwAhUGhOAKHQryAOQQFjALegQIlxAC&usg=AOvVaw263sVSuZh3wevI7AY1Wwul
- Oficina de Información Turística – OIT. (S.f). Manual de acogida. Programa de servicio de informadores turísticos en la calle. León, Nicaragua.
- Protocolo de Bioseguridad- INTUR (2020). Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.intur.gob.ni/wp-content/uploads/2020/07/PROTOCOLOS-SECTOR-TUR%25C3%258DSTICO-GU%25C3%258DAS-PDF_compress.pdf&ved=2ahUKEwiz9M7JoarwAhVGn-AKH4mCJIQFjABegQIDhAG&usg=AOvVaw2baZ3cnAzJ7Vyr_X8fk5Qe
- Ramallo, E (2015). El guía turístico diferencias y similitudes entre Comunidades Autónomas. Cuadernos de Turismo. pp. 499-510. Universidad de Murcia, España. Recuperado de:



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701018.pdf&ved=2ahUKEwjcsdWUyODxAhVJMt8KHSG0B6QQFnoECA0QAQ&usq=AOvVaw0Rd1XqK0899b2pkixib4aS>

- Real Academia Española. Crisis. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/crisis>
- Real Academia Española. Free lance. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/free%20lance?m=form>
- Real Academia Española. Laboral. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/laboral>
- RESTUBOG, S. L. D., OCAMPO, A. C. G., & WANG, L. (2020): "Taking control amidst the chaos: Emotion regulation during the COVID-19 pandemic". Journal of Vocational Behavior, 119, 103440. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103440>
- Rivas Tello, A. C. (2020). Impacto del covid 19 en los Guías de Turismo del Ecuador. Ecuadorian Science Journal, 4(2), 1-6. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://journals.gdeon.org/index.php/esj/article/download/67/49/&ved=2ahUKEwjG4e3_1rzsAhVPj1kKHx4uBFkQFjAAegQIAhAB&usq=AOvVaw1GOwBo7P73fwPJy_vd_WNn
- ROBBINS, STEPHEN P. y JUDGE, TIMOTHY A. (2013). Comportamiento organizacional. México. PEARSON. decimoquinta edición. Recuperado de:
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento Organizacional 15edi-Robbins.pdf&ved=2ahUKEwi_sMazIJxwAhVsRDABHRW8BmUQFjAMeqQIEBAC&usq=AOvVaw0ZckWuLocuP0syX-4ndXSA](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento%20Organizacional%2015edi-Robbins.pdf&ved=2ahUKEwi_sMazIJxwAhVsRDABHRW8BmUQFjAMeqQIEBAC&usq=AOvVaw0ZckWuLocuP0syX-4ndXSA)



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

- Romero, J. Vos TV, el canal del orgullo nicaragüense (2020). El sector turismo ha perdido al menos 100,000 empleos, según CANATUR. Recuperado de:
<https://www.vostv.com.ni/economia/14517-el-sector-turismo-ha-perdido-al-menos-100-000-empl/>
- Sancho, A (s.f.) Introducción al turismo. OMT-Organización Mundial del Turismo. Recuperado de:
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Samuelson, P. A. y Nordhaus, W. D (2006). ECONOMÍA. México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA. Decimoctava edición. Pp. 625. Recuperado de:
https://www.academia.edu/20569375/Economia_Samuelson_18_Edicion
- SCRIBD (s.f). Tipos de Guías Turísticas. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/354620691/Tipos-de-Guias-Turisticos>
- Subsecretaría de Turismo. Gobierno de Chile (2020). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO Y PREVENCIÓN ANTE COVID-19 PARA GUÍAS DE TURISMO. Recuperado de:
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/08/Guia-de-Buenas-Pra%25CC%2581cticas-Guias-de-Turismo.pdf&ved=2ahUKEwiz9M7JoarwAhVGn-AKH4mCJIQFjACegQIDBAC&usq=AOvVaw2DXcJxNboOrEsiP5p2503G>
- Toca, C (2007). El mercadeo y su aplicación en ámbitos no lucrativos. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado de:
https://books.google.com.ni/books?id=tBF7Xt-JLFsC&printsec=frontcover&dq=mercadeo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=mercadeo&f=false



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

- Universidad Nacional Autónoma de México (2002). Tutorial para la asignatura psicología del trabajo. Facultad De Contaduría Y Administración. División Del Sistema Universidad Abierta. Recuperado de:

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf

- World Health Organization (2021). WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. Recuperado de: <https://covid19.who.int/>

- World business Council for Sustainable Development- WBCSD (2013). Midiendo el impacto socioeconómico. Guía para empresas. Recuperado de:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.wbcsd.org/contentwbc/download/2823/35528/1&ved=2ahUKEwj9DZxcPxAhUgnGoFHeRbAdgQFjAAegQIAxAC&usq=AOvVaw1wh1w--qVvHgsxUJZfC9e1>

- Yamada, G y Montero, R (2008). Desempleo, pobreza y estrategias de protección social: Perú 1998-2005. Universidad del pacífico. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/337&ved=2ahUKEwj9P51bzsAhXjtlkKHbNyB9kQFjAAegQIARAB&usq=AOvVaw3EPVFUtK_b2eKLiaG6t7UQ



ANEXOS

Anexo 1. Datos generales de los guías turísticos encuestados.

Sexo			Edad			Departamento			Nivel Académico			En caso de ser profesional, ¿Cuál es su perfil?	
M	16	70%	23-34	5	22%	León	9	39%	Primaria	0	0%	Lic. Turismo	8
F	7	30%	35-44	9	39%	Managua	13	57%	Secundaria	2	9%	Medico	0
			45-54	6	26%	Granada	1	4%	Técnico	3	13%	Docente	3
			55-69	3	13%				Profesional	18	78%	Otro:	9

La cantidad 9 reflejada en la opción “otro” de la pregunta del perfil profesional, corresponde a quienes que se profesionalizaron en otras áreas no relacionadas directamente al turismo tales como: Ingeniería, antropología, derecho y licenciaturas en inglés y francés. Cabe destacar también que dicha pregunta es abierta y la cantidad expresada no coincide con la de la muestra, ya que algunos de los participantes de la encuesta se profesionalizaron en más de una carrera.

Anexo 2. Entrevista a guías turísticos *freelance* de mayor experiencia.

Datos generales

- Nombre del entrevistado: _____
- Años de experiencia como G.T.F: _____
- Cantidad de empresas en las que ha colaborado como GTF: _____
- **Departamento** _____

Preguntas:

1. Desde su punto de vista, ¿Considera que la pandemia ha afectado el trabajo de los guías turísticos *freelance*? ¿De qué manera le ha afectado socioeconómicamente?
2. En el ámbito económico ¿Ha afectado sus ingresos? ¿El cambio de ingresos le ha afectado más allá de sus bolsillos?



3. ¿Cuál o cuáles han sido las estrategias personales y laborales implementadas para subsistir ante la pandemia? ¿Ha creado algún tipo de alianza con otros guías? ¿En qué consisten esas alianzas?
4. Desde su experiencia, ¿Cómo ha sido vivir esta situación en su ámbito laboral? ¿Le ha afectado a nivel familiar o emocional? ¿Le ha afectado a alguna persona que usted empleaba?

Anexo 3. Encuesta a aplicar a los guías turístico *freelance*.

Estimado encuestado, somos estudiantes egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León. Estamos realizando un estudio para conocer la resiliencia que puedan estar enfrentando los guías turísticos *freelance (independiente)* de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua a partir de la pandemia COVID-19; por lo que solicitamos su valiosa colaboración.

La encuesta es de selección múltiple.

Agradeciendo de antemano.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino _____ Femenino _____

Edad: _____

Departamento: León _____ Managua _____ Granada _____

Nivel académico: Primaria _____ Secundaria _____ Técnico _____ Profesional _____

En caso de ser profesional, ¿Cuál es su perfil?

- Lic. en Turismo _____
- Médico _____
- Docente _____
- Otro ¿Cuál? _____

Favor marque su respuesta según considere:

1. ¿Está laborando actualmente como guía turístico *freelance*?

- a) Si _____
- b) No _____

2. ¿Desde hace cuánto labora o laboraba como guía turístico?

3. ¿Cuánto era su ingreso mensual promedio antes de la Pandemia, como guía turístico *freelance*?

\$100-\$250 _____ \$251-\$400 _____ \$401-\$600 _____ Más de \$600 _____



4. ¿Cuánto es su ingreso mensual promedio actualmente, como guía turístico freelance?

Menos de \$100 ____ \$100-\$250 ____ \$251-\$400 ____ \$401-\$600 ____
Más de \$600 ____ Ninguna de las anteriores _____

5. ¿Le ha afectado la pandemia COVID-19 en su ámbito laboral, aparte del aspecto económico si así lo fuere?

- a) Si ____
- b) No ____

5.1 Si su respuesta anterior fue afirmativa, ¿De qué maneras le ha afectado? (puede marcar más de una opción)

- a) Tuve que irme del país en busca de otras oportunidades ____
- b) He desarrollado nuevas alianzas estratégicas _____
- c) Tuve que cambiar de domicilio a uno más económico ____
- d) Tuve que prescindir de mi doméstica ____
- e) Tuve que cambiar a mis hijos de escuela a una más económica ____
- f) Tuve que vender mi/mis vehículo/s ____
- g) Ninguna de las anteriores ____
- h) Otro, ¿Cuál/es? _____

6. Desde el punto de vista emocional, ¿Le ha afectado la pandemia?

- a) Si ____
- b) No ____

6.1 Si su respuesta anterior fue si, ¿Cómo le ha afectado emocionalmente?

- a) Me ha generado estrés, frustración, enojo, etc. ____
- b) Tengo miedo a contagiarme realizando labores como guía ____
- c) Me ha generado inseguridad el atender a turistas ____
- d) No me siento una persona útil por el poco o nulo trabajo que realizo ____
- e) Ninguna de las anteriores ____
- f) Otra. ¿Cuál/es? _____

7. ¿Ha tenido que desempeñarse en otra área del turismo o en otro ámbito laboral fuera de éste?

- a) Si ____
- b) No ____

7.1 Si su respuesta anterior fue “si” ¿Cuál área o ámbito? _____

7.2 En caso que se desempeñe en otra labor, ¿Se siente satisfecho con su nuevo/s trabajo/s y/o emprendimiento?

- a) Si ____
- b) No ____



8. ¿Con cuál mercado laboraba más antes de la pandemia COVID-19?

- a) Nacionales _____
- b) Extranjeros _____
- c) Ambos _____

8.1 ¿Cuál era su segmento de mercado?

- a) Adultos ____
- b) Jóvenes ____
- c) Estudiantes ____
- d) Grupos de familia ____
- e) Otros ____

9. ¿Con cuál mercado labora más a partir de la pandemia COVID-19?

- a) Nacionales ____
- b) Extranjeros ____
- c) Ambos ____
- d) Ninguno de los mercados anteriores ____

9.1 ¿Qué implicaciones ha traído consigo ese cambio de mercado?

- a) Las ganancias son menores ____
- b) Los pagos del cliente se hacen en cuotas ____
- c) Es poco el contrato en comparación con mercados anteriores ____
- d) Tuve que aprender nuevo/s idioma/s ____
- e) Ninguna de las anteriores ____
- f) Otro ¿Cuáles? ____

10. ¿Qué estrategias ha implementado a partir de la pandemia COVID-19 para vender sus servicios de Guía?

- a) Diseñé una página web ____
- b) Utilizo más las redes sociales ____
- c) Establecí comunicación constante por teléfono con mis antiguos clientes ____
- d) No he implementado estrategias de mercadeo ____
- e) Otra, ¿Cuál? _____

10.1 Si utiliza redes sociales para vender sus servicios, marque cuáles:

Facebook____ Twitter ____ WhatsApp____ Instagram _____
YouTube____ Pinterest _____ Todas las anteriores____

Ninguna de las anteriores ____

11. Comentario final _____

Anexo 4. Listado de guías turísticos nacionales inscritos en el INTUR.

N°	Nombres Y Apellidos	Departamento	Teléfono
1	Aarón Emilio Narváez Pichardo	León	83631822



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

2	Guillermo Antonio Bobadilla Ibarra	León	89933714
3	Carlos Daniel Gutiérrez Salinas	León	88394713
4	Ryder Enrique Hernández Baca	León	84996891
5	Wilberth Benito Medrano Berrios	León	89233588
6	Martin Osmani López Zeledón	León	87925506
7	Rusell Ruy Rodríguez Palma	León	84401362
8	Henry Javier Rueda Acosta	León	88531072
9	Yesenia Elizabeth Aguilar Padilla	León	81853329
10	Danilo Antonio Martínez Urbina	León	86166292
11	Idania Mercedes Bolaños Cerda	León	86596108
12	Franklin José Medrano Juárez	León	86056270
13	Rider Martin Rugama Zeledón	León	87173596
14	Mario José Ocampo Treminio	León	89738665
15	Alex Moisés Mayorga Vargas	León	85230807
16	Marjourie Aracelly Herrera Rivera	León	87732593
17	Danny Ubaldo Morales Larios	León	88598902
18	Diego Ramón Hernández Barrios	León	88247597
19	Lester Anastacio Martínez Paiz	León	78719868
20	Julio José Orozco Padilla	León	57393486
21	Joel Augusto Celedon Altamirano	Managua	22781051
22	Maria Gabriela Hassan Murillo	Managua	83877604
23	Pedro Antonio Mendoza Andrades	Managua	83647284
24	Juan Carlos Mendoza	Managua	88677766
25	Gregorio José Torrez Campos	Managua	82575424
26	Sergio Francisco Gutiérrez	Managua	88891840
27	Fernando Anastacio Martínez Sotelo	Managua	89827129
28	Carlos Alberto Zamora Malespín	Managua	No aparece en el Listado
29	Raymundo Marcel Solórzano Bolaños	Managua	88790692
30	Isidra De Jesús Samayoa Fletes	Managua	83955966
31	Diana Carolina Izaguirre Guido	Managua	22669707
32	Juan Bautista Padilla Pineda	Managua	86641048
33	Guillermo José Rocha Araya	Managua	88109745
34	Marbellí Del Carmen Rivas Rueda	Managua	22227653
35	Davis José Rojas Corea	Managua	85322263
36	Katia Virginia Rojas Ordoñez	Managua	86810747
37	Luis Ramón Rivas Martínez	Managua	22528214
38	Roberto Carlos Rivera Urbina	Managua	88278152
39	José Daniel Rivera Jarquín	Managua	82079922
40	Harold Lenin Robleto González	Managua	88630066
41	Jorge Martin Hernández Iglesias	Managua	87560367
42	Fernando Rafael Gaitán Cespedes	Managua	86799756
43	Martin Claude Soto Vuillien	Managua	88961113
44	Jorge Del Carmen Morales Esquivel	Managua	88608730
45	Juan Carlos Mejía López	Managua	78488080
46	Eduardo Alejandro Lemus Martínez	Managua	89836395
47	Marelyn Rosi Reyes Reyes	Managua	88462088
48	Mario Alexis Pérez Medina	Managua	84527871 76834138
49	Francisco Vicente Saballos Araica	Managua	82633291



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

50	Felix Omar Zelaya Aguirrez	Managua	86787013
51	Sócrates Fernando Bosques Flores	Managua	86041360
52	Harry William Alvarado Sotelo	Managua	88321138
53	Ner Alberto Artola González	Managua	22791111
54	Roberto Javier Darce Sequeira	Managua	88795742
55	Ramón Gerardo Carcache Ramírez	Managua	86032717 84789666
56	Luis Alfonso Cortes Bone	Managua	88479947
57	Pablo José Correchel Jarquín	Managua	58654550
58	Nelson Enrique Mendoza Rugama	Managua	88627434
59	Héctor Antonio Díaz Bello	Managua	89851787
60	Henry Francisco Moraga Rivas	Managua	84643576
61	Erick Adolfo Martínez Viales	Managua	87530658
62	Moisés Alberto Ortega Valdivia	Managua	22681247
63	Ena Del Socorro Palacios Juárez	Managua	89680129
64	Maria José Gallegos Morales	Managua	58188366
65	Elvi Rodrigo Madrigal Gómez	Managua	83225144
66	Aura Elena Munguia Chavarría	Managua	86127183
67	Roberto José Lambí Valle	Managua	28474997
68	Linda Evelyn Manners	Managua	87758921
69	Ronald José Lechado Hernández	Managua	58618543
70	Xochilt Marcela Juárez Mendoza	Managua	22494868
71	Juan Pablo Gutiérrez Duarte	Managua	81131111
72	Buenaventura Mauricio Cordero Aguirre	Managua	88981660
73	Edgard Enrique Balladares Arcia	Managua	88846600 88302140
74	Juan Carlos Aguilar Miranda	Managua	No aparece en el Listado
75	Elizabeth De Los Ángeles Aguinaga Acuña	Managua	22800558
76	Eliseo Benjamín Suarez Rodríguez	Managua	85710806
77	Osman Magdiel Martínez Picado	Managua	88426707
78	Gabriel Ramón Galeano Cárcamo	Managua	86837676
79	José Jaime Solórzano Bolaños	Managua	82585000
80	Edson Danilo Gallegos Ponce	Managua	82053255
81	Luis Alberto Espinoza Altamirano	Managua	75099351
82	Carlos Raúl Fernández Escobar	Managua	89537433
83	Walter José Espinoza	Managua	87832607
84	Cristóbal Javier García Cisnero	Managua	84983938
85	Edna Azucena Alonzo Downs	Managua	22515050
86	Juan Carlos Blandón Blandón	Managua	88752799
87	Gema Rossina González Moncada	Managua	88886582
88	Jorge Manuel Báez Ordoñez	Managua	89130390
89	Carlos Vladimir Porras Álvarez	Managua	88502244
90	Juan Bosco Ortega Niño	Managua	78443727
91	David Gerónimo Gadea Romero	Managua	85699052
92	Carlos Alejandro Mejía Kornfeld	Managua	22652108
93	Mauricio Alberto Paredes Guardado	Managua	22702994
94	Joshua Adonai Cortez Urroz	Managua	78204460
95	Génesis Judith Rostran Jarquín	Managua	78909308
96	Ulrich Hartmut Schliz	Managua	87838118



“Efectos socioeconómicos de la pandemia COVID-19 en el ámbito laboral de los guías turísticos freelance de los departamentos de León, Managua y Granada de Nicaragua”

97	Ivania Elizabeth Aviles Salazar	Managua	82292405
98	Jasser David Solís Videá	Managua	85638972
99	Arlen Elena Jirón Merlo	Managua	84709443
100	San-Jen Chen	Managua	88406999
101	Jenny Patricia Martínez Hernández	Managua	84706711
102	Danelia Patricia Meléndez Uriarte	Managua	88791854
103	Venus Guadalupe Pereira Parra	Managua	82889296
104	Félix Benito López Garay	Managua	86897500
105	Lester Antonio González Zarate	Managua	57121750
106	Norman Lenin Galo Rodríguez	Managua	81646791
107	Litzy Maria Sánchez Maltez	Managua	88981837
108	Roberto Antonio Vega Santana	Managua	77113600
109	José Ramón Estrada Rodríguez	Granada	84529643
110	Julio Cesar Flores Vanegas	Granada	82669795
111	Juan José Mendieta Acosta	Granada	89974599
112	Victor Manuel Ubau Alemán	Granada	88664378
113	Wilfredo Alexander Guadamuz	Granada	No aparece en el Listado
114	Rodolfo Javier Ortega López	Granada	81431360
115	Huascar Yupanqui Chacón Córdoba	Granada	83743334
116	Gustavo Francisco Mondragón Molina	Granada	89829742
117	Felipe Alberto Robleto Malespín	Granada	81254676
118	Giovanny Joaquín Sunsin Lanuza	Granada	89456511
119	Gioconda Vanessa Cabrera Parrales	Granada	25522876
120	Eddy Mauricio Mendoza González	Granada	87599473
121	Marlene Auxiliadora Rivas Rueda	Granada	81297213
122	Moisés Alfredo Ferreti González	Granada	86062279
123	Gustavo Adolfo Guevara Rivas	Granada	85521390
124	José Antonio Meneses Perez	Granada	78769005
125	Luis David Oporta Duarte	Granada	78595407
126	Juan Bautista Ponce Velásquez	Granada	89395468
127	Alicia Maria Orozco Cruz	Granada	86151424
128	Ramón Ali Parra Goussen	Granada	76991958
129	José Luis Gutiérrez Acevedo	Granada	84883013
130	Rene Salvador Mena Guzmán	Granada	78720071
131	Máximo Erick Bonilla Gutiérrez	Granada	83882734
132	Mauricio Antonio Zambrana Argueta	Granada	87860727
133	José Daniel Díaz Miranda	Granada	78771077
134	Alexander Antonio Acosta Antón	Granada	58824260
135	Walter Bayardo Ubau Velásquez	Granada	87776203
136	Abbott Lewis Domínguez Sandoval	Granada	25523014
137	Marvin Fabricio Rivera González	Granada	81760191
138	Maynor Alfredo Rios Ruiz	Granada	82748166

Fuente: visitanicaragua.com / INTUR central.