

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE ECONOMÍA**



**EFFECTOS ECONÓMICOS DE LA PANDEMIA COVID 19, AL SECTOR
HOTELERO DEL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO,
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO.**

EDGAR ROLANDO FIGUEROA FUENTES

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2024.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE ECONOMÍA

EFFECTOS ECONÓMICOS DE LA PANDEMIA COVID-19, AL SECTOR
HOTELERO DEL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO,
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO.

TESIS

PRESENTADO A LAS AUTORIDADES DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS
ECONÓMICAS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE DE
LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

POR

EDGAR ROLANDO FIGUEROA FUENTES

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

ECONOMISTA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2024.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE

AUTORIDADES USAC

Rector Magnífico: M.A Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Secretario General: Lic. Luis Fernando Cordón Lucero

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Director General y Presidente: Dr. César Haroldo Milián Requena
Secretario Administrativo: Msc. José Edmundo Maldonado

REPRESENTANTES DE DOCENTES

Msc. Raúl Bethancurt
Msc. Edelman Monzón

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

Br. Aleyda Trinidad De León

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

Lic. Víctor Díaz

DIRECTOR DE DIVISIÓN

Msc. Sergio Aníbal Sum García

COORDINADOR DE LA CARRERA DE ECONOMÍA

Msc. Julio Lima

**TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL
DE ÁREAS PRÁCTICAS**

Msc. Fernando Aguilar

Msc. Víctor Racancoj

Msc. Herbert Loarca

ASESOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Msc. Erick Norberto Stewart Herrador

REVISOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Msc. Herbert Loarca Moreira

MADRINA

Licda. Ana Felicita Ovalle Jovel

Quetzaltenango 28 de Julio de 2023


Licenciado
Julio Rodolfo Lima Ochoa
Ciudad

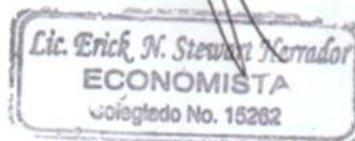
Respetable Lic. Lima:

Estimado Licenciado Lima, reciba bendiciones en su labor como coordinador de la carrera de Economía del Centro Universitario de Occidente, el motivo de la presenta es para informar que de acuerdo al Oficio C.E.CC.EE No. 1-2021 de fecha 15 de Noviembre del año 2021, donde se me nombra ASESOR del estudiante EDGAR ROLANDO FIGUEROA FUENTES quien se identifica con carné No. 2972 98526 0901 y Registro Académico 201132015 y elaboró el trabajo de graduación denominado "EFECTOS ECONOMICOS DE LA PANDEMIA COVID 19, AL SECTOR HOTELERO DEL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO".

Dicho trabajo de Graduación ya cumple con las normas que exige la Universidad de San Carlos y el Centro Universitario de Occidente, por lo que en mi calidad de Asesor extendiendo el presente DICTAMEN FAVORABLE, para que el estudiante realice los trámites correspondientes y continúe con su proceso de graduación.

Atentamente


Lic. Erick Norberto Stewart Herrador
Registro de Personal 20081074
Colegiado 15,262





Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Occidente
División de Ciencias Económicas.

Quetzaltenango, 8 de noviembre de 2023

Lic.
Julio Rodolfo Lima Ochoa
Coordinador de la Carrera de Economía
División de Ciencias Económicas
Centro Universitario de Occidente

Respetable Lic. Lima:

En atención al oficio E/CCEE/REV/ No. 01-2023, de fecha 18 de Septiembre de 2023, en que se me nombra como Revisor del trabajo de graduación del estudiante **Edgar Rolando Figueroa Fuentes**, con número de carnet **2972 98526 0901** y Registro Académico No. **201132015** del trabajo intitulado "**Efectos Económicos de la Pandemia COVID 19, al Sector Hotelero del Municipio de Quetzaltenango, Departamento de Quetzaltenango**" me permito informar lo siguiente:

- a) Que se concluyó con el proceso de revisión. Habiéndose cumplido con los requisitos necesarios para este tipo de trabajo.
- b) Emito **Dictamen Favorable**, para que el estudiante pueda continuar con el trámite previo a conferírsele el Título de Economista en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular me suscribo de usted, deferentemente.

Lic. Herbert Loarca Moreira
Revisor

Herbert Loarca Moreira
ECONOMISTA
COLEGIADO 4616



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE -CUNOC-

El infrascrito DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Del Centro Universitario de Occidente ha tenido a la vista la **CERTIFICACIÓN DEL ACTA DE GRADUACIÓN No. E. 001-2024** del día **veintiuno** de **febrero** de dos mil **veinticuatro** presentado por el (la) estudiante **Edgar Rolando Figueroa Fuentes**, con carné No. **2972 98526 0901**, Registro Académico: **201132015** emitida por el Coordinador de la Carrera de: **ECONOMIA** por lo que se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN** titulado: **“EFECTOS ECONÓMICOS DE LA PANDEMIA COVID 19, AL SECTOR HOTELERO DEL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO, DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO”**

Quetzaltenango 8 de abril 2024

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Msc. Sergio Anibal Sum Garcia
Director de la División de
Ciencias Económicas

DEDICATORIA

A DIOS: El forjador de mi camino, que siempre me acompaña y cuida. A ti mi amado Padre, por tu sabiduría y amor te doy las gracias.

A MI PADRE: Edgar Figueroa, soy el reflejo de tus enseñanzas y dedicación plasmadas en mi vida. Gracias por siempre creer en mí y por tu apoyo, me llena de orgullo ser tu hijo.

A MI MADRE: Fabiola Fuentes, tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

A MIS ABUELOS: Elisa Pérez por tenerme en sus oraciones y enseñarme el camino de Dios, Rolando Figueroa (+), un abrazo al cielo, un amor mutuo, tu recuerdo plasmado en mi corazón, Raquel de Fuentes (+), Porque el tiempo no me dejo darte las gracias por todo tu amor, pero sé que tu sonrisa brilla en el cielo por mí, Roberto Fuentes (+).

A MI ESPOSA: Ana Ovalle, mujer virtuosa que llena de amor y sabiduría nuestro hogar, que complementa cada espacio de mi corazón, mi compañera en las buenas y en las malas, a ti te doy las gracias por todo tu apoyo y motivarme a ser mejor cada día. Te Amo.

A MIS HIJAS: Sofía, Fátima y Camila, que sus sueños sean más grandes que los míos, y su tenacidad y perseverancia sean inquebrantables, que el alcance de sus metas, sean premio a mis dedicados años.

A MIS HERMANOS: María Figueroa, Rodrigo Figueroa, Pedro Figueroa, los quiero siempre los llevo en mi corazón, que la vida nos permita siempre estar unidos.

A MI FAMILIA: Gloria Ovalle, Rosa Ovalle, Erika Ovalle, Luis Fuentes, Rolando Figueroa, Mauricio Figueroa por creer en mí y compartir esta alegría.

A MI ASESOR: Msc. Erick Stewart por todo su apoyo y enseñanzas en la elaboración de mi tesis.

A MI REVISOR: Msc. Herbert Loarca, por su dedicación y guía en este proceso.

A LA UNIVERSIDAD: San Carlos de Guatemala, por ser la mejor casa de estudios, donde me pude formar profesionalmente, es un privilegio ser San Carlita.

Índice

CAPITULO I

Diseño de Investigación

1.1	Planteamiento del Problema	2
1.2	Justificación.....	3
1.3	Objetivos.....	5
1.3.1	General.....	5
1.3.2	Específicos	5
1.4	Delimitación	5
1.4.1	Espacial.....	5
1.4.2	Temporal	5
1.4.3	Teórica.....	5
1.5	Hipótesis	5
1.5.1	Hipótesis de Investigación.....	5
1.5.2	Hipótesis Nula.....	6
1.5.3	Hipótesis Alternativa.....	6
1.5.4	Hipótesis Estadística	6
1.6	Técnica e Instrumento	6
1.6.2	Instrumento.....	6
1.6.3	Medio	6
1.7	Población y Muestra.....	7
1.7.1	Población.....	7
1.7.2	Muestra	7
1.8	Diseño de Investigación.....	7
1.8.1	Tipo de diseño	7
1.8.2	Sub-tipo.....	7
1.8.3	Clase.....	7

CAPITULO II

Marco Teórico Contextual

2.1	Monografía de Quetzaltenango	8
2.1.1	Ubicación Geográfica	8
2.1.2	Demografía.....	8
2.1.3	Salud	9

2.1.4	Economía.....	11
2.1.5	Turismo	12
2.1.6	Áreas hoteleras en el municipio de Quetzaltenango.....	15

CAPITULO III
Pandemia Covid-19

3.1	Definición.....	18
3.2	Epidemias y Pandemias en el Mundo.....	18
3.3	Pandemia Covid-19	19
3.3.1	Definición	19
3.3.2	Origen del Covid-19	20
3.3.3	Covid-19 en Guatemala.....	21
3.4	Programas del Gobierno.....	24
3.5	Efectos Económicos de la Pandemia Covid-19 en Guatemala.....	27
3.5.1	Impacto Macroeconómico	27
3.5.2	Impacto Microeconómico	30
3.5.3	Efectos Económicos del Covid-19 Internacionalmente	34

CAPITULO IV
Servicio de Hoteles

4.1	Servicio de Hoteles.....	37
4.1.1	Definición.....	37
4.1.2	Antecedentes Históricos.....	37
4.1.3	Crecimiento de la Industria Hotelera en Guatemala.....	40
4.1.4	Clasificación:	41
4.2.	Efectos en el Sector Turismo del Covid-19:.....	42
4.2.1	Sector Hotelero en Presencia del Covid-19	43
4.2.2	Estrategias del Sector Hotelero.....	44
4.3	La realidad de Guatemala dentro de la emergencia sanitaria.....	45
4.3.1	Covid-19 en Quetzaltenango.....	46
4.4	Medidas para la Recuperación del sector hotelero	47
4.4.1	Acciones para reactivar el turismo:.....	48
	Las acciones inmediatas que se necesitan para reactivar el turismo presentadas por el comité de crisis del sector turístico privados consisten en:	48
4.4.2	Acciones en Quetzaltenango	48

CAPITULO V
Resultados y Discusión

5.1 Aspectos generales de los hoteles	49
5.2 Impacto Económico de la Pandemia Covi-19 al Sector Hotelero	53
5.3 Ocupación Hotelera	57
5.4 Acciones del sector hotelero	61
5.5 Intervención del Gobierno.....	63

INTRODUCCIÓN

El Covid-19 ha traído consigo grandes pérdidas económicas a nivel mundial en todos los sectores, en especial el sector turístico hotelero, pues a razón de la emergencia sanitaria y la puesta en cuarentena obligatoria a nivel mundial son hechos que han alterado el dinamismo en la industria.

La drástica reducción de afluencia de visitantes, así como la cancelación de las reservas en los hoteles para hospedaje o eventos, ha causado un gran impacto en la economía del sector hotelero, a más de esto la tasa de desempleo ha aumentado debido a la pérdida de empleo de forma temporal o definitiva ante el cierre de los establecimientos, por la falta de actividad.

En la investigación realizada sobre los efectos económicos de la emergencia sanitaria por Covid-19, elaborada en el año 2022, pretende contribuir de forma teórica y práctica con una metodología de diagnóstico que permita la identificación de problemas económicos que tienen las empresas del sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenago.

Para la recolección de datos se empleó una encuesta instrumentada con la finalidad de captar perspectivas de los diferentes empresarios hoteleros de la ciudad. Los resultados obtenidos mediante la encuesta fueron satisfactorios para el fin de la investigación, pues muestran a que niveles se ha reducido la productividad del sector hotelero y cuáles son las estrategias optadas por los mismos empresarios para mitigar las consecuencias de la pandemia.

CAPITULO I

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema:

La crisis por la pandemia del coronavirus golpeó a toda la industria turística en Guatemala por lo que apenas un 18% del entramado empresarial pudo mantenerse en actividad. Según la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (Asies) el 77% debió cerrar operaciones temporalmente y el 5% cerró definitivamente, perdiendo el 27% de los puestos de trabajo en el sector.

La ciudad de Quetzaltenango es uno de los destinos turísticos más importantes de Guatemala, debido a su cultura, clima, gastronomía y obras arquitectónicas, teniendo una alta demanda de turistas extranjeros y de otros departamentos, siendo de vital importancia para los ingresos económicos de los hoteles. *“El turismo representa el medio por excelencia para preservar la identidad y poner en justo valor el patrimonio nacional”* (Madrid, pág. 15). *“Los recursos culturales, naturales y patrimoniales forman parte de una red de gran valor y riqueza, que deben promocionarse y comercializarse de forma sostenible, con el objetivo de mejorar el desarrollo socioeconómico de las poblaciones locales en los destinos y la conservación de los recursos”* (Castellanos Verdugo, 2013, pág. 207).

Para el año 2008 la ciudad fue proclamada como Capital de Centroamérica por el Parlamento Centroamericano y se ha desarrollado múltiples proyectos turísticos los cuales han elevado el turismo doméstico e internacional en la ciudad y sus alrededores.

El turismo es importante en Quetzaltenango ya que es la ciudad de donde salen las diferentes excursiones a destinos que ofrece el departamento, habiendo diversas empresas que se dedican a ofrecer paquetes de hospedaje, viajes y guías turísticos.

El sector hotelero en el Municipio de Quetzaltenango ha sido grandemente afectado por la pandemia de Covid-19, obligado a empresarios turísticos a sobrellevar la crisis económica de diversas formas, solicitando apoyo gubernamental para poder pagar el salario a sus empleados.

Las pérdidas según datos no oficiales, alcanzan los Q150 millones, existiendo al menos 400 lugares de hospedaje (hoteles, pensiones, casas de alojamiento) que fueron afectados drásticamente por la pandemia, donde un quince por ciento a cerrado operaciones definitivamente y un setenta y cinco por ciento realizó medidas que afectaron el empleo y crecimiento económico.

En la actualidad representantes de la gremial de hoteles y restaurantes se han pronunciado para que se adopten medidas que ayuden a mitigar el impacto económico, sin embargo, se desconoce si existen acciones por parte del gobierno central y Municipal.

Dadas la especificación, delimitación y ubicación del problema sobre el efecto económico de la pandemia Covid-19 al sector hotelero en el Municipio de Quetzaltenango, se llega a la siguiente pregunta principal: **¿Cómo ha afectado la pandemia Covid-19 a la economía, del sector hotelero en el Municipio de Quetzaltenango?**

De la cual se desprenden las siguientes preguntas específicas:

- a) ¿Cuáles son las acciones realizadas por el sector hotelero para mitigar el impacto económico causado por la Pandemia Covid-19?
- b) ¿Qué acciones implementó el gobierno central y municipal para mejorar la economía del sector hotelero?

1.2 Justificación:

El Turismo y la hotelería son grandes pilares en donde se asienta la economía de un país, generando empleo y dando ingresos a las diferentes industrias que se relacionan provocando movimientos económicos que benefician a hoteles, transportistas, restaurantes, centros de diversión, etc.

En el año 2020 se ha perdido completamente la economía debido a la pandemia, no solo en el sector turístico y hotelero sino también en otros sectores ligados o no a este, el mundo se ha paralizado debido a la emergencia sanitaria.

El turismo dentro de Quetzaltenango representa una inmensa oportunidad de desarrollo y creación de nuevos modelos de negocio para la sostenibilidad y sustentabilidad. Un turismo que sea más amigable con el medio ambiente integrando y generando nuevas plazas de empleo, esto bajo la cultura de los Quezaltecos y la gran diversidad natural y tradicional que caracteriza al Municipio.

La ciudad ha sido reconocida tanto a nivel nacional como internacional por su gran belleza, su gastronomía y sus tradiciones, siendo centro de acogida de comerciantes, estudiantes y turistas, que visitan la zona o pasan por ella para ofertar sus productos o servicios, en base a esto ha existido un crecimiento de la oferta hotelera y turística permitiendo el desarrollo de muchos negocios enlazados directa o indirectamente con el sector hotelero.

A raíz de esto nace la presente investigación por la crisis y consecuencias que ha llegado a tener el sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango a razón de la emergencia sanitaria Covid-19.

Identificar el nivel de complicaciones económicas que ha causado y cuanto supone el tiempo de recuperación del sector hotelero.

No cabe duda que la reactivación del sector hotelero sugiere un riesgo para la salud de turistas y trabajadores de las instituciones, sin embargo, siguiendo las restricciones y medidas de bio-seguridad adecuadas estos riesgos quedan mitigados. El turismo como un pilar económico se debe reinventar en un futuro inmediato sin dejar de lado la planificación a mediano plazo para acelerar la reactivación y recuperación de los prestadores de servicio y las empresas turísticas.

Se realiza una investigación aplicada exploratoria, de tipo descriptivo con el objetivo de un acercamiento más real al comportamiento la oferta y la demanda actual del sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango en la época actual de emergencia sanitaria por Covid-19, como parte de la caracterización de la problemática socioeconómica que se vive y percibe en el sector.

1.3 Objetivos:

1.3.1 General:

Determinar los efectos económicos que ocasionó la pandemia covid-19 al sector hotelero del Municipio de Quetzaltenango.

1.3.2 Específicos:

1.3.2.1 Evaluar las acciones implementadas por el sector hotelero, para mitigar el impacto económico causado por la pandemia Covid-19.

1.3.2.2 Analizar las acciones que el gobierno implementó, para atenuar los problemas económicos causados por la pandemia Covid-19 al sector hotelero del Municipio de Quetzaltenango.

1.3.2.3 Analizar los efectos económicos que ocasionó la pandemia covid-19 al sector hotelero del Municipio de Quetzaltenango

1.4 Delimitación:

1.4.1 Espacial:

La presente investigación se realizará en el área geográfica del municipio de Quetzaltenango.

1.4.2 Temporal:

El periodo que abarcará la presente investigación será del año dos mil veinte (2020) al mes de mayo del año 2022, versando sobre un tema de carácter económico actual, por lo que se considera un estudio de carácter asincrónico.

1.4.3 Teórica:

La presente investigación será de carácter económico descriptivo.

1.5 Hipótesis:

1.5.1 Hipótesis de Investigación:

¿Cómo ha afectado la economía del sector hotelero del municipio de Quetzaltenango la pandemia covid-19?

1.5.2 Hipótesis Nula:

¿La emergencia sanitaria de covid-19 no ha afectado a la economía del sector hotelero del municipio de Quetzaltenango?

1.5.3 Hipótesis Alternativa:

¿La emergencia sanitaria de covid-19 disminuyó la economía del sector hotelero del municipio de Quetzaltenango?

1.5.4 Hipótesis Estadística:

¿La emergencia sanitaria de covid-19 ha disminuido los ingresos en un 35% al sector hotelero del municipio de Quetzaltenango?

1.6 Técnicas e Instrumentos:

1.6.1 Técnica: A continuación, se detallan las distintas técnicas que se utilizarán en la presente investigación:

1.6.1.1 Observación directa: Esta técnica se utilizará principalmente para poder abordar de una mejor manera el problema económico que se desarrolló en el presente trabajo de graduación.

1.6.1.2 Encuesta: Se recopilará información a través de una encuesta que se pasará a los diferentes establecimientos del sector hotelero para poder comprender los efectos económicos que ocasionó la pandemia covid-19.

1.6.2 Instrumentos: Los instrumentos que se utilizan para la investigación.

1.6.2.1 Guía de Observación: Este instrumento se utilizará para poder realizar de una manera sistemática la observación.

1.6.2.2 Encuesta: Este instrumento se utilizará con los hoteles que sean seleccionados por un muestreo al azar.

1.6.3 Medio:

El medio que se utilizará para realizar la presente investigación será el cuestionario estructurado.

1.7 Población y Muestra:

1.7.1 Población:

Dentro de la población considerada para la presente investigación se contempla un universo de 50 hoteles, 20 pensiones y 30 hospedajes, que actualmente conforman el sector hotelero en el Municipio de Quetzaltenango.

1.7.2 Muestra:

Se utilizará la fórmula Yamane, para determinar el tamaño de la muestra, utilizada en poblaciones finitas que poseen variables cualitativas-cuantitativas.

1.8 Diseño de Investigación:

No experimental

1.8.1 Tipo de diseño:

La presente investigación es transversal, ya que observará a un mismo sector hotelero a lo largo del tiempo que dure la investigación.

1.8.2 Sub-tipo:

La presente investigación será del sub-tipo correlacionales causales ya que se tendrá una investigación con distintas variables.

El estudio será de tipo descriptivo *“los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”* (Hernandez Sampieri, 2006).

1.8.3 Clase:

La investigación será cuantitativa ya que el enfoque es de varias empresas las cuales se examinarán a profundidad y de manera grupal.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL

2.1 Monografía de Quetzaltenango:

2.1.1 Ubicación Geográfica:

Según Francis Gall (1999), el municipio de Quetzaltenango, es la cabecera del departamento que lleva el mismo nombre, tiene una extensión territorial de 120 kilómetros cuadrados, colinda al Norte con San Mateo, La Esperanza, Olinstepeque (Quetzaltenango) y San Andrés Xecul (Totonicapán), al este Zunil, Almolonga Cantel y Salcaja (Quetzaltenango); al sur con Zunil y el Palmar (Quetzaltenango); al oeste con Concepción Chiquirichapa y San Martín Sacatepequez (Quetzaltenango). El monumento de elevación del Instituto Geográfico Nacional (IGN) en el parque Centroamérica frente a la <Municipalidad está a 2,333 metros sobre el nivel del mar (SNM), latitud 14°50'16", longitud 91°31'03". Distancia a 200 Km de la ciudad capital. Los datos del observatorio nacional, mencionan que la temperatura media es de 15.2° centígrados, promedio de máxima 22.4°, promedio de mínima 6.8° absoluta máxima 33.0°C y absoluta mínima -7.5°C. La precipitación total promedio es de 2,000 milímetros y humedad relativa media de 82%.

La división política administrativa actual según él (Instituto Nacional de Estadística, 2018), el municipio se divide en una ciudad que comprende doce zonas del área urbana, 2 aldeas y 13 cantones que corresponden al área rural.

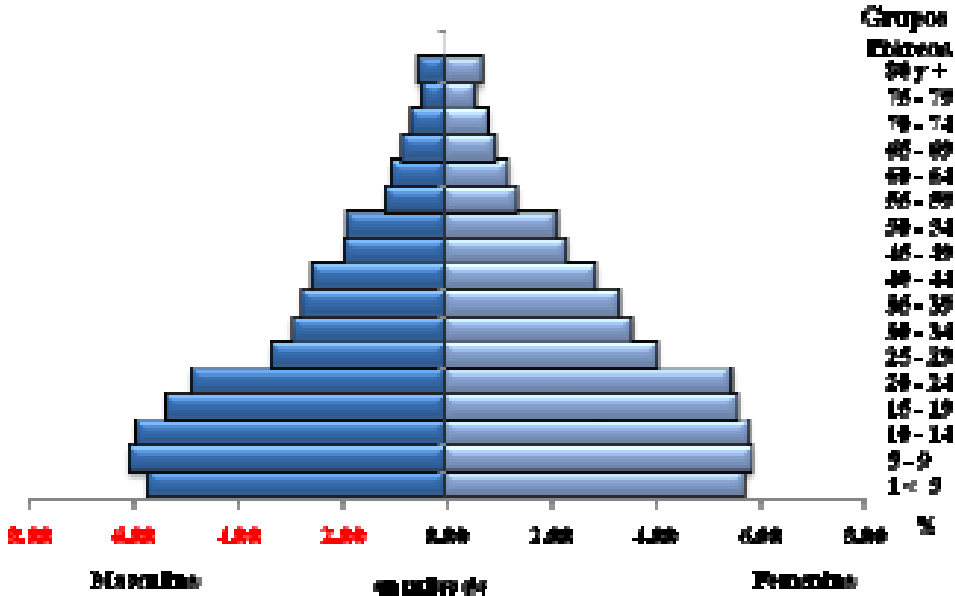
2.1.2 Demografía:

Según datos del censo XI realizado por él (Instituto Nacional de Estadística, 2018) y sus proyecciones para el año 2019 el municipio de Quetzaltenango cuenta con una población de 145,637.00 habitantes, de ellos 69,906.00 hombres (48%) y 75,731.00 mujeres (52%).

La densidad de la población es de 1,214 habitantes/km con un promedio de cinco personas por familia. La población del municipio es muy joven, pues el 70% está comprendido en el rango de edad de 0 a 29 años, tal como se puede visualizar en la gráfica número uno, que contiene datos del Instituto Nacional de Estadística, 2009,

esta situación permite prever que es necesario contar con más equipamientos y servicios para atender a esta población en aspectos sociales principalmente educación, salud y viviendas. Además, en la dimensión económica, será necesario crear condiciones con mayor cantidad de empleo.

Grafica No.1
Pirámide Poblacional de Quetzaltenango



Fuente: Diagnostico de Quetzaltenango, USAID Nexos locales.

2.1.3 Salud:

De acuerdo a la información brindada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, el Municipio de Quetzaltenango cuenta con un centro de salud, ubicado en la zona tres del municipio y un puesto de salud ubicado en aldea Chiquilaja; cada centro cuenta con un médico, dos estudiantes de medicina, una enfermera profesional, cuatro enfermeras auxiliares, tres inspectores de saneamiento, un trabajador social, un técnico en laboratorio, dos oficinistas y dos personas de intendencia.

En relación a médico por habitantes si se toman unicamente los servicios públicos es un aproximado de 1/48,000 habitantes, por lo que existe un gran déficit en cuanto a este servicio básico por parte del Estado, lo cual es menor a la norma establecida por la Organización Mundial de la Salud -OMS- que es de 9,000 personas por medico al año. La opinión de médicos en ejercicio de su profesión, la atención que puede prestar un médico en un servicio de salud pública en condiciones normales es de 20 pacientes al día. Lo cual implica que tomando cualquiera de los dos criterios para el caso de Quetzaltenango hay un déficit de médicos y personal en general que brinden atención a pacientes que acuden al puesto de salud.

Según el (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, s.f.) en todo el municipio existen 268 centros privados en atención de salud, entre sanatorios, clínicas médicas tanto generales como de diferentes especialidades y hospitales. Existen alrededor de 1,157 médicos, que se concentran en su mayoría en el municipio de Quetzaltenago, por lo que la relación de médicos por habitantes incluyendo los servicios estatales y privados es de 652 habitantes por médico, aunque cabe resaltar que, para acudir a un centro médico privado, hay que contar con recursos económicos, por lo que en este caso queda excluida gran parte de la población.

Otra fortaleza en el territorio municipal, es contar con el Hospital Regional de Occidente, que para los habitantes del municipio es de fácil acceso pues está ubicado en la zona ocho del municipio, además se cuenta con el Hospital Rodolfo Robles que atiende pacientes que padecen enfermedades respiratorias.

Según (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, 2008), las causas prioritarias de la morbilidad a nivel masculino son la rinofaringitis aguda (respiratorio común), seguido por la amigdalitis aguda no especifica, laringofaringitis aguda, parasitosis intestinal: a nivel femenino son la rinofaringitis aguda, amigdalitis aguda no especifica, parasitosis intestinal y trastornos no específicos) emocionales y de comportamiento). Las causas más importantes de la morbilidad infantil que corresponden al 72% son la rinofaringitis aguda (respiratorio común), la amigdalitis aguda no especifica, laringofaringitis aguada y parasitosis intestinal, resfriado común, la amigdalitis aguada, diarreas y anemia.

2.1.4 Economía:

Según el (Ministerio de Economía, s.f.) en Quetzaltenango resaltan los sectores comerciales, de servicios, educativos (a nivel primario, secundario y universitario), sociales, de instancias políticas, gubernativas y culturales, entre otras, que atraen a muchas personas de lugares cercanos y otros departamentos, por lo que Quetzaltenango se convierte en una ciudad que concentra el comercio y los servicios en el occidente del país.

La ciudad tiene además una gran variedad de restaurantes, centros comerciales, plazas, avenidas, hoteles y tiendas que se centran principalmente en las zonas 1, 3 y 9. Cuenta con una población económicamente activa, según datos del censo realizado por el (Instituto Nacional de Estadística, 2018) de 54,512 personas, que representa al 37.43% del total.

Los cultivos que se destacan en el departamento de Quetzaltenango son: café, maíz, manzana, brócoli, lechuga, palma africana, ajonjolí, arroz y hule. Es una zona ganadera, industrial, de gran actividad comercial y de servicios.

El departamento se caracteriza por tener atractivos turísticos como: el Cerro del Baúl (reserva natural), el Cerro Siete Orejas, Cerro Quemado, los baños de Almolonga Cirilo Flores, las Delicias, las Fuentes Georginas (aguas termales), la Laguna de Chicabal y otras, que ofrecen turismo ecológico y de aventura, lo que ha determinado que el número de turistas haya aumentado en los últimos años.

El turismo es importante para Quetzaltenango ya que es la ciudad desde donde salen las excursiones a los diferentes destinos que ofrece el departamento, existen empresas que se dedican a ofrecer paquetes de viaje y guías turísticos, convirtiendo a la ciudad en un importante punto de visita para los turistas.

En Quetzaltenango, se organiza una feria anual, que lleva por nombre Feria Centroamericana de Independencia, se realiza del 12 al 18 de septiembre en honor a la independencia nacional. En dicha feria se pueden encontrar juegos mecánicos, venta de comida tradicional guatemalteca e internacional y comercios de diferente

categoría, se llevan a cabo, certámenes de belleza, conciertos en diferentes lugares de la ciudad, fiestas sociales y desfiles que resaltan la importancia del evento, siendo el día más importante el 15 de septiembre, en el que se conmemora la independencia de Guatemala, además de una serie de diferentes actividades cívicas a lo largo del mes. En tales fechas se celebra un certamen artístico donde se premian a literatos a nivel nacional.

El siete de octubre de cada año, se celebra con gran fervor religioso, el día de la Virgen del Rosario, Patrona del Municipio, que incluye celebraciones a lo largo de todo el mes, siendo una fecha muy especial para los habitantes que profesan la fe católica en el municipio.

Quetzaltenango es catalogada como la cuna de la cultura en el occidente de Guatemala, en la ciudad han nacido importantes artistas, músicos, pintores y deportistas destacados nacional e internacionalmente.

2.1.5 Turismo:

Según el datos del (Instituto Guatemalteco de Turismo, 2018), la ciudad de Quetzaltenango es actualmente uno de los destinos turísticos más importantes de Guatemala, esto debido a su cultura, gastronomía, clima y sus obras de arquitectura neoclásica en su Centro Histórico. Quetzaltenango al igual que la ciudad colonial de Antigua Guatemala son núcleos de turismo doméstico e internacional. El 77% de turistas extranjeros que ingresan a la ciudad de Quetzaltenango, lo hacen vía terrestre por la autopista Interamericana y el 33% vía aérea utilizando el Aeropuerto Internacional de Quetzaltenango. El 58% de turistas en la ciudad son hombres y el 42% mujeres, mayoritariamente entre los 26 a 35 años de edad.

Así mismo, en los meses de enero, junio, julio, agosto y septiembre la ciudad de Quetzaltenango, recibe más turistas y la estadía promedio del turista es de 5.49 días dentro de la ciudad. El 59% de turistas se hospeda en los hoteles de la ciudad mientras que el resto se hospeda en la casa de un familiar o utilizan la aplicación Airbnb.

La actividad turística en la ciudad se ha desarrollado desde el año 1892 cuando abrió las puertas el primer hotel (hotel modelo) en Quetzaltenango para hospedar a los visitantes de esta ciudad, quienes por motivos culturales y negocios empezaron a llegar. En 1935 se apertura el segundo hotel (Hotel Bonifaz) que actualmente sigue activo, además desde los años ochenta empezó a cobrar fuerza otro tipo de turismo con el principal objetivo de aprender español como lengua extranjera, con esto se abren las oportunidades para la apertura de otros negocios turísticos que completan la oferta y demanda existente.

La ciudad actualmente ofrece múltiples atractivos y servicios que satisfacen las diferentes motivaciones de viaje, entre cultura, ecoturismo, aventura, salud, convenciones, entre otros. A partir del año 2013 el Instituto Guatemalteco de Turismo llevó a cabo el lanzamiento de la marca turística "Vive Xela" la cual ha elevado el turismo doméstico e internacional en la ciudad y sus alrededores.

La historia, cultura maya viva, costumbres ancestrales, gastronomía, neutralidad en el acento para el aprendizaje del idioma español, así como los volcanes y cerros motivan a los visitantes nacionales y extranjeros a visitarla, por todos estos aspectos que caracterizan a la ciudad fue proclamada en 2008 como Capital de Centroamérica por el Parlamento Centroamericano.

Quetzaltenango forma parte de la región turística del altiplano de Guatemala, dicha región está integrada por los departamentos de Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, la parte norte de San Marcos, Huehuetenango, Quiché y Chimaltenango. Esta región es notable por su rica historia prehispánica y colonial, los visitantes tienen la oportunidad de apreciar la cultura maya más arraigada del país, además de disfrutar de la naturaleza, paisajes, cultivos, bosques, aguas termales y volcanes. En esta área de Guatemala también se observa una alta demanda en el comercio de artesanías, la práctica de senderismo, canopy, entre otros.

Los volcanes Santa María y Santiaguito son los principales atractivos turísticos naturales.

Dentro de las principales atracciones turísticas de Quetzaltenango destacan el Centro Histórico de la ciudad, el volcán Santiaguito, el volcán Santa María, volcán Cerro Quemado y el volcán Siete Orejas. La ciudad es el punto de partida para visitar los atractivos turísticos de la región, esto debido a su variada oferta de servicios principales y complementarios que se encuentran, tales como el Centro Histórico, museos, centros de convenciones, entre otros.

Las áreas turísticas de la región central de Quetzaltenango ofrecen un buen desarrollo para el turismo. La oferta y la demanda turística representa un pilar importante para la economía del municipio.

En la actualidad la cabecera departamental de Quetzaltenango, posee recursos físicos que proporcionan la comodidad requerida por los visitantes, tal es el caso de los servicios bancarios, transportes, servicios públicos, de hotelería, entre otros.

Quetzaltenango es uno de los departamentos con mayores recursos naturales para su explotación turística, con la ventaja de que todos los recursos en potencia se localizan muy cerca de la ciudad o a distancias relativamente cortas de la cabecera departamental. El alojamiento para el usuario se clasifica en relación a la categoría, ubicación y tipo de servicio que ofrece, por lo que se encuentran divididos en Hoteles, Pensiones y Hospedajes. Dentro de los hoteles y pensiones de primera existen dos a disposición del visitante que cuentan con pista de baile, salón de recepciones y otros servicios complementarios, adicionalmente prestan los servicios de recorridos cortos con los turistas que se hospedan en dicho lugar.

2.1.5.1 Origen de los visitantes extranjero.

Tabla No. 1
Origen de los visitantes extranjeros a Quetzaltenango

País de Origen	% de turistas que visitan la ciudad
 Estados Unidos	27
Europa	20
 El Salvador	11
 México	10
 Alemania	7
 Francia	6
 España	4
 Australia	4
 Reino Unido	4
 Canadá	3
 Italia	3

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo, 2020.

2.1.6 Áreas hoteleras en el municipio de Quetzaltenango.

Según datos del (Instituto Guatemalteco de Turismo, 2018) actualmente el municipio de Quetzaltenango cuenta con 4,091 habitaciones, el 60% de ellas se encuentran en la ciudad y estas se dividen en hoteles, hospedajes y pensiones.

Del total de hoteles que se encuentran en la cabecera departamental, el 85% se encuentra ubicado en el centro de la ciudad y solo el 15% en las zonas de crecimiento económico. La categoría de los hoteles en el municipio de Quetzaltenango se encuentra entre los de 4 estrellas y 3 estrellas, habiendo una mayor cantidad en los de categoría de 2 estrellas.

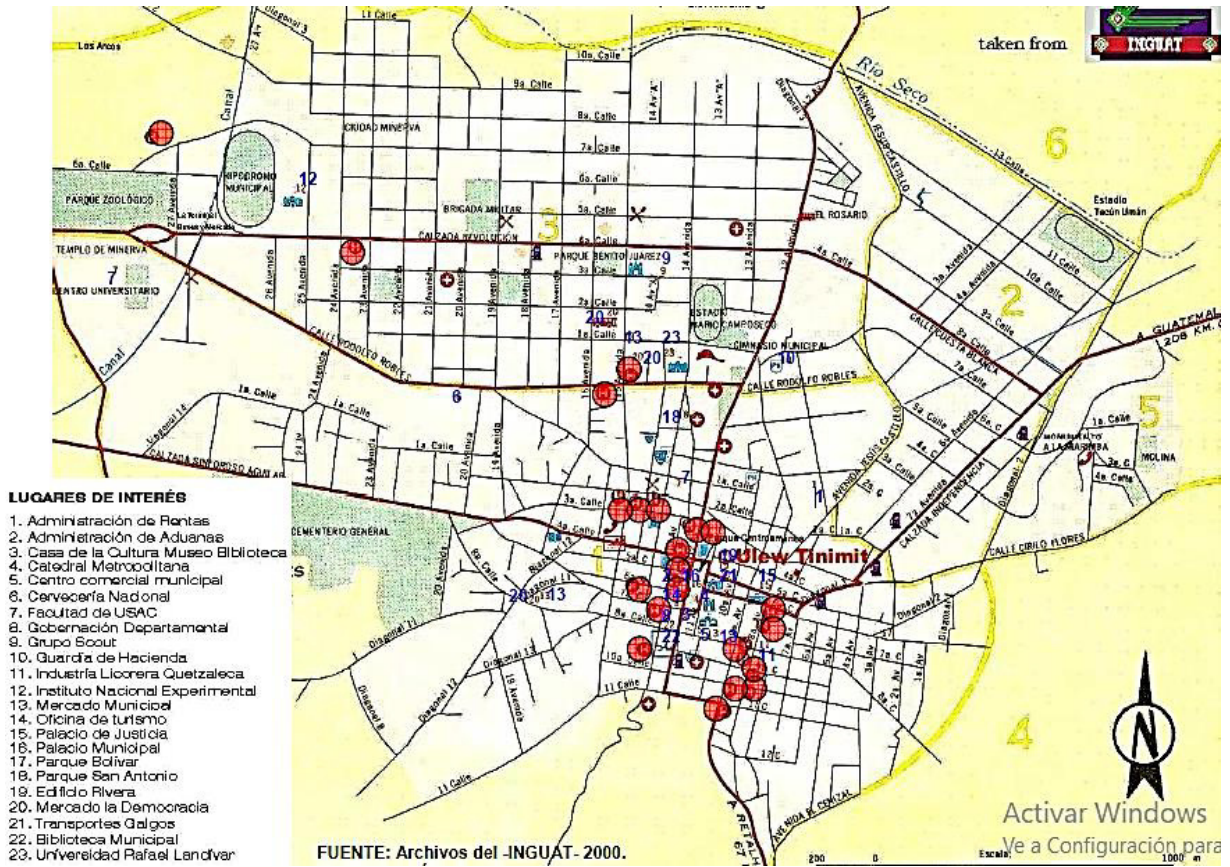
Tabla No. 2
Clasificación por categoría de hoteles del Municipio de Quetzaltenango.

Hoteles	Categoría
Hotel Pensión Bonifaz	4 estrellas
Hotel Villa Real Plaza	4 estrellas
Hotel Latam	4 estrellas
Hotel Anna Posada	4 estrellas
Hotel Luna vela	4 estrellas
Hotel S&J Bella Luna	3 estrellas
Hotel Casa del Viajero	3 estrellas
Hotel Villa Del Valle	3 estrellas
Hotel Las Américas	3 estrellas
Hotel Castillo de los Altos	3 estrellas
Hotel Kasa Kamelot	3 estrellas
Hotel Uxlanik	3 estrellas
Hotel Casa Doña Mercedes	3 estrellas
Hotel Ideal	3 estrellas
Hotel Canadá	3 estrellas
Hotel Posada de Santa Ana	3 estrellas
Hotel El Alto	3 estrellas
Hotel Casa Florencia	3 estrellas
Hotel Casa Mañen	3 estrellas
Hotel Casa Morasan	2 estrellas
Hotel Villa Esmeralda	2 estrellas
Hotel Horiani	2 estrellas
Hotel La Posada de Occidente	2 estrellas
Hotel Posada de Don Robert	2 estrellas
Hotel Rio Azul	2 estrellas
Hotel El Centro	2 estrellas
Hotel Naj Cum	2 estrellas
Hotel Sibia	2 estrellas
Hotel Los Altos	2 estrellas
Hotel Casa del Viajero	2 estrellas
Hotel Casa Las Flores	2 estrellas
Hotel La Mansión de Don Hilario	2 estrellas
Hotel Hamilton	2 estrellas
Hotel Lar Antiquia	2 estrellas
Hotel Santa Ana	2 estrellas

Fuente: Elaboración Propia, datos del Instituto Guatemalteco de Turismo, 2022.

Imagen No. 1

Ubicación de Hoteles en Quetzaltenango



Fuente: Archivos del Inguat

CAPITULO III

PANDEMIA COVID-19

3.1 Definición:

Según (MARTIN, s.f.) catedrático de Medicina Preventiva y Salud Pública en la Universidad de León y vocal de la Sociedad Española de Medicina de Atención Primaria, diferencia tres conceptos básicos entre epidemia y pandemia:

- **Brote epidémico.** "Se da cuando detectamos más casos de lo esperado con el mismo cuadro de síntomas en un tiempo y lugar específicos y con una causa identificada". Pone como ejemplo típico una intoxicación alimentaria entre los asistentes a una boda.
- **Epidemia.** "Cuando detectamos un exceso de casos de forma mantenida en el tiempo". La gripe que vuelve todos los años en algunas latitudes sería una epidemia.
- **Pandemia.** "Cuando la enfermedad afecta a dos o más continentes y hay transmisión comunitaria, es decir, se dan casos en personas que no han viajado a ningún sitio y se han contagiado en el lugar donde residen". Se trata por tanto de la opción más grave, peligrosa y su declaración oficial corresponde a la Organización Mundial de la Salud (OMS).

3.2 Epidemias y Pandemias en el Mundo:

Las epidemias y pandemias a lo largo de la historia, han acompañado al ser humano, provocando secuelas socio políticas y un gran énfasis en la salud global (Walter Ledermann, 2022).

En las dos últimas décadas han existido varias pandemias que han perjudicado la salud y la estabilidad económica mundial, dejando resultados lamentables de pérdidas humanas y económicas (Organización Mundial de la Salud, s.f.), de manera cronológica han ido apareciendo las siguientes epidemias a nivel mundial.

Tabla No. 3
Epidemias a nivel mundial

ENFERMEDAD	DESCRIPCIÓN
Síndrome Agudo Respiratorio Severo (SARS)	Afecto a las regiones de Asia, Norteamérica, Sudamérica y Europa y apareció en el año 2003 dejando un total de 7740 muertos.
Influenza o Gripe porcina (H1N1)	Brotó en el 2009 propagándose a nivel mundial y dejando tras sí 18641 muertos y pérdidas económicas que superan los 50 millones de dólares.
Ébola (EVD)	Se presentó principalmente en África en el año 2013 y posterior se desarrolló en Norteamérica, Italia y Reino Unido. Los decesos ascienden a los 11308 y las pérdidas económicas que rondan los 53 millones de dólares.
Corona Virus Disease (Covid-19)	Su aparición se dio en el 2019 y se propagó por todo el globo, dejando hasta la fecha miles de muertos y millones de pérdidas económica.

Fuente: Tourism in a world with pandemics: local-global responsibility and action (2020)

3.3 Pandemia Covid-19:

3.3.1 Definición:

Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se piensa que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla. Es posible que también se transmita al tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos. Los signos y síntomas más frecuentes de la COVID-19 son fiebre, tos y dificultad para respirar. A veces, también se presentan fatiga, dolores musculares, escalofríos, dolor de cabeza, dolor de garganta, goteo nasal, náusea o vómito, diarrea y pérdida del sentido del gusto o el olfato. Los signos y síntomas pueden ser leves o graves y suelen aparecer entre 2 y 14 días después de la exposición al SARS-CoV-2. Algunas personas no tienen síntomas, pero pueden transmitir el virus. La mayoría de las personas con la COVID-19 se recuperan sin un tratamiento especial; sin embargo, algunas corren un riesgo más alto de sufrir una enfermedad grave. Quienes tienen el riesgo más alto son los adultos de edad avanzada y las personas con problemas de

salud graves, como las afecciones del corazón, los pulmones o los riñones, la diabetes, el cáncer y la debilidad del sistema inmunitario. La enfermedad grave incluye la neumonía y la insuficiencia orgánica que son potencialmente mortales.

3.3.2 Origen del Covid-19:

La enfermedad llamada covid-19 originada en la ciudad China de Wuhan, ha sido una de las más peligrosas e infecciosas de los últimos años, antes de ella se tiene registro de la gripe h1n1 en el 2009, que también cobro miles de vidas, así como perjudicó a más de un negocio.

El coronavirus o Covid-19 como comúnmente se lo conoce, es una enfermedad que afecta gravemente al sistema respiratorio, la gran mayoría de casos se han registrado en personas mayores, pues sus defensas no están preparadas para enfrentar una enfermedad de esta magnitud, con lo cual el 30 de enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaro como emergencia sanitaria de importancia internacional, pues hasta este entonces varios países registraron brotes de dicha enfermedad. Posteriormente a esto el 11 de marzo del mismo año la OMS declaro en estado de pandemia a nivel mundial, lo que derivó en cuarentena obligatoria en todos los países.

Estas medidas ocasionaron el cierre de varios locales comerciales, la cancelación de vuelos, la cancelación de eventos y reservaciones en hoteles, así como también que estos últimos sirvieran como refugio para aquellos turistas que por la emergencia no pudieron regresar a sus respectivos países.

Con la llegada del covid-19 el mundo tuvo un aumento de actividades en el sector de salud, sin embargo, en el resto de sectores se manifestó una paralización de actividades, así es el caso del sector turístico. Según el (Consejo Mundial de Viajes y Turismo, s.f.), estima que en dicho sector se pueden registrar aproximadamente 100 millones de pérdidas de empleo, así como 2.7 billones de pérdidas económicas para el sector a nivel mundial.

3.3.3 Covid-19 en Guatemala:

Según el informe de (Naciones Unidas, 2021) a casi dos años de la implementación de las medidas de confinamiento las secuelas de la crisis no parecen disminuir y continúan evidenciando las brechas estructurales preexistentes en el país, como los elevados niveles de desigualdad y pobreza, modesto crecimiento, informalidad, baja productividad y competitividad.

La aplicación de medidas de bioseguridad para aplanar la curva de contagios forzó una paralización escalonada de las principales actividades económicas aproximadamente 3 meses en Guatemala. Como consecuencia en 2020 la economía guatemalteca registró una caída de 1.5%, afectando principalmente las actividades de alojamiento y servicios de comida, que experimentaron una caída de 19%; transporte y almacenamiento 10% y construcción 7%. Gran parte del efecto sobre la actividad económica deriva del comportamiento esperado de los escenarios externos, por ejemplo, las exportaciones apenas crecieron 0.7% respecto a 2019, las importaciones cayeron en un 11%, mientras que la caída de las remesas, que han presentado un crecimiento promedio de 13% en los últimos cinco años, fue menor a la esperada y crecieron en un 7.9%, en relación a 2019 de conformidad con el informe de (Naciones Unidas, 2021).

Además, según el informe antes citado, se estima que, desde un enfoque sectorial, la pandemia ha puesto en riesgo alto a un 49% del total de empleo, es decir, alrededor de 3,416,476 empleos en los sectores económicos más afectados por la crisis económica.

Los impactos de la pandemia también se traducen en la profundización de los problemas sociales de Guatemala, de conformidad con el informe de (Naciones Unidas, 2021) la CEPAL estimó que en el país la pobreza extrema aumentará 2.9 puntos porcentuales, es decir que para 2021, el 23% de la población guatemalteca no tuvo la capacidad de adquirir, ni siquiera, una canasta básica de alimentos.

Adicionalmente, el índice Gini aumentó entre un 1.0 y 1.9%. Estos incrementos en la pobreza y la desigualdad serían una consecuencia directa de los impactos en el mercado laboral, por lo que, si se toma en cuenta una posible caída en los ingresos no laborales de los hogares, estos problemas podrían intensificarse aún más.

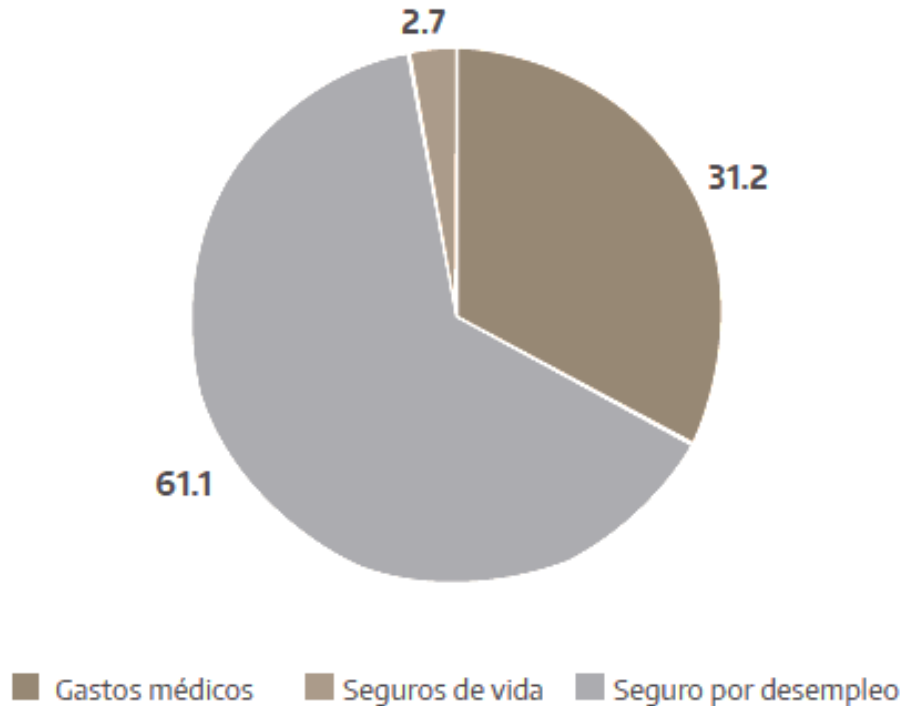
De acuerdo con el informe del (Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, 2020) quien cita al Instituto Nacional de Estadística, Guatemala contaba con una población de 16.34 millones de personas, así mismo cita al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social la población protegida por esta institución alcanzaba los 3.03 millones de personas, mientras que de acuerdo con información proporcionada por la Superintendencia de Bancos, al final de ese año, las aseguradoras privadas contabilizan 1.6 millones de personas con seguro.

Esto significa que únicamente el 28% de la población guatemalteca cuenta con algún seguro y que, para el pesar de muchos, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social sigue siendo la principal institución aseguradora.

Desafortunadamente esto podría cambiar, de acuerdo a (Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, 2020), sólo en lo que va de la pandemia, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social perdió más de cien mil afiliados y el trabajo informal podría crecer hasta el 80%, lo que podría terminar beneficiando a las aseguradoras privadas al convertirse en la única opción de aseguramiento.

A propósito de estas, las empresas aseguradoras en Guatemala reportan haber pagado más de 95 millones de quetzales (Q95,097,435) en 2,872 pólizas, a personas afectadas por la pandemia.

Grafica No. 2
Distribucion del pago de polizas
(En millones de Quetzales)



Fuente: Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (Agis)

Esto da una idea del impacto socioeconómico que ha tenido el COVID-19 en las familias guatemaltecas y al mismo tiempo plantea una interrogante: ¿Qué opciones le quedan al 72% de la población desprotegida?

Una opción la constituye los Q. 800 millones asignados al Ministerio de Desarrollo (MIDES), Ministerio de Agricultura y Alimentación (MAGA) y Ministerio de Trabajo (MINTRAB) para la ejecución del programa de apoyo alimentario y prevención del COVID-19; Q. 250 millones asignados al Crédito Hipotecario Nacional (CHN) para el otorgamiento de créditos y los Q. 400 millones asignados al Ministerio de Economía (MINECO) para créditos empresariales; lo que depende de un manejo responsable y transparente.

Guatemala presentó una imagen deteriorada frente al mundo, pues en los meses en donde la pandemia se iba agravando se presentó la incapacidad de la toma de decisiones, así como la entrega de los distintos tipos de ayuda que el gobierno ofreció: bono familiar, víveres y medicinas de ayuda. De hecho, al 22 de junio de 2020, sólo se había ejecutado un 22.7% de lo aprobado para la emergencia de un total de 6,350 millones de quetzales.

3.4 Programas del Gobierno:

Según el informe de (Fundación para el Desarrollo de Guatemala, 2020) se aprobaron cinco programas de gobierno para aliviar el impacto de la pandemia en la población guatemalteca, el Gobierno de Guatemala planteó una serie de medidas divididas en grupos diferenciados de programas -asignando para ello un total de Q14,700 millones (Q11,000 millones por medio de la colocación de bonos del Tesoro y el resto por medio de readecuaciones presupuestarias)-, de la siguiente manera:

3.4.1 Alivio económico para familias de menores ingresos:

Se denomina Fondo Bono Familia que es constituido por un monto máximo de Q6,000 millones, otorgando aportes de hasta Q1,000 mensuales por familia durante tres meses, beneficiando a 2 millones de hogares en todo el país. Fue ejecutado por el Ministerio de Desarrollo Social a través del sistema bancario nacional.

3.4.2 Protección de empleos de los trabajadores del sector formal:

Se denomina Fondo para la Protección del Empleo que es constituido por un monto máximo de Q2,000 millones, otorgando una ayuda directa de Q75 diarios a cada trabajador cuyo contrato haya sido suspendido como consecuencia del Estado de Calamidad Pública, beneficiando a cerca de 300,000 trabajadores del sector privado a partir del uno de mayo 2020. El fondo se ejecutó siguiendo los lineamientos del Ministerio de Economía en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y fue administrado por el Crédito Hipotecario Nacional.

3.4.3 Mantenimiento de la capacidad productiva de las MIPYMES:

Se denomina Fondo de Crédito para Capital de Trabajo que está constituido por un monto máximo de Q2,730 millones, otorgando créditos con condiciones flexibles por un monto máximo de Q250,000 para personas individuales y jurídicas con el fin de financiar capital de trabajo de emergencia y la continuidad de las operaciones de los negocios. Ejecutado por el Crédito Hipotecario Nacional, quien definió los requisitos para constituirse como beneficiario.

3.4.4 Otros programas de apoyo a la población vulnerable

Se incluye asistencia económica por cerca de Q2,770 millones en diferentes programas, para beneficiar a 200,000 comerciantes informales; dotar de alimentación escolar para 2.4 millones de niños; dotación alimentaria o transferencias no condicionadas a 1.2 millones de hogares; ayuda a adultos mayores y ampliación del subsidio a la energía eléctrica para 2.8 millones de hogares (consumo de menos de 300 kWh al mes).

3.4.5 Fortalecimiento institucional

Como parte de las readecuaciones presupuestarias aprobadas se incluyeron fondos por un monto de Q1,196 millones que sirvieron para fortalecer las acciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en cuanto a la adquisición de ventiladores, pruebas para detección del COVID-19, equipo, trajes y materiales de protección personal, así como la dotación de fondos para remodelar infraestructura hospitalaria y centros de salud, equipamiento e insumos sanitarios para atención y cobertura del primero y segundo nivel de atención para atender la emergencia causada por la pandemia.

La siguiente imagen muestra los distintos programas de asistencia aprobados por el gobierno para atender la crisis del COVID-19:

Tabla No. 4
Programas de gobierno
(En Millones de Q)

	PARA APOYO A LA POBLACIÓN	MONTO (EN MILLONES Q)	BENEFICIARIOS	ENTIDAD EJECUTORA	ORIGEN
1	Aporte a familias afectadas (Bono Familia)	Q6,000	2 millones de hogares	MIDES	Dto. 13-2020
2	Aporte de Q75 diarios a trabajadores formales (Fondo Protección del Empleo)	Q2,000	300,000 trabajadores	MINECO	Dto. 13-2020
3	Créditos para MIPYMES (Fondo de Capital de Trabajo)	Q2,730		CHN	Dto. 13-2020
4	Comercio informal	Q200	200,000 hogares	MIDES	Presupuesto
5	Alimentación escolar	Q590	2.4 millones niños	MINEDUC	Presupuesto
6	Subsidio a la energía eléctrica	Q630	2.8 millones hogares	INDE	Dto. 13-2020 - Dto. 20-2020
7	Apoyo alimentario y prevención COVID-19	Q350	Adultos mayores	MIDES	Dto. 12-2020
8	Apoyo alimentario y prevención COVID-19	Q350	Familias en vulnerabilidad	MAGA	Dto. 12-2020
9	Créditos con Fondo de Protección de Capitales	Q250	Comerciantes, profesionales, empresas, cooperativas	CHN	Dto. 12-2020
10	Créditos con Fondo para MIPYMES	Q400	MIPYMES	MINECO	Dto. 12-2020
	PARA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	MONTO (EN MILLONES Q)	BENEFICIARIOS	ENTIDAD EJECUTORA	ORIGEN
11	Remodelación e infraestructura, equipamiento e insumos sanitarios	Q700	Red hospitalaria	MSPAS	Dto. 12-2020
12	Laboratorios de prueba y otros métodos de detección COVID-19	Q100	Red hospitalaria	MSPAS	Dto. 12-2020
13	Equipo de protección, pruebas COVID-19, ventiladores	Q370	Red hospitalaria	MSPAS	Dto. 20-2020
14	Bono de riesgo COVID-19	Q26	Trabajadores sector salud	MSPAS	Dto. 20-2020
	Total programas	Q14,696			

Fuente: Fundación para el Desarrollo de Guatemala – FUNDESA – Fundesa-2020-

Adicionalmente, distintas entidades del Estado tomaron algunas medidas y resoluciones que buscaron asimismo ayudar a la población y a las empresas. Entre estas sobresalen: el Acuerdo del Ministerio de Energía y Minas en las que declara como actividades esenciales la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, así como la comercialización de productos petroleros y sus derivados; la Resolución de la Junta Monetaria aprobando la reducción de la tasa de interés de la política monetaria de 2.75% a 2.25% y posteriormente a 2%; acuerdo del IGSS No. 1472, aprobando el diferimiento del pago de la cuota patronal correspondiente a

marzo, abril y mayo hasta 18 meses a partir de julio; la resolución de la SAT No. 280-2020 declarando inhábiles los días del 24 de marzo al 14 de abril; y el acuerdo ministerial del Ministerio de Trabajo No. 140-2020 creando el procedimiento para la autorización de suspensiones de trabajo mientras persista el estado de calamidad pública.

3.5 Efectos Económicos de la Pandemia Covid-19 en Guatemala:

Según el informe presentado por (Fundación para el Desarrollo de Guatemala, 2020), tanto las medidas aprobadas para atender la crisis como las medidas del resultado para contener la pandemia, se distinguen dos tipos de efectos. Uno, se refiere a la repercusión en términos macroeconómicos que tendrán las ampliaciones presupuestarias y el otro, el efecto que las medidas que tendrán en la economía nacional en términos de pérdida de ingresos, reducción de la recaudación tributaria, reducción en los niveles de ventas, pérdida de empleos y el posible impacto financiero en las empresas.

3.5.1 Impacto Macroeconómico.

A pesar de que el monto de la ayuda ofrecida por el Gobierno para mitigar el efecto de la pandemia del COVID-19 suma casi Q. 15,000 millones, el total de las ampliaciones presupuestarias, aprobadas por el Congreso de la República de Guatemala suman Q. 19,806.40 millones, de las cuales el 80% fue financiado por medio de la colocación de Bonos del Tesoro y el 20% restante por medio de préstamos de organismos e instituciones regionales e internacionales.

Tabla No. 5
Ampliaciones presupuestarias aprobadas por el Congreso
Por fuente de financiamiento

	AMPLIACIÓN MEDIANTE DECRETO	MONTO (EN MILLONES Q)	ENDEUDAMIENTO PÚBLICO INTERNO	ENDEUDAMIENTO PÚBLICO EXTERNO
1	Ley de Emergencia COVID-19, Decreto 12-2020	Q3,667.50		Q3,667.50
2	Ley de rescate económico COVID-19, Decreto 13-2020	Q11,000.00	Q11,000.00	
3	Ley de ampliación del PGIEE-2020, Decreto 20-2020	Q5,138.90	Q4,840.30	Q298.60
	Total	Q19,806.40	Q15,840.30	Q3,966.10

Fuente: Fundación para el Desarrollo de Guatemala – FUNDESA – Fundesa-2020-

Indudablemente este endeudamiento tuvo repercusiones importantes en las principales variables fiscales del país como el déficit fiscal, el nivel de endeudamiento respecto al PIB y el nivel de endeudamiento respecto a los ingresos tributarios.

En cuanto al déficit fiscal, asumiendo que se toma como base el presupuesto aprobado del 2019 y tomando en cuenta el efecto consolidado de las tres ampliaciones presupuestarias el déficit fiscal en el 2020 fue del 5.7%, más de 2.5 veces el déficit del año 2019, teniendo también una reducción importante en el crecimiento del PIB para el año 2020 y 2021.

Tomando en cuenta que, la recaudación tributaria cayó en 2021 un 10% respecto al 2019, el déficit fiscal llegó incluso a un 7.5% del PIB, que equivaldría a 3 veces el déficit de 2019.

Tabla No. 6
Impacto de las ampliaciones en el déficit fiscal
(En millones de Quetzales)

REGLÓN	2019 EJECUTADO	2020 APROBADO 2019	2020 CON AMPLIACIONES COVID-19
Presupuesto total	Q 82,839.00	Q 87,715.10	Q 107,521.50
Total de ingresos	Q 66,542.70	Q 68,547.40	Q 68,547.40
Financiamiento	Q 16,296.30	Q 19,167.70	Q 38,974.10
-Amortización deuda pública	-Q 3,002.70	-Q 3,964.40	-Q 5,164.40
Déficit presupuestario	Q 13,293.60	Q 15,203.30	Q 33,809.70
PIB	Q 584,369.40	Q 617,647.70	Q 595,000.00
Déficit fiscal / PIB	2.3%	2.5%	5.7%

Fuente: Fundación para el Desarrollo de Guatemala – FUNDESA – Fundesa-2020-

En cuanto al impacto que las ampliaciones presupuestarias en el nivel de endeudamiento público, es importante mencionar que tomando en cuenta las tres ampliaciones presupuestarias aprobadas por el Congreso, la deuda pública total aumento en un 13%, al pasar de un saldo de Q. 152,001 millones a finales de enero 2020 a Q.171,807.40 hasta abril 2020.

En términos relativos, esto implica que el indicador de deuda pública como proporción del PIB llegó a un 29%, comparado con el 25% que teníamos hasta enero 2020, aun relativamente lejos del valor crítico definido como límite por los estándares a nivel internacional que es de 40%.

Tabla No. 7
Impacto de las ampliaciones en la deuda pública
(En millones de Quetzales)

REGLÓN	2019	2020 (HASTA ENERO)	2020 CON AMPLIACIONES COVID-19
Deuda pública total	Q 152,678.39	Q 152,001.00	Q 171,807.40
PIB	Q 584,369.40	Q 617,647.70	Q 595,000.00
Déficit fiscal / PIB	26.1%	24.6%	28.9%

Fuente: Fundación para el Desarrollo de Guatemala – FUNDESA – Fundesa-2020-

Sin embargo, para analizar el nivel de sostenibilidad de la deuda pública es importante también analizar los indicadores que muestran la capacidad de pago que tiene el país. Se define como sostenibilidad de la deuda, la situación en la que se espera que un prestatario continúe atendiendo el servicio de su deuda sin necesidad de que en el futuro tenga que corregir el equilibrio entre sus ingresos y pagos, por encima de unos límites razonables. Es decir, la deuda se torna insostenible cuando ésta sigue acumulándose a un ritmo más rápido que la capacidad de pago del país.

En ese sentido, los indicadores de sostenibilidad de la deuda pública se muestran en la tabla siete. Es importante notar que tanto el indicador de deuda como proporción del PIB y sobre ingresos totales se ha deteriorado notablemente para Guatemala, incluso el segundo indicador sobrepasando el valor crítico. En cuanto al indicador de servicio de la deuda pública, este se ha duplicado respecto al valor de 2019, afectando significativamente su capacidad de pago. Cabe mencionar que Guatemala es uno de los países con mayor pago de intereses de la deuda pública como proporción de sus ingresos fiscales en la región.

En el marco de la crisis actual, si bien se reconoce que, desde el punto de vista macroeconómico, Guatemala es el país de Latinoamérica mejor preparado para enfrentar una crisis, es importante el constante seguimiento a estos indicadores, ya que este aspecto es uno de los principales evaluados por las calificadoras de riesgo a nivel internacional. Para ello, es necesario proyectar los flujos de ingresos y gastos, incluido el servicio de la deuda pública, así como las variables macroeconómicas clave, como las tasas de interés, la tasa de crecimiento económico y la tasa del tipo de cambio. En la medida en que las políticas del gobierno influyan en estas variables, las proyecciones tenderán a variar, teniendo un grado de incertidumbre significativo.

Tabla No. 8
Indicadores de sostenibilidad de la deuda pública
(En %)

REGLON	2019	2020 (HASTA ENERO)	2020 CON AMPLIACIONES COVID-19	VALOR CRITICO
Deuda pública / PIB	26.1%	24.6%	28.9%	40%
Deuda pública / ingresos totales	229%	222%	287%	250%
Pago de intereses / ingresos totales	4.5%	5.8%	8.6%	

Fuente: Fundación para el Desarrollo de Guatemala – FUNDESA – Fundesa-2020-

3.5.2 Impacto Microeconómico.

Como se indica anteriormente, se está ante una crisis sin precedentes a nivel mundial; a medida que los países han implementado las medidas para contener la pandemia, el mundo ha entrado en una gran parálisis de la actividad económica, cuya magnitud y rapidez ha sido algo que nunca se ha experimentado.

Lo claro es que el impacto fue significativo, lo que representó un reto poder cuantificarlo. A nivel mundial, se sabe que la crisis del COVID-19 afectó a la economía de tres maneras principales: afectando directamente a la producción, creando trastornos en la cadena de suministro, en el mercado, su impacto financiero en las empresas y mercados financieros.

Según el informe presentado por (Fundación para el Desarrollo de Guatemala, 2020) el Fondo Monetario Internacional, señala que la pandemia afectó gravemente la producción mundial y por ende el crecimiento económico en todas las regiones del mundo. El FMI resaltó una reducción en el PIB real de todas las economías del mundo de un 3% para 2020, con una rápida recuperación de 5.8% para 2021 y 6% en el 2022.

Las economías más avanzadas son las que mayor impacto económico tuvieron, especialmente los países de Europa, como Alemania, España, Francia e Italia con una reducción de 7.5% mientras que Estados Unidos tuvo una reducción del 6% en su crecimiento económico.

Los países de América Latina también tuvieron un impacto significativo, al ver reducido su crecimiento económico en cerca de 5%, teniendo México una proyección de -6.6% para 2020. Sin embargo, la recuperación en el 2021, tuvo un crecimiento de 3.4%.

Tabla No. 9
Proyecciones de crecimiento económico a nivel mundial 2020
(PIB real, variación porcentual anual)

REGION	2019	2020	2021
Total mundial	2.9	-3.0	5.8
Economías avanzadas	1.7	-6.1	4.5
Estados Unidos	2.3	-5.9	4.7
Eurozona	1.2	-7.5	4.7
Economías emergentes y en desarrollo	3.7	-1.0	6.6
Asia	5.5	1.0	8.5
Europa	2.1	-5.2	4.2
<i>América Latina y el Caribe</i>	<i>0.1</i>	<i>-5.2</i>	<i>3.4</i>
Oriente Medio y Asia Central	1.2	-2.8	4.0
África Subsahariana	3.1	-1.6	4.1
Economías de bajo ingreso	5.1	0.4	5.6

Fuente: FMI, Perspectivas de la Economía Mundial, abril 2020

Por su parte, el Banco de Guatemala, indicó que el crecimiento económico para 2021 del país fue bajo, reduciendo la proyección de 3.5%, que era la original, a un rango de crecimiento entre 0.5% y 1.5%, lo que está en el rango de las economías que el FMI estima como de bajo ingreso.

A nivel microeconómico, la crisis impactó tanto en los niveles de inversión, ventas, empleo y comercio. De acuerdo a un estudio reciente publicado por el BID, como resultado de los esfuerzos de contención y el distanciamiento social, la actividad económica más afectada sería la de servicios, que incluye los sectores de comercio, turismo (hoteles, restaurantes) y transporte. Además, la menor demanda agregada tiene efectos importantes sobre la actividad industrial, pues a nivel mundial las restricciones sanitarias comenzaron a interrumpir las cadenas de suministro globales.

Si bien, en Guatemala las cadenas de suministro no estuvieron siendo afectadas significativamente, las empresas reportaron importantes mermas en sus niveles de ventas. Según el informe presentado por la (Fundación para el Desarrollo de Guatemala, 2020) un estudio de La Central American Business Intelligence, la pérdida de facturación para las empresas durante el mes de marzo 2020 fue de un 20% y en abril de 40%, lo que significa una pérdida en ventas por Q. 12,800 millones en marzo y Q. 25,600 millones en abril, con una pérdida de facturación para todo el año 2020 de unos Q. 50,000 millones. implicando menos ingresos para las empresas, menos ingresos para las personas, menos ingresos para las tiendas de barrio y sobre todo una reducción importante en los ingresos del Estado.

De hecho, la Superintendencia de Administración tributaria reportó una reducción del 3.3% en la recaudación neta de ingresos tributarios durante el primer trimestre del año 2020 comparada con el mismo periodo del año pasado. Asimismo, los datos de recaudación por actividad económica, muestran una reducción importante, principalmente en las actividades de Hoteles y Restaurantes con una reducción del 24.3%, Transporte y Comunicaciones (-14.7%), Empleados en relación de dependencia (11.7%), Suministro de Servicios Básicos como electricidad, gas, agua (-9.4%) servicios relacionados a actividades inmobiliarias y de alquiler (-8.4%).

Tabla No. 10
Recaudación de Ingresos Tributarios, primer trimestre de cada año
Por actividad económica.
(en millones de Q)

ACTIVIDAD	2019	2020	Diferencia	%
Otros Servicios Comunitarios, Sociales y Profesionales	395.3	290.3	105.0	-26.6%
Hoteles y Restaurantes	194.0	146.9	47.1	-24.3%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	953.4	813.5	139.9	-14.7%
Empleados Relación Dependencia, Estudiantes y Jubilados	90.1	79.6	10.5	-11.7%
Explotación de Minas y Canteras	53.5	47.2	6.2	-11.7%
Suministro de Electricidad, Gas y Agua	436.6	395.7	40.9	-9.4%
Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler	2,178.0	2,001.1	176.9	-8.1%
Industrias	2,898.7	2,665.2	233.5	-8.1%
Enseñanza	67.6	65.6	2.0	-2.9%
Comercio al por Mayor y Menor	5,648.1	5,610.8	37.3	-0.7%
Construcción	270.6	275.3	4.7	1.7%
Intermediación Financiera	1,267.1	1,292.0	24.9	2.0%
Servicios Sociales y de Salud	189.9	194.4	4.5	2.4%
Otras Actividades	29.5	32.2	2.7	9.2%
Organizaciones y Órganos Extraterritoriales	2.3	2.5	0.3	11.4%
Administración Pública y Defensa; Seguridad Social	282.6	316.5	33.9	12.0%
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	626.0	813.9	187.8	30.0%
TOTAL	15,583.3	15,042.9	540.4	-3.5%

Fuente: Superintendencia de Administración Tributaria-abril 2020.

Las actividades de servicios, turismo, hoteles y transporte son las más afectadas, así como la actividad industrial. Si bien la construcción no muestra cifras negativas, un estudio elaborado por la consultora Insight, señala que para finales de año 2021 se tuvo una caída en ventas de vivienda de cerca de 55%.

En cuanto a la pérdida de empleos formales, según el informe de la (Fundación para el Desarrollo de Guatemala, 2020), el Banco Interamericano de Desarrollo, indica que en Guatemala se perdió entre un 7.5% y un 13.5% del total, lo que significaría la pérdida de entre 97,500 y 177,000 empleos formales. Donde la caída del PIB fue del doble a la observada en la crisis del 2009 y que la recuperación económica comenzó hacia finales del año 2021, extendiendo la crisis por los tres primeros trimestres consecutivos del año 2021, lo que implicó en una tasa de crecimiento negativa cercana al 10%.

Por otra parte, es importante mencionar que, para las empresas, cuando ocurre una crisis como la actual aun cuando la prioridad sea el pago a sus colaboradores, la

reacción inicial es buscar una reducción en sus gastos, primero posponiendo pagos a proveedores, servicios para luego buscar una reducción en las plazas de trabajo. Estos datos los confirman algunas encuestas realizadas entre finales de marzo y principios de abril, como la realizada por El Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, industriales y Financieras entre sus empresas agremiadas y la encuesta realizada por la consultora Región 7, a una muestra de 1,000 empresas, en su mayoría MIPYMES. Básicamente, estas confirman que, para la mayoría de empresas, especialmente MIPYMES, sus ingresos disminuyeron sustancialmente, produciendo cambios en las limitaciones para operar, lo cual representó un riesgo para una crisis financiera.

Sin embargo, existe un reto importante dados los altos niveles de informalidad en el país, pues en países como Guatemala es más complicado hacer llegar la asistencia a las empresas más pequeñas y a las personas en la informalidad. Esto puede causar un problema importante en cuanto a desempleo y mayor pobreza en el sector informal.

3.5.3 Efectos Económicos del Covid-19 Internacionalmente

Según el informe de la (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020) antes de la pandemia, durante el 2019, la economía mundial se desaceleró al cerrar en 2.8%, por debajo del 3.5% registrado en 2018. A inicios de 2020 las expectativas eran más halagüeñas, sin embargo, la pandemia provocó una enorme crisis económica que hizo que la producción mundial decreciera un 3.5%. América Latina es la región donde más disminuyó la producción, teniendo un crecimiento de -7.5%

De acuerdo a (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020), desde 1900 no se registra una caída tan grande en América Latina y es porque antes de esa fecha no se tenían registros, lo que significa que esta sería una de las peores crisis de toda la historia para la región.

Uno de los impactos de la crisis económica es la pérdida de empleo; en América Latina, en el segundo trimestre de 2020, se perdieron aproximadamente 47 millones de empleos. Estos efectos a su vez condujeron a un aumento de la pobreza en 45.4

millones en 2020, totalizando 230.9 millones de personas viviendo en esa condición para ese mismo año (lo que representa el 37.8% de la población de la región), adicionalmente se tiene el agravante que llevó a 28.5 millones de personas a caer en pobreza extrema. Asimismo, 4.3 millones de personas tuvieron inseguridad alimentaria aguda.

El mercado laboral ha sido impactado significativamente, con efectos más pronunciados en el sector informal, empleo femenino y entre la fuerza laboral más joven. La OIT estimó que tan solo en el primer mes de confinamiento se perdieron alrededor del 60% de los ingresos de las personas empleadas en el sector informal; las regiones más afectadas fueron África y América Latina. Además, en los tres primeros trimestres de 2020 el promedio de la tasa de participación laboral de las personas jóvenes en América Latina fue de 42.7%, frente a un 48.1% en 2019, mientras que el promedio de la tasa de desocupación se incrementó del 20.5% a 23.2% en el mismo período de 2020

En cuanto a la tasa de participación de las mujeres en América Latina y el Caribe se estima que, pasó de 51.8%, en los primeros tres trimestres de 2019, a 46.4%, en el mismo período de 2020. En tanto que la tasa de desocupación femenina pasó de 8.1%, en el segundo trimestre de 2019, a 10.7% para el mismo período de 2020.

En la dimensión ambiental, la situación también era crítica, sin imaginar la magnitud de las consecuencias que provocaría la pandemia COVID-19 a nivel global, el año 2020 estaba marcado como un punto de inflexión para la revisión del progreso hacia el desarrollo sostenible.

El Fondo Monetario Internacional estima que las medidas drásticas tomadas para evitar el contagio después de detectarse los primeros casos en los países no deberían tomar más de dos meses para evitar un gran impacto económico negativo. Las medidas sobre la recuperación en “V” de las economías en el año 2021 están realizadas en base en los supuestos de que las medidas estrictas de confinamiento no se extendieron más allá de cuatro o seis meses. Está claro que el cierre de muchas

actividades económicas provocó un shock de oferta como un shock de demanda, de tal forma que a la crisis de salud y humanitaria provocada por COVID-19 está acompañada de una crisis económica provocada por “El Gran Confinamiento”, la cual, como toda crisis económica se prolongará en el tiempo, dependiendo de las medidas implementadas tanto a nivel local como a nivel mundial.

Mientras tanto, fue necesario implementar medidas inmediatas para que: 1) las personas que perdieron sus fuentes de ingresos tengan algún ingreso mínimo para la compra de alimentos y artículos básicos, tomando en cuenta que gran parte de la población guatemalteca obtiene sus ingresos de la economía informal y 2) se logre reducir al mínimo la quiebra de empresas o los despidos a causa de problemas de liquidez que estas enfrentan en la coyuntura. Reduciendo los costos sociales y que el crecimiento económico se retome una vez la crisis haya pasado. Esto último se logró manteniendo la estructura económica proveyendo recursos para que las empresas no caigan en insolvencia ante un problema de liquidez.

De acuerdo al informe del (Fondo Monetario Internacional, 2022), debido a la pandemia del COVID-19 los países de América Latina y el Caribe enfrentan la peor recesión económica desde los años cincuenta, pues el complejo entorno externo y las necesarias medidas de contención, han provocado un desplome de la actividad económica en toda la región, cuyo crecimiento tuvo una contracción de 5.2% en el 2020”.

CAPITULO IV SERVICIO DE HOTELES

4.1 Servicio de Hoteles

4.1.1 Definición

Según (Angel, 2015) el término “Servicio Hotelero”, es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de los turistas y demás tipos de viajeros.

El servicio de hoteles está conformado por las empresas que ofrecen alojamiento a un grupo especial de personas con las mismas necesidades y características, además pueden dar servicios adicionales según el tipo de hotel y el precio que haya estipulado. El objetivo ha sido por años el hospedaje o renta de habitaciones.

Las funciones de un hotel son ofrecer hospedaje, comida y protección a sus huéspedes y adicionalmente cada hotel asume la responsabilidad o el riesgo por la propiedad del cliente. Provee un porcentaje de la limpieza sanitaria y confort siguiendo los requerimientos de seguridad en la construcción, tratando de eliminar los riesgos de incendio y contando con las mayores medidas de seguridad para la salud.

4.1.2 Antecedentes Históricos

El Instituto Guatemalteco de Turismo, en el libro Antecedentes Históricos del Turismo en Guatemala (1996, p. 19) relata que los viajes y la hospitalidad tienen su origen y su razón de ser en la necesidad del comercio y el transporte. Mientras en la antigüedad más remota no había alojamientos para ofrecer acomodación a los viajeros, a cambio del precio estipulado se les ofrecía hospitalidad generalizada por ser una obligación social y un gravamen público que obligaba a los súbditos.

En Grecia, entre el año 1000 y el 500 A. de C. se hicieron acuerdos entre estados para realizar intercambios comerciales en los que se contempló la apertura de alojamientos libres.

En los primeros tiempos del Imperio Romano, las posadas se construían y gestionaban a expensas del Estado y se destinaban a las necesidades de los funcionarios estatales y embajadores extranjeros.

Con la mejora de las condiciones económicas y la expansión del comercio los alojamientos públicos comenzaron a aparecer durante el Imperio Romano. Con la decadencia y caída de este imperio y con la disminución del comercio, la demanda de hospedaje también disminuyó.

Fue entonces cuando la hospitalidad privada volvió a imponerse, pero con un carácter diferente. Se basó en la ética cristiana. Se consideraba como parte de las obligaciones de quienes se habían adherido al cristianismo tomar la iniciativa de ofrecer a los extranjeros libre e indiscriminada hospitalidad. Luego, las cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio y la decadencia religiosa estimuló la aparición de establecimientos de hospedaje mediante el pago de un precio.

Desde los siglos XII y XIII, la función hospitalaria de la iglesia pasó a manos seculares debido a la fuerte demanda. Con el crecimiento de ciudades y con el desarrollo de centros comerciales, culturales y religiosos se asiste a la apertura generalizada de alojamientos.

Ya en el siglo XV éstos eran un sector bien diferenciado de los establecimientos mercantiles. Durante las centurias, las posadas surgieron por doquier como consecuencia del desarrollo de la actividad comercial y de la industria bajo el sistema mercantilista.

En Guatemala, en el siglo XVI, con la venida de los españoles, por medio de Cédulas Reales se establecieron ranchos y mesones en los caminos de mayor tránsito, debido a que la corona española se preocupó por habilitar servicios de alojamiento que eran necesarios para ellos, ya que los viajes y los caminos eran bastante difíciles.

Es así cuando ellos iniciaron en forma organizada el hospedaje. Después de 1821 (época post-independencia), se realiza el comercio entre las provincias, lo que originó movimiento en los hospedajes.

En 1858, aparecen cinco hoteles en la ciudad capital, siendo estos: el Hotel Alemán, Café y Casa de Posada del Comercio, Mesón San Agustín, Hotel Europa y el Centroamericano.

A finales del siglo XIX y principios del XX, aparecen los hoteles, tal como se conocen actualmente, entre los pioneros están: San Carlos Gran Hotel, antes llamado Gran Hotel, comienza en 1881, aunque ya antes su propietario, el alemán Enrique J. Rittscher había iniciado actividades hoteleras y de restaurante.

Al señor Salvador Herrera se le ha considerado como uno de los pioneros del turismo en Guatemala, realizando su aporte al mandar a construir el Palace Hotel (1928), uno de los hoteles más lujosos de esa época.

Asimismo, el señor Edward Carrete, pionero del turismo en el área de hotelería en la ciudad capital, estableció en la década de 1940 el Hotel Panamerican, (antes llamado Astoria). Este último, continúa brindando sus servicios en donde inició sus operaciones.

En 1940, la demanda de hoteles era mucha debido al incremento de turistas, y solamente existían tres en la ciudad: San Carlos Gran Hotel, el Palace y Panamerican. Sin embargo, en 1961 cierra sus puertas el San Carlos Gran Hotel, debido a varios años de poco turismo por acontecimientos políticos y por el aumento de la competencia al emitirse en 1955 la Ley de Fomento Hotelero, promovida por la Asociación Guatemalteca de Turismo en tiempo del Presidente Carlos Castillo Armas, que otorgaba grandes exoneraciones de impuestos y facilidades de importación a los nuevos hoteles.

4.1.3 Crecimiento del Servicio de Hoteles en Guatemala

La oferta hotelera del país ha cobrado mucha importancia durante los últimos años, de manera que la tendencia a crecer en este servicio ha venido elevándose, además, la presencia de cadenas hoteleras internacionales y nacionales, así como hoteles independientes, ha elevado el nivel de los servicios que prestan a sus huéspedes, para poder competir y crecer en el mercado.

Tabla No.11
Habitaciones Ocupadas, Índice de Ocupación Hotelera
Resultado Anuales Año 2010-2020

Años	Habitaciones Ocupadas (entre Residentes y No Residentes)	Índice de Ocupación
2010	3,123,900	47.01%
2011	3,213,140	48.32%
2012	3,491,726	52.20%
2013	3,737,775	55.25%
2014	3,961,695	57.04%
2015	4,152,072	58.63%
2016	4,436,319	61.90%
2017	4,551,166	62.30%
2018	4,743,583	63.11%
2019	5,156,998	63.00%
2020	1,865,676	20.23%

Fuente: Elaboración Propia con base a Datos del Instituto Guatemalteco de Turismo 2021

Según datos del (Instituto Guatemalteco de Turismo, 2021) en cuanto al aumento del número de habitaciones ocupadas, en el año 2010 el país reporta un total de 3,123,900 es decir, 47.01% de índice de ocupación, cantidad que fue en aumento cada año, reportando en 2019 un total de 5,156,998 habitaciones ocupadas, con un índice de ocupación del 63%. Lo cual demuestra un crecimiento de 2,033,098 de habitaciones ocupadas, con un índice de aumentado en 16% con relación al 2010.

En Quetzaltenango según datos del (Instituto Guatemalteco de Turismo, 2021) el número de habitaciones ocupadas en el año 2010 fue de 112,625 con un índice de ocupación de 21.29%, mientras que en el año 2019 el número de habitaciones ocupadas fue 226,734 con un índice ocupacional de 46.70% indicador positivo que mide el crecimiento actual de servicio hotelero en Quetzaltenango y da una idea del crecimiento sostenido que ha experimentado en los últimos años.

4.1.4 Clasificación:

Según (Congreso de la Republica de Guatemala, 1983) en el Reglamento Para Establecimientos de Hospedaje, los servicios de hoteles en Guatemala se clasifica de la siguiente manera.

4.1.4.1 Hoteles: Establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios edificios (o una parte independizada de ellos) constituyendo sus dependencias, todo un homogéneo con accesos, escaleras, ascensores de uso exclusivo que reúna los requisitos técnicos mínimos para cada categoría. Se clasifican en 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas.

a) Hotel Cinco Estrellas: Estos incluyen los hoteles más lujosos, todos los que son de alto estándar internacional. Presumen de los mejores restaurantes.

b) Hotel Cuatro Estrellas: Incluyen un alto estándar que poseen comodidades lujosas y modernas. Las dependencias e instalaciones, son las mismas que el de cinco estrellas, con la diferencia de tamaños.

c) Hotel Tres Estrellas: Varían desde instalaciones pequeñas a grandes hoteles modernos. Están instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrecen condiciones confortables.

d) Hotel Dos Estrellas: Estos, normalmente son negocios llevados familiarmente. Están instalados en edificios que ofrecen condiciones indispensables de comodidad.

e) Hotel Una Estrella: Aquí se disfruta de las comodidades de un agradable hotel sencillo con higiene.

4.1.4.2 Pensiones: Es aquel establecimiento que ofrece al público el servicio de alojamiento y alimentación, este último a elección del usuario y se clasifican en categorías: "A", "B" y "C".

a) Categoría A: Estos deben ser similares a los hoteles de una estrella y deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general.

b) Categoría B: Los establecimientos que se clasifiquen en ésta categoría su mobiliario y equipo deben ser de regular calidad y adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general.

c) Categoría C: Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría deben tener mobiliario y equipo sencillo que ofrezcan comodidad a los huéspedes y deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general.

4.1.4.3 Hospedajes: Son aquellos establecimientos que solo ofrecen alojamiento a los huéspedes y se clasifican en categorías A, B y C. Los hospedajes deben reunir las condiciones mínimas generales y particulares de las pensiones en sus respectivas categorías a excepción de los servicios de comedor, cocina, lavandería y planchado.

4.2. Efectos en el Sector Turismo del Covid-19:

El año 2019 se presentó como un año de transformación acorde para la acción turística global, las llegadas de los turistas internacionales a nivel mundial crecieron hasta un 4% hasta llegar a los 1500 millones, si acertadamente este progreso, aun siendo impetuoso, no superó a los años anteriores, mismos que presentaron tasas excepcionales de crecimiento, en el año 2017 del 7% mientras que en el 2018 del 6%. La diferencia que se percibe se debe a las tensiones geopolíticas, la desaceleración económica a nivel global analizando estas cifras y variables como las tendencias actuales, las perspectivas económicas y el índice de firmeza de la Organización mundial de turismo se preveía un desarrollo entorno al 3% y 4% en las llegadas de turistas internacionales en el periodo del 2020 (Organización Mundial del Turismo).

Toda esta perspectiva de desarrollo para el año 2020 se ha apagado en unos pocos meses debido al reciente surgimiento de un enemigo dañino y mortal para la salud mundial y en consecuencia para el turismo. El 27 de diciembre del año 2019 en China en la provincia de Wuhan hace su aparición el primer caso confirmado de Corona Virus

2019. Posterior a este primer encuentro y con el trimestre venidero del nuevo año, esta enfermedad se convirtió en una de las pandemias más devastadoras del último siglo y con una vehemencia sin precedentes a la economía global.

Este brote se presentó como una advertencia para los países latinoamericanos y su extensión inexorable no se hizo de esperar, pues en pocos días ya se había propagado en diferentes países del mundo, causando que las fronteras internacionales e incluso un cierre a nivel interno en algunos países, todo esto con el fin de contener y evitar que más personas resulten contagiadas, paralizando las actividades turísticas.

4.2.1 Sector Hotelero en Presencia del Covid-19

En el año 2019 y durante todo el año 2020 se ha registrado un incremento en la reducción de la ocupación hotelera de un 41.83% (117,963) a un 11.35% (54,824) por la enfermedad Covid-19, lo que ha conllevado un descenso en los ingresos económicos del sector hotelero.

El sector hotelero se ha afectado al estar restringido en cuarentena obligatoria a nivel mundial, los vuelos viajes, eventos y reservas han sido postergadas o canceladas.

Durante el año 2019 se registró un creciente movimiento turístico del 4% a nivel mundial, tasa la cual es superada por años anteriores, esto debido a la desaceleración económica a nivel mundial.

En una publicación realizada por el doctor (Madrid F. , 2020) afirma que la aparición del covid-19 se ha registrado como un enemigo mundial, pues los efectos y vidas que se ha llevado han sido miles, pero esta enfermedad también ha causado repercusiones económicas y uno de los sectores más afectados ha sido precisamente el sector turístico.

4.2.2 Estrategias del Sector Hotelero

Las estrategias optadas por el sector hotelero para la recuperación económica, han ido de la mano conjuntamente con la utilización de medidas de bioseguridad, incorporación de procedimientos y acciones a los diferentes departamentos del establecimiento, bajo estrictas medidas de atención que eviten el contagio y la propagación del virus.

Para Rodríguez y Sánchez (2020) en un informe presentado en Topic Lodging en la Comunidad de Tourism Leaders Lobby (TLL), manifiesta que las áreas de recepción, cocina y limpieza de las habitaciones, se deben adecuar a los diferentes protocolos de bioseguridad que garanticen la estancia segura de los huéspedes con respecto al contagio de covid-19, también expone sobre la política de responsabilidad social que cada empresa debe asumir.

Dentro de los protocolos de bioseguridad que se determinan esta limitar los accesos en áreas sociales el servicio de comida en la habitación, solamente permitir una persona por cada 4 metros cuadrados. También expresan un cambio en los planes de contingencia para evaluación dentro del entorno laboral sobre los empleados más vulnerables al Covid-19 y determinar medidas para la seguridad del personal.

Las acciones inmediatas que se deben tomar en los establecimientos de servicio hotelero, son principalmente la regulación de los aforos, en espacios abiertos y cerrados, tomando medidas que garanticen la seguridad para la salud de los huéspedes.

4.2.2.1 Protocolo para Empresas del Sector Turismo para Proteger la Salud y Seguridad de sus Colaboradores y de los Turistas Nacionales e Internacionales.

Según el informe de la (Asociación Guatemalteca de Exportadores, 2021) el sector turismo implemento planes y medidas de contingencia eficaces para responder a emergencias de salud pública. El comportamiento de dicho sector se vio afectado según la manera en que la emergencia sanitaria condicione el comportamiento de los

viajes internacionales. Una vez superada la crisis, los viajes de turismo interno serán los primeros en reactivar la economía de este sector y provocarán estadías, movilización y actividades de conglomeración de personas, en entre otras. Es necesario contar con un documento de apoyo que promulgue el manejo de buenas prácticas ante la situación del COVID-19, tomando en cuenta los siguientes aspectos generales:

- **Gestión para hoteles, restaurantes.**

Lineamientos Generales:

- Garantizar que se divulgue la información nacional oficial del COVID-19 a todo el personal de estos establecimientos hoteleros y a los turistas que utilicen sus servicios.
- Se deberá de tener identificados los servicios de salud más cercanos, que brinda el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a los que pueden ser remitidos los turistas y visitantes con síntomas sospechosos.
- Si se detecta una persona como caso sospechoso, se debe aplicar medidas de aislamiento y coordinar con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
- Cada Hotel y Restaurante, deberá de tener un protocolo de seguridad diseñado con características propias del establecimiento.

4.3 La realidad de Guatemala dentro de la emergencia sanitaria.

Según el (Instituto Guatemalteco de Turismo, 2020) el sector turístico, así como el sector hotelero en Guatemala, representan un importante y gran rubro que estaba en constante desarrollo y que generaba, antes de la pandemia por Covid-19, nuevas oportunidades laborales y creación de nuevos negocios. De manera directamente proporcional, el turismo representaba el trabajo de 483 mil 488 personas, de las cuales 173 mil 470 cuentan con empleo directo y 310 mil 18 con indirecto. En total, el sector beneficia a 107 mil familias.

4.3.1 Covid-19 en Quetzaltenango.

Según una encuesta realizada por la (Asociación de Investigación y Estudios Sociales, 2020) la llegada del Covid-19 ha traído consigo grandes consecuencias para el sector turístico, siendo uno de los más afectados las empresas turísticas y hoteleras, las cuales, según los resultados obtenidos, las pérdidas son millonarias, mientras que algunos propietarios de las ciudades más concurridas, hablan de que la situación durante la pandemia fue insostenible.

La oferta hotelera de Guatemala al cierre del tercer trimestre 2020 alcanzó la cantidad de 4,168 establecimientos, a nivel nacional, de esta cantidad 3,721 establecimientos cerraron sus puertas por el estado de emergencia, entre ellos alojamientos del municipio de Quetzaltenango en donde la situación en presencia del Covid-19 ha sido un gran golpe para la industria comercial y sobre todo los servicios de hoteles, pues al ser la segunda ciudad más importante de Guatemala y punto estratégico de partida para el turismo al occidente del País.

Siendo realmente afectada por la emergencia sanitaria y las restricciones que en esta se presentaban, el comercio disminuyó, pues los mercaderes no podían salir a ofrecer sus productos y de la misma forma al no existir movimiento de personas y al permanecer bajo cuarentena, los hoteles no tenían a quien ofrecer sus servicios, lo que causó que en muchos establecimientos se redujeran las horas laborales y despido de la mitad del personal o hasta en casos más extremos el cierre del establecimiento.

El hotel Modelo uno de los más reconocidos de la ciudad cerró sus puertas definitivamente al público, pues según José Manuel del Busto, administrador del establecimiento se realizaron distintas acciones para mitigar las pérdidas económicas causadas por la pandemia, los cuales no fueron suficientes para contemplar los gastos, obligando al cierre definitivo del establecimiento.

4.4 Medidas para la Recuperación del sector hotelero

El nulo apoyo gubernamental y el reducido turismo local e internacional obligó en la mayoría de los casos a reducir tarifas entre 35 y 45%, es decir, entre US\$20 y US\$25, de acuerdo con el hotel y el tipo de habitación.

Andreas Kuestermann, presidente del Buró de Convenciones (que agrupa a grandes hoteles) y de la Comisión de Turismo Sostenible de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), explicó que en esos segmentos se observan conductas variadas: Los hoteles grandes de ciudad aún tienen una demanda baja, con una ocupación de alrededor de 30% en promedio, cuando en pre-pandemia se registraba 75%, pues se reciben pequeñas cantidades de ejecutivos de negocios, viajeros de deportes u ocio y por algún evento social. En ocasiones hay tripulaciones de aerolíneas o migrantes guatemaltecos que buscan el servicio. Mientras que, en el interior del país, debido al turismo interno se reporta entre 30% y 40%, mientras que antes del coronavirus estaba entre 55% y 70%, dependiendo del destino.

La preocupación es latente, las ocupaciones son las más bajas de los últimos tres años y ha provocado que muchos establecimientos hayan cerrado definitivamente o estén operando únicamente cubriendo costos, en el mejor de los casos.

Los costos fijos siguen y no han recibido ningún apoyo por parte del Gobierno, el 70 por ciento de los grandes hoteles está operando con financiamiento, lo que indujo al endeudamiento.

Frente a un escenario complejo, la industria considera necesario asegurar la liquidez de las compañías y proteger al tejido empresarial del sector frente al golpe económico de la pandemia del covid-19, porque sólo de ese modo se podrá continuar con la transformación y adaptación frente a un nuevo futuro.

Según representantes del sector, para lograrlo es necesario reforzar la colaboración público-privada, a través del impulso de medidas gubernamentales

4.4.1 Acciones para reactivar el turismo:

Las acciones inmediatas que se necesitan para reactivar el turismo presentadas por el comité de crisis del sector turístico privados consisten en:

- a. Vacunación masiva – incluir en la fase 3 al personal de primera línea del sector turístico.
- b. Garantizar Seguridad al turista (bioseguridad y física).
- c. Dotar de liquidez a las empresas para cubrir sus obligaciones (diferimiento impuestos y obligaciones tributarias o sociales – ISO, IVA, Impuesto de Turismo, IGSS, Intecap)
- d. Campaña de promoción de turismo Interno
- e. Creación de fines de semana largos
- f. Creación de burbuja regional (Triángulo norte)
- g. Campaña de promoción internacional (principales países emisores estarán vacunados en el 2021)
- h. Fondo de garantía (las empresas no son sujetos de crédito)
- i. Fondo de protección al empleo para el turismo
- j. Conectividad aérea
- k. Transformar al Instituto Guatemalteco de Turismo

4.4.2 Acciones en Quetzaltenango.

Autoridades del Instituto Guatemalteco de Turismo y la Municipalidad de Quetzaltenango presentaron la campaña de bioseguridad para la reactivación económica del sector turismo; esto con el fin de aplicar los protocolos de seguridad para evitar contagios de COVID-19.

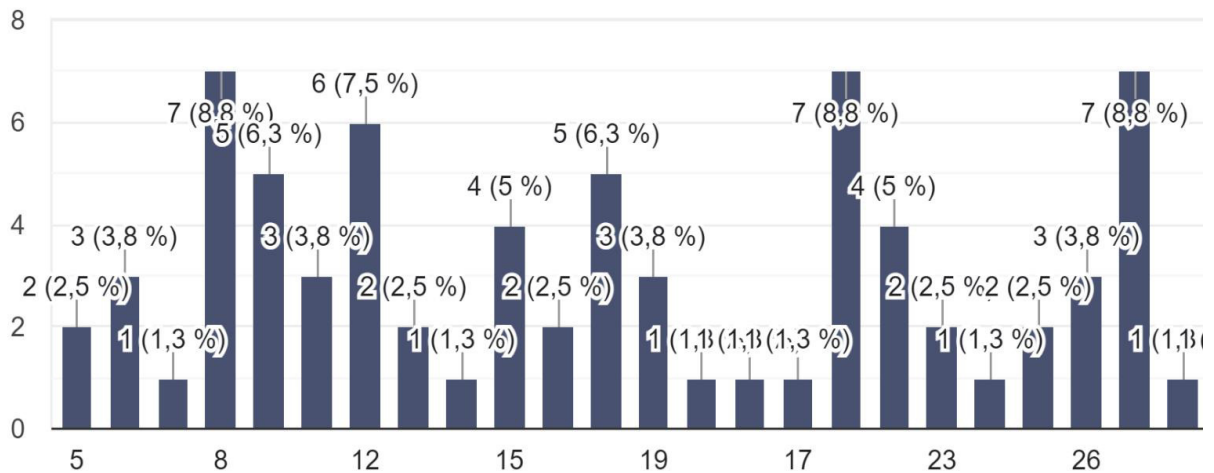
Tanto el Instituto Guatemalteco de Turismo como la Municipalidad estuvieron otorgando guías de bioseguridad para que las empresas las implementen. Luego en 15 días realizaron llamadas telefónicas para verificar su cumplimiento, y en 15 días más realizaron visitas de supervisión a hoteles, restaurantes y tour operadores, para verificar que cumplan con las medidas o de lo contrario el Ministerio de Salud podría emitir sanciones.

CAPITULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el levantamiento de información y el estudio realizado sobre las consecuencias económicas ocasionadas por la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango durante el tiempo que permaneció la emergencia, se evidencia una crisis y decaimiento socio-económico de alto impacto hacia el sector estudiado. De la misma forma los estudios arrojan una serie de pérdidas económicas que dificultan la operación de las empresas de alojamiento y ponen en crisis a los establecimientos.

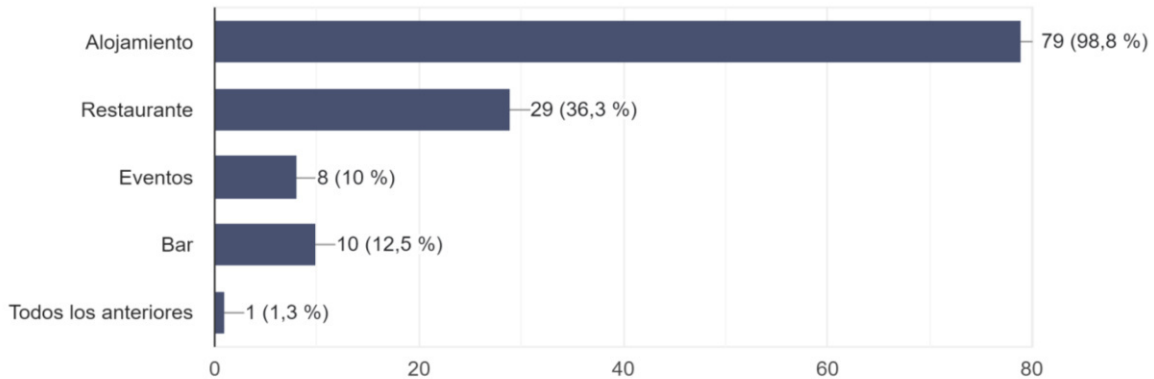
5.1 Aspectos generales de los hoteles.

Grafica No. 3
Años de prestación de servicio de los hoteles



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Grafica No. 4
Canales de servicios de los hoteles



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

La mayor parte de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Quetzaltenango cuentan con varios años de prestación de servicio, observando un porcentaje del 27% que poseen entre 5 a 10 años funcionando, un 42% con 10 a 20 años funcionando, un 24% con 20 a 30 años y un 7% con más de 30 años en función.

Quetzaltenango es una ciudad con alta demanda de turismo, en donde el sector hotelero juega un papel importante en el alojamiento de diversos turistas nacionales e internacionales, contando con un alto porcentaje de hoteles que han prestado sus servicios durante varios años lo cual resalta la estabilidad financiera de los hoteles en relación a una buena administración financiera.

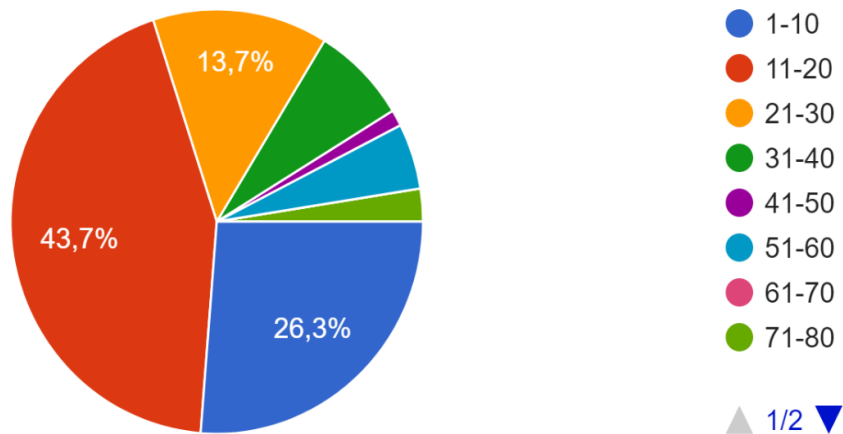
A raíz de esto podemos observar que el servicio hotelero en la ciudad de Quetzaltenango ha aprovechado el mercado en otros rubros demandados como lo son los restaurantes dentro de los hoteles, su participación en salones para eventos (Bodas, 15 años, bautizos etc.) al igual que la oferta de bares. Lo cual amplía para algunos hoteles un porcentaje mayor de ganancias que se obtienen de los diferentes canales de venta, dejando como principal oferta el alojamiento con el que todos cuentan.

Observando que un 36% de los hoteles cuentan con servicio de restaurante, un 10% de los hoteles cuenta con servicio para realizar eventos y el 12.5% cuentan con servicio de bar. Lo cual equivale a un 59% del total de los hoteles que cuentan con diversos

canales de servicio, que son utilizados por los hoteles para obtener mayores ingresos económicos durante la pandemia, ya que muchos realizaron servicios de restaurante a domicilio apoyándose en aplicaciones como Uber y Pedidos Ya, para llevar alimentos a quienes lo demandaban.

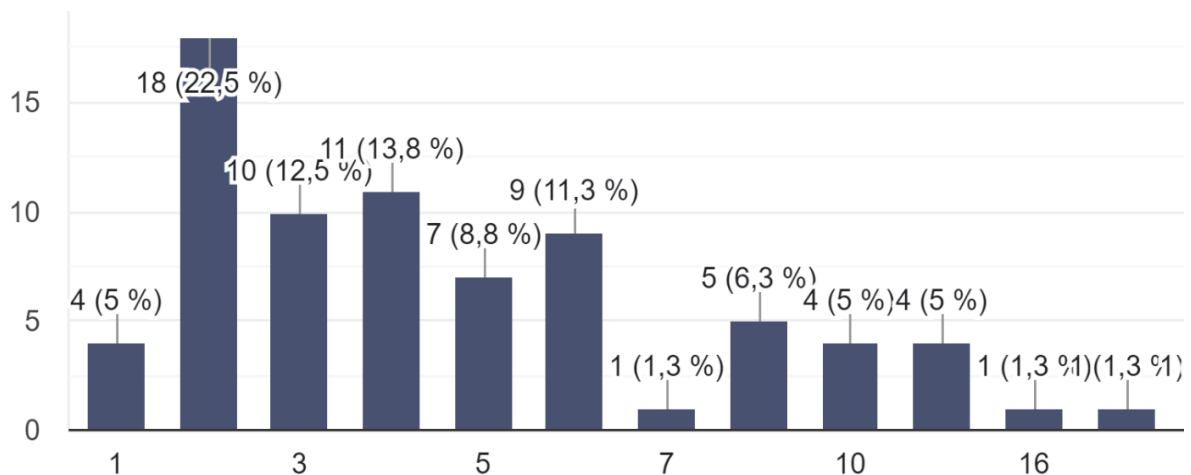
El canal de eventos a pesar de las restricciones de aforo permitidas, logró adecuar los espacios conforme a las normativas de bio-seguridad, permitiendo ingresos económicos por medio de la realización de eventos.

Grafica No. 5
Número de habitaciones de los hoteles



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Grafica No. 6
Cantidad de empleados de los hoteles



El 70% de los hoteles en la ciudad de Quetzaltenango cuenta con una capacidad de alojamiento de 1 a 20 habitaciones, siendo hoteles con una administración de carácter familiar, permitiendo una fuente de ingreso a la economía de los propietarios.

Entre este rubro se encuentran hoteles, hospedajes y pensiones que sus instalaciones fueron adecuadas para negocios hoteleros, adecuando espacios y trasformando entornos en su construcción para poder optar a la prestación de servicios de alojamiento, siendo una buena opción para cubrir la demanda de alojamiento a precios menores, en donde los consumidores pueden encontrar espacios limpios, con diferentes comodidades dependiendo de las exigencias de cada consumidor.

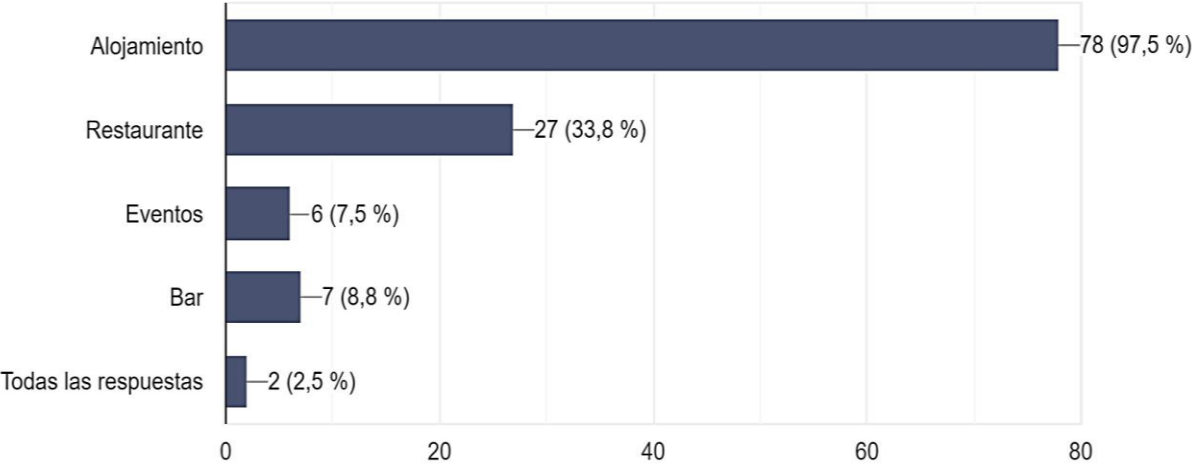
Entre los hoteles que cuentan con un número de habitaciones disponibles mayores a 20 (restante 30%), se encuentran los que en su mayoría son de categoría de 4 a 5 estrellas, observando espacios amplios con finos acabados en su construcción con precios de alojamiento mayores, en comparación a los precios de alojamiento de otros de baja categoría. Estos hoteles son parte de cadenas hoteleras o que por historia pertenecen a familias de altos recursos económicos como negocio de emprendimiento.

Todo esto lo observamos en la cantidad de empleados que cada uno de los hoteles posee para el funcionamiento del negocio, resaltando índices en donde un 70% posee de 2 a 7 empleados, que son requeridos para servicio de atención a clientes, limpieza, mantenimiento de edificios, cocina, etc. Con lo que se logra cubrir todos los servicios que se requieren para la atención a los consumidores y son adecuados conforme la demanda que se presenta. Los hoteles que cuentan con capacidades de ocupación inferiores a las veinte habitaciones, cuentan con estructuras de administración financiera que son ejecutadas por parte de los propietarios, utilizando la mano de obra contratada para otras actividades que se requieran en el hotel (cocina, limpieza, recepción).

Los hoteles que cuentan con números mayores a 8 empleados poseen ya estructuras administrativas en donde se tiene personal calificado para cada una de las actividades que se requieren.

5.2 Impacto Económico de la Pandemia Covi-19 al Sector Hotelero.

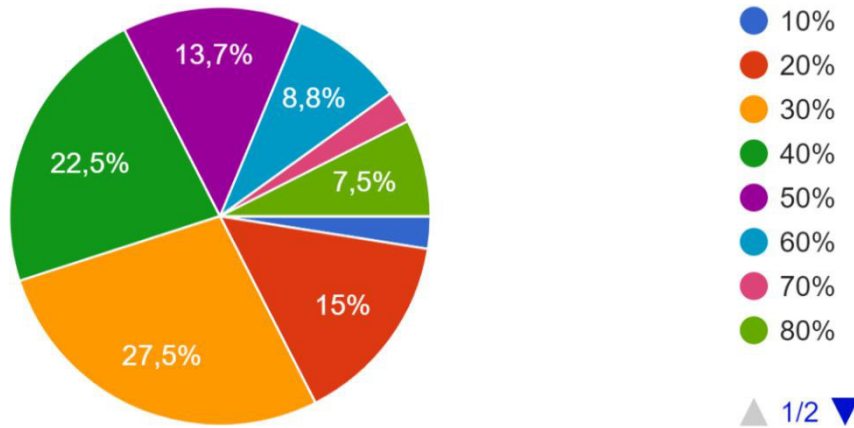
Grafica No. 7
Canales afectados
En el servicio de los hoteles



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

La coyuntura desfavorable generada por la pandemia planteaba un nuevo escenario para los empresarios hoteleros con un panorama de pérdidas económicas que afectaron al negocio en su totalidad. El 100% de los hoteles en la ciudad de Quetzaltenango ha respondido con afirmación que la pandemia Covid-19 afectó en el funcionamiento del negocio, siendo razonable que el servicio de alojamiento por la naturaleza del negocio sea el canal más afectado, observando que los demás canales (Restaurante, eventos, bar) cuentan con índices altos de impactos en su desarrollo, ya que según lo observado en la gráfica No.5 solamente algunos de los hoteles cuentan con otros canales de servicio.

Grafica No. 8
Perdidas Economicas del sector hotelero
por medidas implemetadas a causa del covid-19.
(valores porcentuales)

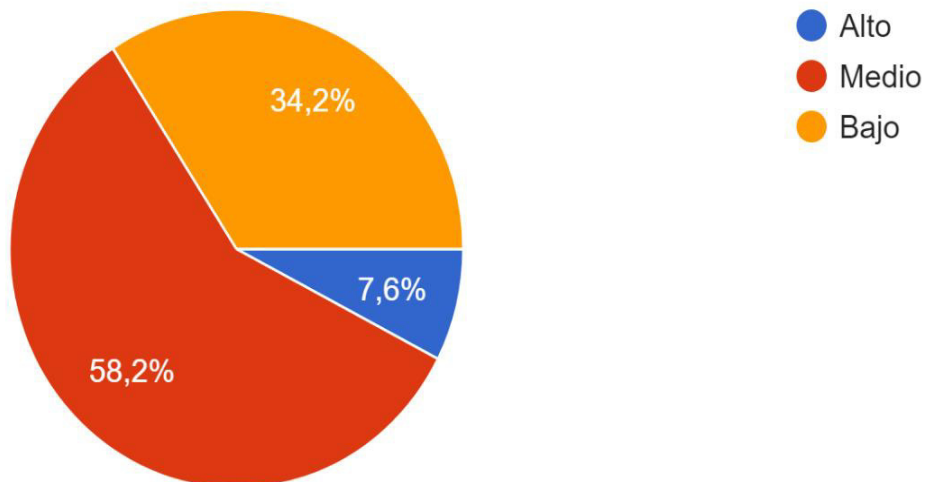


Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

La pandemia Covid-19 llevó al sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango a realizar diferentes medidas desesperadas que ayudaron a conllevar las pérdidas económicas derivadas de las acciones que el gobierno realizó para resguardar la seguridad y salud de todos los habitantes, impactando profundamente en la economía de los hoteles. Se observó que el 50% del sector hotelero argumentó tener pérdidas económicas que oscilan entre un porcentaje de 30% a 40%, un 31% indicó pérdidas entre un 50% a 80% y solamente un porcentaje menor mencionó pérdidas entre el 10% a 20%.

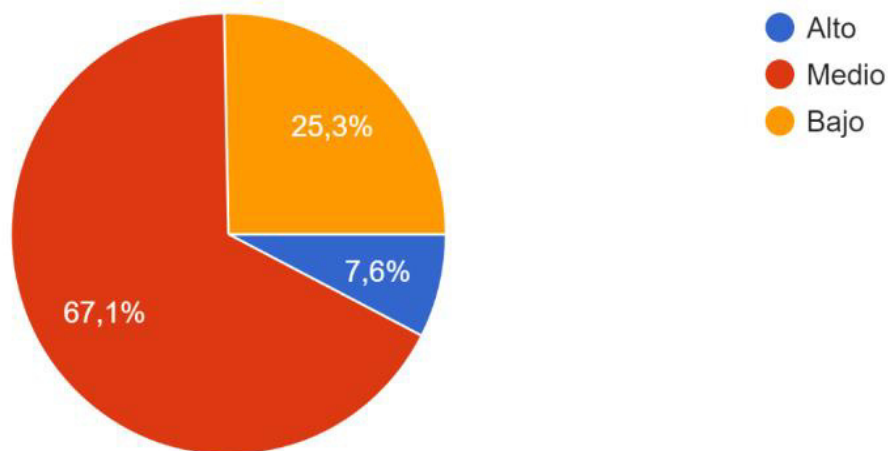
Los ámbitos estructurales y laborales del sector hotelero se vieron afectados directamente con las medidas que el gobierno implementó para evitar la propagación del Covid-19, en donde el turismo se vió limitado en su totalidad, con reducciones de espacios, libre locomoción y diferentes medidas en donde los hoteles llegaron a tener que cerrar operaciones en su totalidad durante varios meses y verse limitados con demandas bajas, en su peor escenario pasar varios meses sin tener ingresos.

Grafica No. 9
Desarrollo Economico de los establecimientos de hospedaje
periodo enero-junio 2022
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Grafica No. 10
Rentabilidad de los servicios de hospedaje en las condiciones actuales.
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

La estimación de los propietarios hoteleros sobre la recuperación económica en los dos primeros trimestres del año 2022, reflejan una recuperación lenta donde un 58.2% lo estima medio, un 34.2% lo estima bajo y un 7.6% lo estima alto. A medida que la

Pandemia Covid-19 es llevada por la población de manera distinta, con disposiciones de gobierno que prevén abrir el mercado a diferentes sectores económicos con el objetivo de llegar a la normalidad anterior de la pandemia y así reactivar las condiciones económicas favorables para la recuperación económica.

El sector hotelero nuevamente empieza a ver una luz al final del túnel, con una conciencia de cambio de la nueva forma de operar el mercado, en donde los pequeños hoteles aún siguen con baja afluencia de clientes y con limitadas condiciones de manejo de operación.

Con las condiciones actuales de un mercado hotelero que regresa a una normalidad, la mayoría de propietarios aseguran que la rentabilidad de su operación en las condiciones actuales ha sido calificada con un 67.1% media, un 25.3% Baja y 7.6% Alta.

El desenvolvimiento laboral y económico, que dejó la pandemia Covid-19 al sector hotelero dejó nefastas secuelas, pero las actividades laborales tienen que seguir su curso para no fracasar permitió condiciones de colaboración y aceptación del conglomerado hotelero para no fracasar, brindando seguridad y confiabilidad a los clientes para recuperar una rentabilidad estable, con clientes cada vez más exigentes y mercados más competitivos donde muchos hoteles ven oportunidades de llegar a nuevos canales de operación que permitan mayores rentabilidades.

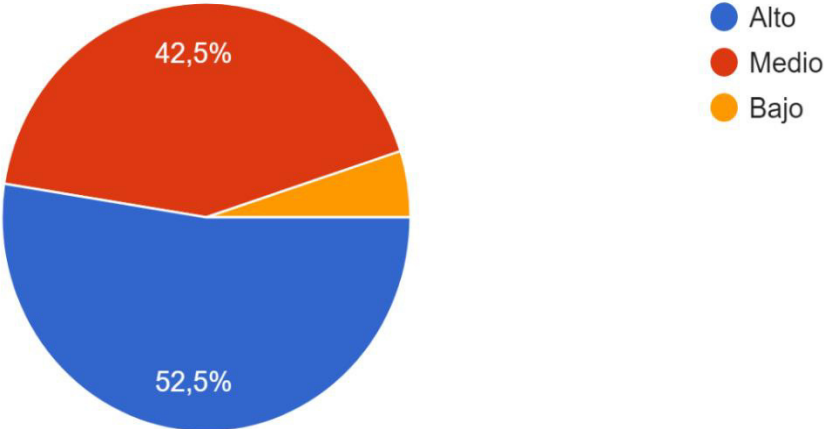
La perspectiva del empresario hotelero sobre el impacto de la emergencia sanitaria covid-19 y el afecto al sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango ha dado como resultado que el 100% de los empresarios creen que la crisis sanitaria dejó consecuencias económicas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango.

La emergencia sanitaria a nivel nacional ha sido catastrófica y la ciudad de Quetzaltenango no fue la excepción, uno de los sectores que sufrió el embate de esta

emergencia ha sido el hotelero, la capacidad de recuperación y captación del turismo es lenta y se espera que sea progresiva para el bienestar hotelero.

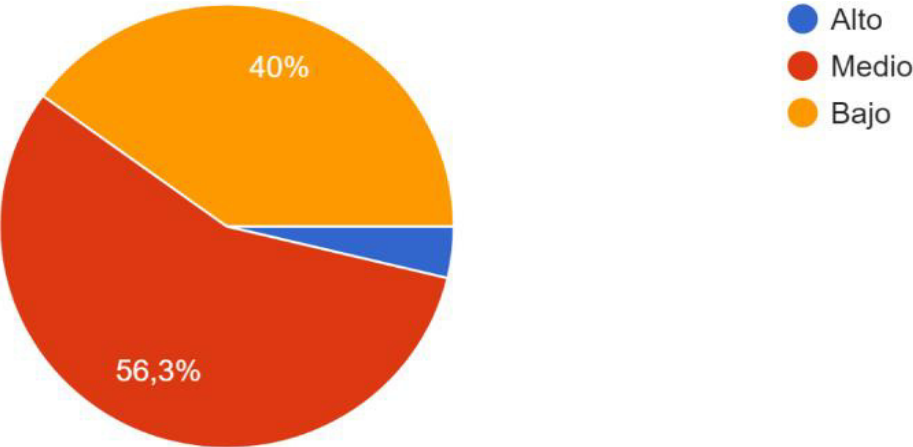
5.3 Ocupación Hotelera

Grafica No. 11
Nivel de ocupación hotelera previo al covid-19
Turistas no residentes o extranjeros
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Grafica No. 12
Nivel de ocupación hotelera en presencia del Covid-19
Turistas no residentes o extranjeros
(valores porcentuales)

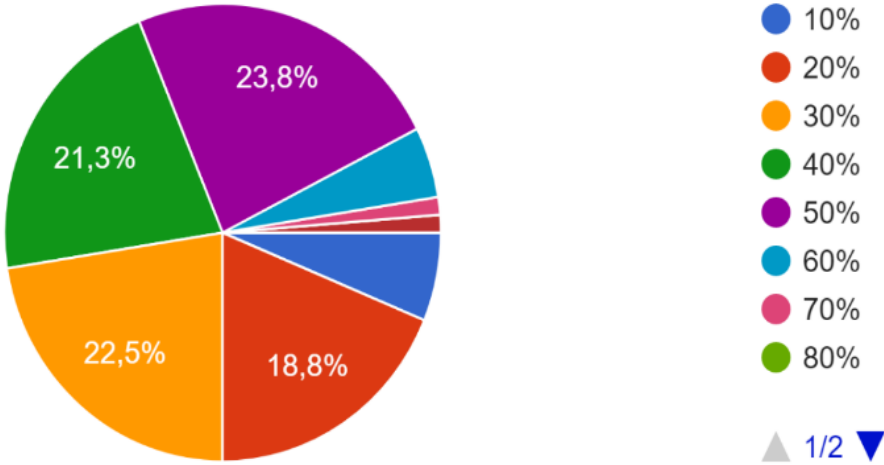


Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

La mayor parte de los establecimientos de las diferentes categorías hoteleras existentes en Quetzaltenango, ha tenido gran ocupación hotelera mensual en sus instalaciones por turistas no residentes o extranjeros, estos resultados son los hechos que se tenían previo al Covid-19, pues al ser una ciudad comercial y turística la afluencia de turistas comerciantes y gente por recreación, era relativamente alta a lo que se vivió durante el estado de emergencia, reflejando que un 52,5% de los hoteles identifica que la ocupación hotelera previo al Covid-19 fue alta, 42,5% expone ocupación media y un 5% argumentó ocupación baja.

En comparación la ocupación hotelera durante la pandemia del Covid-19, el sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango a reflejado resultados adversos resaltando que el 56,3% de los hoteles muestran una ocupación Media durante la emergencia sanitaria por el Covid-19, el 40% una ocupación Baja y solo el 3,7% Alta.

Grafica No. 13
Porcentaje de disminución de clientes previo a Covid-19
(valores porcentuales)



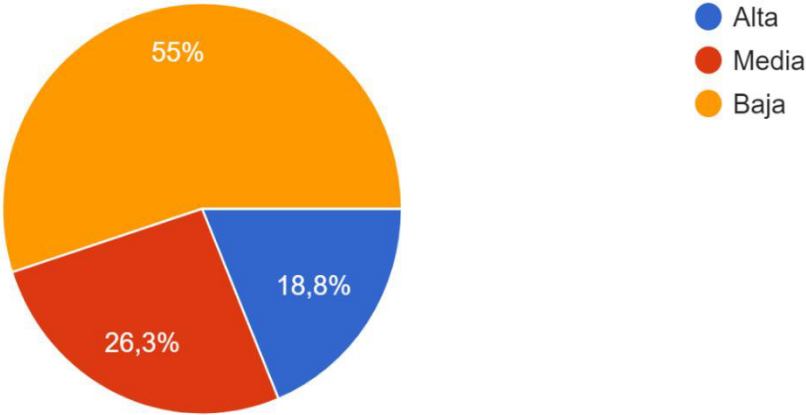
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Las situaciones que presenta el sector hotelero en la ciudad de Quetzaltenango debido a la pandemia covid-19, afectó la cantidad de clientes que demandan los servicios en los diferentes canales, en comparación a la demanda de clientes que se anteriormente a la pandemia Covid-19, observando porcentajes de disminución de número de

clientes con un 18.8% considerando una disminución de un 20%, un 22.5% considera disminución del 30% un 21.3% considera disminución del 40% y un 23.8% argumenta una disminución del 50%.

Para muchos empresarios del sector hotelero a pesar de que las restricciones sanitarias son más leves y el mercado está regresando a la normalidad anterior a la pandemia, no se ha logrado una recuperación de clientes que permita cubrir con los gastos de operación y tener un nivel de ganancia que permita ir recuperando los ingresos del sector, todo esto se vió transformado por nuevas modalidades de operación del mercado.

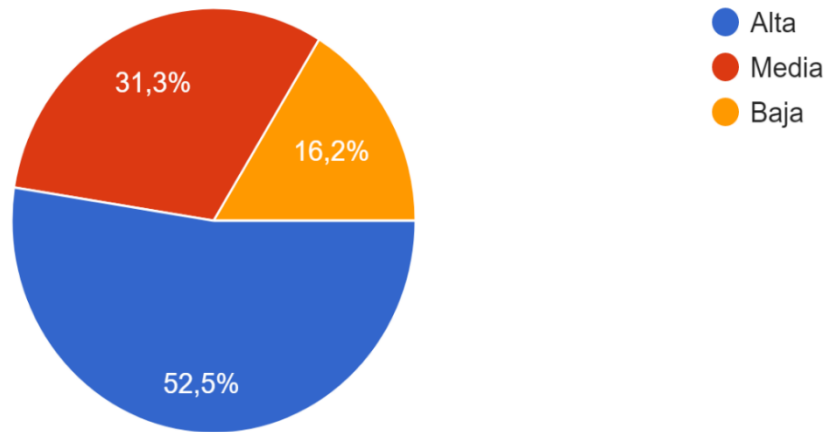
Grafica No. 14
Ocupación hotelera por turistas extranjeros
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

El problema sanitario a nivel mundial ha cambiado drásticamente la normal convivencia de las personas y su entorno, esto refleja con claridad la compleja y gravísima situación de los establecimientos que prestan los servicios profesionales sobre todo a los turistas extranjeros reflejando que: el 55% manifiesta una participación Baja, el 26.3% una participación Media y 18.8% manifiesta una participación Alta. El nivel de turistas extranjeros que visitan la ciudad de Quetzaltenango es alto, por su historia cultural y como uno de los mejores puntos de partida a otros destinos turísticos del occidente del país, sin embargo, se observa una baja altamente significativa de turistas extranjeros en más del 50%.

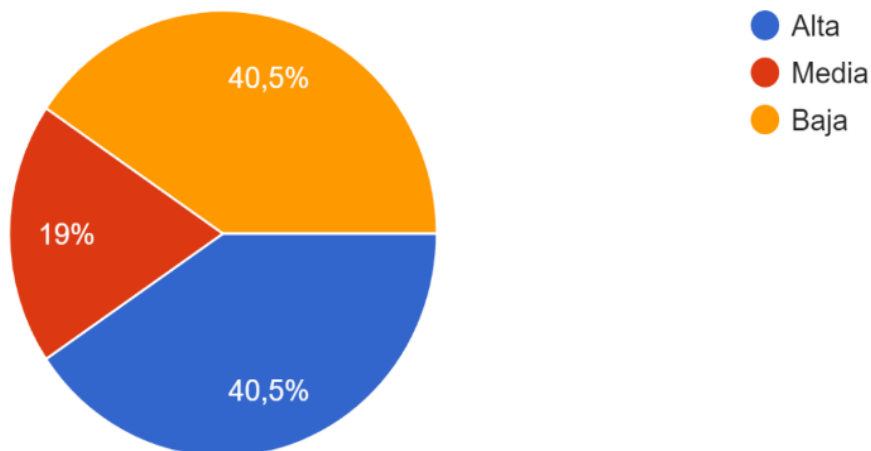
Grafica No. 15
Ocupación hotelera por turistas nacionales
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Los establecimientos hoteleros que prestan sus servicios a turistas nacionales también se han visto golpeados por la cantidad de ocupación hotelera atenuante a la aparición del Covid-19, sin embargo la ciudad de Quetzaltenago es altamente demandada por turistas nacionales con fines de visita hacia destinos naturales y de recreación dentro del municipio y partes de la región occidental del país, lo cual se ve reflejado con la cantidad de turistas nacionales que requieren servicios de alojamiento con una participación en el mercado de, 52.5% Alta, 31.3 Media y 16,2 Baja.

Grafica No. 16
Ocupación hotelera por colaboradores de otras empresas
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

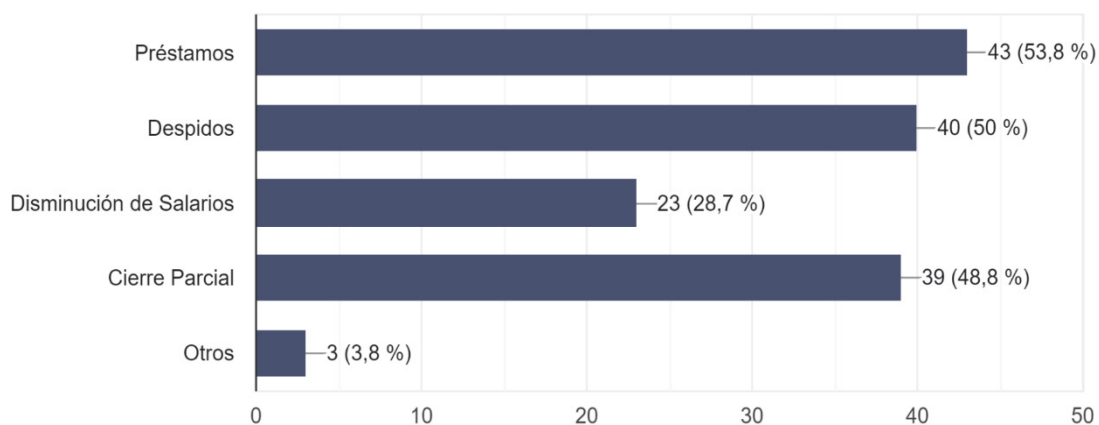
La demanda de hospedaje por parte de colaboradores de otras empresas que ingresan a la ciudad de Quetzaltenango con fines no turísticos manifiesta que un 40.5% tuvo un rendimiento en ocupación hotelera baja, un 19% Medio y un 40.5% Alto.

Los problemas sanitarios que contrajo la pandemia Covid-19 han llevado a la modificación de las circunstancias a nuevos enfoques de participación de las empresas colaboradoras a los establecimientos hoteleros afectando directamente el nivel de ingresos percibidos.

Siendo la segunda ciudad más importante de Guatemala, con altos niveles de crecimiento en infraestructura y economía la ciudad de Quetzaltenango se ha visto altamente beneficiada con la cantidad de colaboradores de otras empresas que demandan los diferentes servicios hoteleros y que para muchos de los hoteles son su principal fuente de ingresos.

5.4 Acciones del sector hotelero

Grafica No. 17
Medidas adoptadas por los hoteles para atenuar las perdidas por covid-19
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

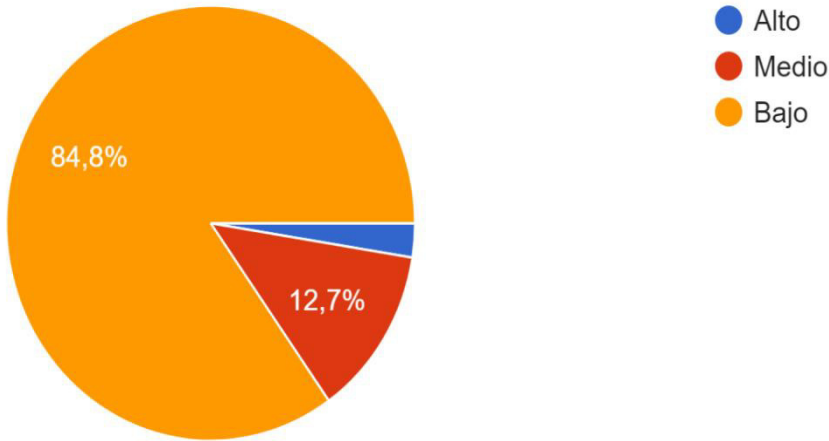
Los Hoteles a quienes se ha encuestado afirman que el 53.8% de los establecimientos optaron por la solicitud de préstamos, el 50% de los establecimientos optaron por

despidos, el 28.7% por disminución de salarios, el 48.8% por cierres parciales y el 3.8% por otras medidas.

Resaltando que en la encuesta los hoteles podían establecer varias respuestas, lo cual da como equivalencia tres puntos importantes donde la mitad de los hoteles solicitaron préstamos bancarios, además tuvieron que reducir su mano de obra y tuvieron un cierre parcial.

Las empresas y negocios se deben en gran parte al desempeño de quienes los conducen y esto cae sobre el personal gerencial y administrativo, el sector hotelero y turístico deben alinearse a estos conceptos administrativos y gerenciales, permitiendo optar por estrategias que ayudaron a que el negocio fuera rentable y pudiera subsistir económicamente en el tiempo.

Figura No. 18
Consideración de los propietarios de los hoteles en el aumento o disminución de los precios en sus productos y servicios.
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

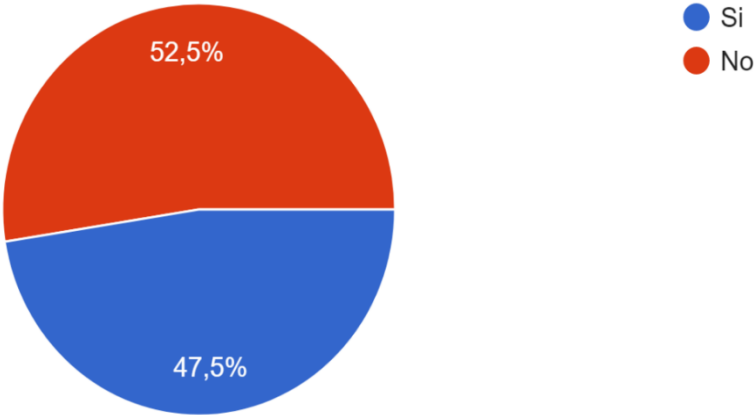
El 84.8% de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango manifestó que la opción de una variable de aumentar o disminuir los precios de la prestación de sus servicios es

baja, un 12,7% argumentó que la posibilidad de una alteración en los precios es un medio y un 2,5% se ha manifestado que la medida de un cambio en los precios es alta.

Ante la encuesta realizada a los establecimientos de hospedaje sobre la consideración de un aumento o disminución de los precios en los productos y servicios como medida de reactivación económica engloba una problemática que no es tan fácil de discernir, ya que es necesario y lógicamente prudente que exista una profunda evaluación de los cambios en costos de los productos y servicios que prestan estos establecimientos, pero conscientes de que la gran mayoría de la población está severamente golpeada y no considera que una alteración de los precios sea una solución que ayude a reactivar la economía de su establecimiento.

5.5 Intervención del Gobierno.

Grafica No. 19
Conocimiento de los propietarios de los hoteles sobre los programas de ayuda gubernamental derivados de la pandemia covid-19 (valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

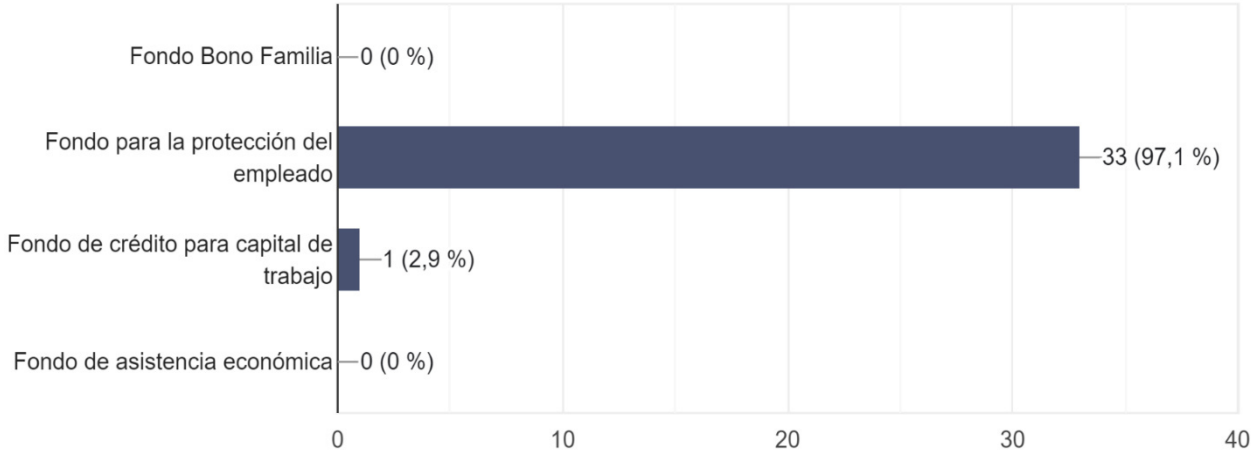
A la pregunta realizada a los hoteles de la ciudad de Quetzaltenago sobre si conocen los programas de ayuda económica que el gobierno aprobó para cubrir la emergencia sanitaria del covid-19, resaltamos que un 52.5% argumenta no conocer algún programa de ayuda, mientras el 47.5% resaltó que si conocía los programas que el gobierno otorgó para ayuda económica.

Los programas aprobados por el gobierno durante la emergencia sanitaria tenían como propósito ayudar a mitigar las pérdidas económicas que las empresas pudieran tener debido a las acciones que se tomaron para evitar los contagios, sin embargo, la mayoría de empresas hoteleras de la ciudad argumentaron que no tuvieron acceso al conocimiento de dichos programas ya que la información para optar fue escasa y no llegó a darse conocimiento de forma general.

Se ve claramente que los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango desconocían en su mayoría como poder optar a los diferentes programas o no cumplían con los requisitos que se pedían para poder optar.

Las condiciones de los hoteles en la ciudad de Quetzaltenango, tienden a ser manejados en su mayoría por los mismos propietarios que alquilan un bien inmueble y lo adecuan a condiciones de negocio hotelero, lo cual resalta que no se contemple los requisitos que se solicitaban para poder optar a dichos programas. Pero en su mayoría indicaron que desconocían de los programas de ayuda económica o que simplemente no quisieron acceder a ellos por razones de desconfianza.

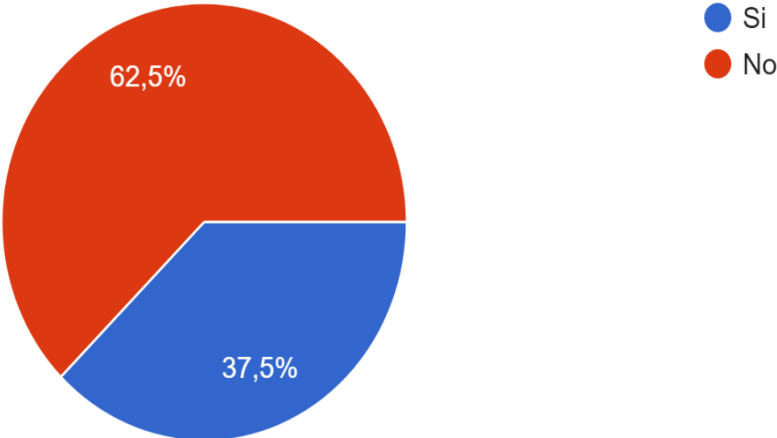
Grafica No. 20
Programas de ayuda gubernamental utilizados por los propietarios de los hoteles
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

Del total de hoteles encuestados solamente 34 hoteles utilizaron alguno de los programas que el gobierno aprobó para cubrir económicamente la emergencia sanitaria del Covid-19, obteniendo los siguientes resultados; un 97.1% indicó que utilizó el programa de fondo para la protección del empleado y un 2.9% utilizó el fondo de crédito para capital de trabajo.

Figura No. 21
Beneficio de los programas de ayuda gubernamental al sector hotelero
(valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo-2022

En la pregunta relacionada sobre si los empresarios hoteleros consideraron que los programas que el gobierno otorgó para ayuda económica tuvieron un beneficio para su establecimiento o empleados respondieron; un 37.5% que si fue de ayuda y un 62.5% que no fue de ayuda.

CONCLUSIONES

En virtud de los objetivos trazados en la investigación realizada, sobre los **“EFECTOS ECONÓMICOS DE LA PANDEMIA COVID-19 AL SECTOR HOTELERO DEL MUNICIPIO DE QUETZALTENANGO”**, se concluye:

1. El impacto económico que ha dejado la emergencia sanitaria Covid-19 ha sido en mayor parte negativo para el sector hotelero, conformado en su mayoría por pequeñas y medianas empresas, las cuales en medio de la pandemia han sufrido pérdidas económicas que varían entre el 30% a 40% en la mitad de los hoteles y un tercio de los hoteles perdidas entre el 50% a 80%. Con recuperaciones económicas lentas en el trascurso de la activación económica en el año 2022 en donde un 34.2% lo estima bajo y 58.2% lo estima medio, a todo esto, se destaca la pérdida del 50% de los empleos y el alto nivel de endeudamiento en un 53.8% de los hoteles. A través de esto la rentabilidad de los negocios hoteleros se encuentran en su mayoría con un 67.1% que la estima media y un 25.3% con estimación baja. Para todo esto el sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango argumenta en un 100% que el covid-19 trajo consecuencias económicas en la ciudad Quetzaltenango.
2. Las acciones implementadas por el sector hotelero para mitigar los impactos económicos que causó la pandemia Covid-19, trajo que muchas empresas se vieran en la necesidad de solicitar préstamos a entidades bancarias en donde un 53.8% optó por esta medida para poder cubrir los gastos de operación, préstamos que dejaron a muchas de las empresas hoteleras con deudas que impactan directamente sobre su estabilidad económica y permanencia en el mercado hotelero. Ante la medida de cierre parcial de sus operaciones las empresas hoteleras que redujeron sus ingresos se vieron en la necesidad de realizar nuevos ajustes a su nómina de empleados llevando a un 50% de los hoteles a realizar despidos. La medida de cierre parcial de las operaciones en donde un 48.8% del sector lo implementó, trajo diferentes situaciones en su operación, afectando las obligaciones de gastos fijos como la renta y pago de diferentes servicios.

3. Las acciones que el gobierno central aprobó como medidas de ayuda económica a los diferentes sectores que se vieron afectados por la Pandemia Covid-19 generó diversas opiniones al sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango en donde un 52% de los hoteles no accedió a los programas de ayuda económica argumentando que no se tuvo información adecuada de la existencia de estos programas y como acceder a ellos, el restante 48% tuvo conocimiento y accesibilidad a los programas de gobierno utilizando el fondo de protección del empleado en un 97.1% una parte significativa logra que varios de sus empleados pudieran acceder a la ayuda de fondo de protección de empleados permitiendo que se recibiera una remuneración salarial a cada mes. Sin embargo los pequeños hoteles que forman parte del sector hotelero se vieron abandonados y sin conocimiento de acceso a dichos programas argumentando que los programas que el gobierno otorgó eran medidas que lograban mitigar las necesidades básicas de los empleados pero que sin embargo las obligaciones de renta y pago de servicios que los hoteles ya tenían adquiridos no fueron tomadas en cuenta y obligó a muchos de los hoteles a realizar diferentes acciones que los dejaron con una estructura financiera debilitada.
4. El sector hotelero atraviesa la peor crisis del siglo, el uso en los establecimientos hoteleros provocó un descenso en los ingresos del 35% en la mitad del sector y en una tercera parte más del 50% la pernoctación de residentes bajó un 25% y las de los extranjeros un poco más, un 50%, según los resultados de la encuesta realizada. Los pequeños hoteles y hostales han sido los más afectados por la crisis de la demanda de hospedaje por su dependencia del turismo internacional.

RECOMENDACIONES

1. La resiliencia que el sector hotelero tenga para regenerar el impacto económico que ocasionó la crisis sanitaria Covid-19 se destaca en la capacidad de gestionar nuevas medidas de desarrollo de competencias, revisando y restructurando nuevas oportunidades de evolución y toma de decisiones entre los lazos empresariales que favorezcan a los hoteles, colaboradores y turistas, tomado nuevas medidas de seguridad sanitaria, aplicando estrategias de marketing digital por medio de las plataformas virtuales que les permitan a los hoteles mantener el contacto con los turistas y realizar una comunicación personalizada a la recuperación de la confianza. Elaborar charlas o boletines de capacitación para los servidores turísticos y hoteleros para la creación de planes de contingencia para evitar contagios, ofertando más servicios parcialmente que les permitan la generación de nuevos ingresos.
2. Se recomienda fortalecer a las empresas hoteleras con una disminución de los intereses de los préstamos que se realizaron durante la pandemia a través de una revisión y restructuración con ayuda de entidades gubernamentales, coadyuvando a la solución de problemas financieros de forma anticipada evitando riesgos y contingencias que puedan originar pérdidas que ocasionen cierres definitivos. La colaboración entre los gestores hoteleros y turísticos es la clave primordial para que la actividad turística no se detenga, sino que se vaya desarrollando y creciendo para volverla más fuerte y enfrentar las crisis permitiendo una nueva demanda de empleo por parte del sector hotelero.
3. El fortalecimiento de la información de parte de las entidades gubernamentales y el sector hotelero se debe robustecer con distintos planes de contingencia aplicando nuevos métodos de comunicación que sean de fácil acceso a las distintas clasificaciones de las empresas hoteleras, la aplicación de nuevos programas de ayuda económica deben de ser realistas a las situaciones económicas que los hoteles están sobrellevando, con requisitos de fácil acceso que permitan el desarrollo económico del sector. La colaboración entre los gestores hoteleros turísticos y entidades gubernamentales es la clave primordial

para que la actividad turística no se detenga, siguiendo un desarrollo y crecimiento que los vuelva más fuertes y que permita enfrentar las crisis que en un futuro pueden suscitarse.

4. Aplicar estrategias de marketing digital por medio de las plataformas virtuales, que aseguren el movimiento de personas y de todos aquellos turistas que buscan nuevos sitios para conocer. Por ello las plataformas digitales se han vuelto una herramienta indispensable y un arma muy poderosa para las empresas pues a través de ellas se puede mantener el contacto con los turistas y realizar una comunicación personalizada a la distancia, todo esto con el fin de llevar a las empresas hoteleras a niveles de ocupación que permitan una estabilidad financiera y crecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Investigación y Estudios Sociales. (2020). *Encuesta Al Sector Turismo*. Guatemala: Asociación de Investigación y Estudios Sociales.
- Asociación Guatemalteca de Exportadores. (2021). *Protocolo para Empresas del Sector Turismo*. Guatemala: Asociación Guatemalteca de Exportadores.
- Centro de Investigaciones Económicas Nacionales. (2020). *Medidas adoptadas en Guatemala para combatir el COVID-19*. Guatemala.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Informe sobre Impacto Económico en America Latina y El Caribe de la Enfermedad por Coronavirus Covid-19*. Santiago de Chile: Copyright © Naciones Unidas.
- Congreso de la Republica de Guatemala. (1983). *Reglamento para Establecimientos de Hospedaje*. Guatemala.
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo. (s.f.). *World Travel & Tourism Council*. Recuperado el Julio de 2022
- Dequate.com*. (s.f.). Recuperado el 2 de Mayo de 2022, de *Dequate.com*:
<https://departamentos.dequate.com/quetzaltenango/salud-en-el-municipio-de-quetzaltenango-quetzaltenango/>
- Fondo Monetario Internacional. (2022). *Una Crisis Tras Otra*. Wala'a El Barasse.
- Fundacion Para el Desarrollo de Guatemala. (2020). *Impacto Economico de Covid-19 en Guatemala*. Guatemala: Policy Papers&Briefs.
- Hernandez Salpieri, C. C. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. MexicoDF: Mc Graw Hill.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. (2018). *Plan de Desarrollo Turistico del Municipio de Quetzaltenango*. Guatemala: Instituto Guatemalteco de Turismo.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. (2019). *Ocupacion Hotelera*. Guatemala: Departamento de Investigacion de Mercados.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. (2020). *Guia de actuacion en Establecimientos de Hospedaje ante el Covid-19*. Guatemala: Departamento de Fomento Turistico.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. (2021). *OCUPACION HOTELERA*. Guatemala: Departamento de Investigacion y Analisis de Mercado.
- Instituto Guatemalteco Seguridad Social. (2019). *Boletín Estadístico de Afiliación*. Guatemala.
- Instituto Nacional de Estadistica. (2018).

- IPNUSAC. (2020). La pandemia y sus Impactos. *Análisis de la realidad Nacional*, 100-180.
- Madrid, E. d. (s.f.). *Entorno Turístico*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2021, de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/20-frases-de-turismo-para-reflexionar/>
- Madrid, F. (2020). *Coronavirus y Turismo*. Universidad Anáhuac: CICOTUR.
- MARTIN, V. (s.f.). *BBVA*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2021, de BBVA: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-una-pandemia-y-cuantas-ha-habido-a-lo-largo-de-la-historia/>
- Ministerio de Economía. (s.f.). *Ministerio de Economía*. Recuperado el Junio de 2022, de <https://www.mineco.gob.gt/>
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala . (2008). *Informe Anual de Labores de la Jefatura del Área de Salud*. Guatemala: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala .
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala. (s.f.). *Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala*. Recuperado el Junio de 2022, de <https://www.mspas.gob.gt/>
- Naciones Unidas. (2021). *Análisis de los Efectos e Impactos de la COVID-19 sobre la Economía verde en Guatemala*. Guatemala.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el Julio de 2022, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 1 de Agosto de 2022, de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es>
- SEGEPLAN. (2010). *Plan de desarrollo Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Consejo de Desarrollo.
- Villena, E. (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo*. Madrid, España: Royce.
- Walter Ledermann. (Junio de 2022). *Scielo*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182003020200003
- Wikipedia*. (s.f.). Recuperado el 3 de Mayo de 2022, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Quetzaltenango#Turismo>

ANEXO No. 1

Población y Muestra

La población de empresarios hoteleros del Municipio de Quetzaltenango asciende a un total de 100 hoteles, por ello es necesario realizar un muestreo al azar. Para la investigación se tendrá una muestra de 79 hoteles de diferentes categorías.

N =	100	Pobladores
Z =	1.96	Nivel de confianza
Z ² =	3.8416	
p =	0.5	Probabilidad de Éxito
q =	0.5	Probabilidad de Fracaso
d =	0.05	Error de muestreo
d ² =	0.0025	
NZ ² pq =	97.0004	
Nd ² =	0.2525	
Z ² pq =	0.9604	
Nd ² + Z ² pq		
=	1.2129	
n =	79	

ANEXO No.2

Encuesta

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS LICENCIATURA EN ECONOMÍA

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar los efectos económicos de la pandemia COVID-19 en el sector hotelero del municipio de Quetzaltenango. Con el propósito de obtener una cuantificación de los resultados, se espera respuesta sincera y coherente de las preguntas.

***Obligatorio**

1. ¿Cuántos años tiene funcionando su hotel? *

2. ¿Qué servicios presta su hotel? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Alojamiento
- Restaurante
- Eventos
- Bar
- Todos los anteriores

3. ¿Con cuántas habitaciones cuenta su hotel? *

Marca solo un óvalo.

- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70
- 71-80
- 81-90
- 91-100
- Más de 100 habitaciones

4. ¿Cuántas personas trabajan actualmente en el hotel? *

5. ¿Le afectó la pandemia Covid-19?

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

6. ¿Cual o cuales son los canales de servicios que usted considera más afectados por pandemia Covid-19?

Selecciona todos los que correspondan.

- Alojamiento
 Restaurante
 Eventos
 Bar
 Todas las respuestas

7. Previo a la pandemia Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación * que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros).

Marca solo un óvalo.

- Alto
 Medio
 Bajo

8. En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).

Marca solo un óvalo.

- Alto
 Medio
 Bajo

9. En la situación actual ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?

Marca solo un óvalo.

- Alta
 Media
 Baja

10. En la situación actual ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas nacionales?

Marca solo un óvalo.

- Alta
 Media
 Baja

11. En la situación actual ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a colaboradores de otras empresas?

Marca solo un óvalo.

- Alta
 Media
 Baja

12. ¿En qué porcentaje su hotel se ha visto afectado económicamente por las medidas implementadas a causa del Covid-19

Marca solo un óvalo.

- 10%
 20%
 30%
 40%
 50%
 60%
 70%
 80%
 90%
 100%
 No afectó

13. ¿En qué medida usted considera necesario un cambio en los precios de los productos y servicios de su establecimiento?

Marca solo un óvalo.

- Alto
 Medio
 Bajo

14. ¿En qué porcentaje considera usted que ha disminuido el número de clientes que llegan a su hotel, con respecto a la situación anterior al Covid-19?

Marca solo un óvalo.

- 10%
 20%
 30%
 40%
 50%
 60%
 70%
 80%
 90%
 100%

15. Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la crisis sanitaria Covid-19 han dejado secuelas económicas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Quetzaltenango?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No
 Tal vez

16. ¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en los dos primeros trimestres del año 2022?

Marca solo un óvalo.

- Alto
 Medio
 Bajo

17. ¿En qué medida es rentable brindar servicios en su establecimiento en las condiciones actuales?

Marca solo un óvalo.

- Alto
 Medio
 Bajo

18. ¿Cuales fueron las medidas adoptadas por su establecimiento para atenuar las pérdidas económicas durante la pandemia Covid-19?

Selecciona todos los que correspondan.

- Préstamos
 Despidos
 Disminución de Salarios
 Cierre Parcial
 Otros

19. ¿Conoce alguno de los programas de ayuda que el gobierno aprobó para cubrir la emergencia sanitaria de la pandemia Covid-19?

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

20. ¿Utilizó alguno o varios de los programas que el gobierno aprobó para cubrir la emergencia sanitaria de la pandemia Covid-19? ¿Cual?

Selecciona todos los que correspondan.

- Fondo Bono Familia
 Fondo para la protección del empleado
 Fondo de crédito para capital de trabajo
 Fondo de asistencia económica

21. ¿Considera que los programas de ayuda del gobierno tuvieron algún beneficio para su establecimiento o empleados?

Marca solo un óvalo.

- Si
 No