

## Situación del sector hotelero y su aporte al crecimiento económico en el municipio de Estelí, en el II semestre del año 2019

### Situation of the hotel sector and its contribution to economic growth in the municipality of Estelí, in the second half of 2019

Urielka Melissa Castillo Zeledón<sup>1</sup>  
[umcz.2015@gmail.com](mailto:umcz.2015@gmail.com)

Yaresling Judith Gómez Hernández<sup>1</sup>  
[yjgh08031998@gmail.com](mailto:yjgh08031998@gmail.com)

Gabriel Josué Meneses Picado<sup>2</sup>  
[menesesg179@gmail.com](mailto:menesesg179@gmail.com)

Reynaldo José Gómez García<sup>3</sup>  
[rgomez\\_garcia@yahoo.com](mailto:rgomez_garcia@yahoo.com)

**Recibido:** 20 de enero de 2020, **Aceptado:** 11 de marzo de 2020

#### RESUMEN

La presente indagación determina la situación actual del sector hotelero y su aporte al crecimiento económico del municipio de Estelí; la problemática que ha tenido un impacto negativo sobre el sector hotelero es la crisis sociopolítica que se vivió en Nicaragua en el año 2018 y que afectó la demanda de dicho servicio debido a la incertidumbre de sus consumidores. Para dar salida se caracterizará el sector hotelero, se describirán los factores de incidencia e identificarán los elementos que aportan al crecimiento económico de lo cual se propondrán estrategias que mejoren la situación del sector. Entre los principales resultados se encuentran que el sector hotelero se caracteriza por poseer poca capacidad de carga y pocos colaboradores permanentes lo que no permite la eficaz ejecución de las tareas de los hoteles, entre los factores que afectan la situación del sector está el desempleo de la población esteliana, así como también la incertidumbre hacia la seguridad del país. Los elementos del sector hotelero que más aportan al crecimiento económico son la generación de empleo, la formación de sus colaboradores y el fomento a la inversión privada. Las estrategias que más deben tomar en cuenta para mejorar la situación son fidelizar a sus clientes a través de una base de datos de los clientes recurrentes, lograr una mejor adaptación a los cambios que se presenten, y hacer de los hoteles negocios apolíticos.

**Palabras claves:** sector hotelero; aporte; crecimiento económico.

1 Egresada de la carrera de Economía. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

2 Egresado de la carrera de Economía. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

3 Profesor Titular de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Scientiae en Economía Política en la Universidad Nacional (UNA) de Costa Rica y candidato a doctor en Gestión y Calidad de la Educación de la Facultad de Educación e Idiomas en UNAN-Managua.

© 2020 - Revista Científica de FAREM-Estelí.



## ABSTRACT

This inquiry determines the current situation of the hotel sector and its contribution to the economic growth of the municipality of Estelí; the problem that has had a negative impact on the hotel sector is the socio-political crisis that took place in Nicaragua in 2018 and that affected the demand for this service due to the uncertainty of its consumers. To exit, the hotel sector will be characterized, the factors of incidence will be described and the elements that contribute to economic growth will be proposed, strategies that will improve the situation of the sector. Among the main results are that the hotel sector is characterized by low load capacity and few permanent collaborators which does not allow the effective execution of hotel tasks, among the burning factors affect the situation of the sector is unemployment of the Esteli population, as well as uncertainty towards the security of the country. The elements of the hotel sector that contribute the most to economic growth are the generation of employment, the training of its employees and the promotion of private investment. The strategies that need to be taken into account to improve the situation are to retain their customers through a database of recurring customers, to achieve a better adaptation to the changes that arise, and to make hotels apolitical business.

**Keywords:** hotel sector; contribution; economic growth.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las MIPYMES, constituye un eje estratégico de mucha importancia, debido a la contribución de este sector a la economía nacional. El turismo es una de las actividades de servicios más relevantes para la economía nicaragüense. Dentro del sector turístico, el hotelería es una actividad fundamental, dado que el servicio de alojamiento es un componente básico de la oferta turística, ya que cubre una de las necesidades más básicas de cualquier turista, desde ahí la gran importancia que tiene este sector para el potencial económico de nuestro municipio.

El turismo es una manera de desarrollo para el municipio de tal manera que, se debe apostar por este por el hecho que así el sector hotelero en el municipio de Estelí mejorara, aprovechando los recursos de atractivos turísticos con los que se cuenta. En este municipio existen 20 hoteles que ofertan sus servicios los cuales aportan al crecimiento económico local ya que al ser generadores de empleos dinamizan la economía; el servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de los turistas (INTUR, 2019).

El sector hotelero en el municipio de Estelí, es uno de los fragmentos más importante para el crecimiento económico, ya que este servicio es utilizado por extranjeros, por el sector empresarial y población

general lo que conlleva a que sea un rubro con gran demanda.

Se debe destacar que este rubro afecta a las personas que perciben cifras económicas de este servicio, ya que los hoteles, crean divisas y puestos de trabajos, aumentan los ingresos públicos, fomentan la actividad empresarial, y mejoran la infraestructura local.

En los últimos meses se ha visto la recuperación y pacifismo municipal por ende el sector hotelero ha adquirido confianza, por lo tanto, existe una mayor posibilidad de mejorar los conflictos que el sector ha venido persiguiendo para el mejoramiento de cada hotel.

Resolver los problemas que enfrenta este sector es de importancia para el bienestar de la economía esteliana ya que de ello depende en gran parte los ingresos que se perciben.

La presente investigación determina la situación actual del sector hotelero y su aporte al crecimiento económico del municipio de Estelí. Se busca con dicha investigación describir los factores que inciden en la situación actual del sector hotelero, así como también identificar los elementos del sector que más aportan al crecimiento económico local, para de esta manera proponer estrategias que mejoren la situación de los hoteles incrementando así el crecimiento económico del municipio de Estelí.

La problemática que ha tenido un impacto negativo sobre el sector hotelero es la crisis sociopolítica que se vivió en Nicaragua en el año 2018 y que afectó la demanda de dicho servicio debido a la incertidumbre de sus consumidores, esta indagación sirve de referencia a los hoteles para el mejoramiento de la empresa así mismo facilitara el proceso investigativo a los estudiantes que deseen realizar indagaciones sobre este tema.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que interpreta de mejor manera la realidad social, con diferentes estadísticas, descripciones detalladas y profundidad en los datos, además para dar respuesta a dichas variables se utilizarán como técnica de análisis la entrevista y la encuesta. La investigación es de tipo descriptiva ya que se busca un estudio detallado del comportamiento específico de cada variable a analizar; en cuanto al tiempo esta investigación es de carácter transversal por el hecho que se analizara en un periodo establecido (II semestre del año 2019).

El tipo de muestreo es probabilístico, aleatorio simple porque se empleó un procedimiento aleatorio para su selección tomando como muestra los 20 hoteles del municipio de Estelí. Para la recopilación de información de esta investigación se utilizarán dos instrumentos; la encuesta dirigida a los colaboradores de los hoteles y la entrevista al representante del INTUR.

A partir de los instrumentos aplicados se concluyó que el sector hotelero fue afectado en gran medida por la crisis sociopolítica del país, viéndose en la poca demanda del servicio que se ofrece, afectando así el crecimiento económico del municipio de Estelí dado que se incurrió en recorte de personal, lo que conlleva al aumento de la tasa de desempleo del municipio, cabe destacar que de igual manera se ven afectadas las inversiones privadas por parte de este sector y por lo tanto el dinamismo económico sufre alteraciones. A través de ello se establecieron estrategias como descuentos en las pernoctaciones, mejoramiento de la calidad del servicio y lograr un mejor posicionamiento web para hacer frente a la situación en la que se encuentra el sector hotelero.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de enfoque cuantitativo con el uso de instrumentos cualitativos ya que se utilizó una unidad de análisis basada en el sector hotelero del municipio de Estelí, sin embargo, dicha investigación cuenta con un enfoque cuantitativo debido a que se determinaran los factores que inciden en el crecimiento económico del municipio para dar respuesta a las variables se utilizarán como técnica de análisis la entrevista y la encuesta.

Así de esta manera el enfoque cuantitativo nos ayudará a interpretar de mejor manera la realidad social, con diferentes estadísticas, descripciones detalladas y profundidad en los datos.

El propósito de la investigación aplicada al sector hotelero específicamente en el municipio de Estelí es para describir la situación actual de dicho sector y su aporte al crecimiento económico local, por lo tanto, esta investigación es descriptiva.

Los estudios de alcance descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren (Sampieri, 2006).

El estudio Descriptivo hace un estudio detallado del comportamiento específico de cada variable a analizar permitiendo la recolección de datos, sin que los procedimientos de la investigación alteren de manera significativa los hechos que deseamos estudiar, buscando comprobar situaciones o acontecimientos a través de diferentes mediciones.

En cuanto al tiempo que se necesitara para realizar la investigación el enfoque a realizar es de carácter transversal por el hecho de analizar en un periodo establecido (segundo semestre del año 2019).

La población cuantitativa de dicha investigación estará dada por los 20 hoteles ubicados en el municipio

de Estelí que se encuentran inscritos en el Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR y la cualitativa será el INTUR.

Los instrumentos para la recopilación de datos estarán dados de la siguiente manera:

Encuestas, dirigidas a los colaboradores de los hoteles a investigar con el objetivo de indagar sobre la situación de dichos establecimientos.

Entrevistas, dirigidas al representante de INTUR con el fin de obtener información verídica.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El sector hotelero del municipio de Estelí se describe los colaboradores donde se observa la edad, el sexo y el nivel de formación de los colaboradores de los hoteles.

**Tabla No. 1: Edad versus Sexo**

		Edad del encuestado				Total
		21 a 30	31 a 40	41 a 50	Más de 50	
Sexo del encuestado	Masculino	5.6%	11.1%	5.6%	0.0%	22.2%
	Femenino	33.3%	11.1%	27.8%	5.6%	77.8%
Total		38.9%	22.2%	33.3%	5.6%	100.0%

**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas a colaboradores**

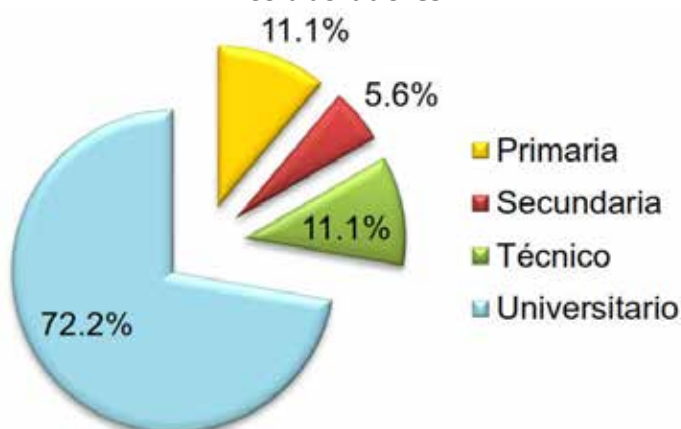
El total de los colaboradores encuestados la mayoría son de sexo femenino, el mayor porcentaje es de 33.3% (6) de la edad de 21 a 30 años y el menor porcentaje son hombres donde predomina el 11.1% (2) de la edad de 31 a 40 años.

Se deduce que los colaboradores que están en el campo laboral del sector hotelero son relativamente jóvenes del sexo femenino y otro rango son las personas entre 41 a 50 años de edad que se están desarrollando en este sector hotelero para atracción de los clientes por su buen funcionamiento laboral.

Se observa en el gráfico no. 1, el 72.2% de los colaboradores poseen un nivel de formación superioruniversitario, consolidando que así el turista que visita los hoteles de Estelí es un turista que cuenta con un servicio de calidad, profesionalismo y ética laboral.

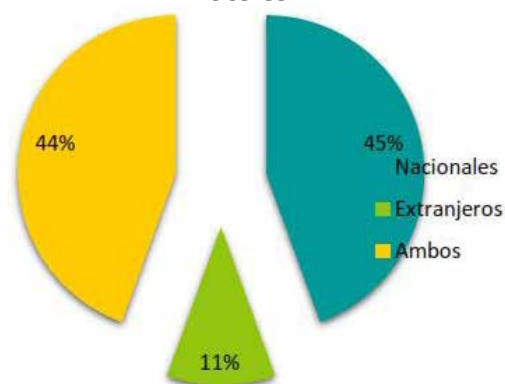
El 11.1% de los colaboradores son de estudio primaria y técnico, y el 5.6% de nivel de formación secundaria. Caracterización del sector hotelero Se detalla las principales características de los hoteles estudiados tales como los tipos de clientes más recurrentes, su capacidad de alojamiento y el número de trabajadores con el que cuentan estos establecimientos.

**Gráfico No. 1: Nivel de formación de los colaboradores**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

**Gráfico No. 2: Tipos de turistas que visitan los hoteles**

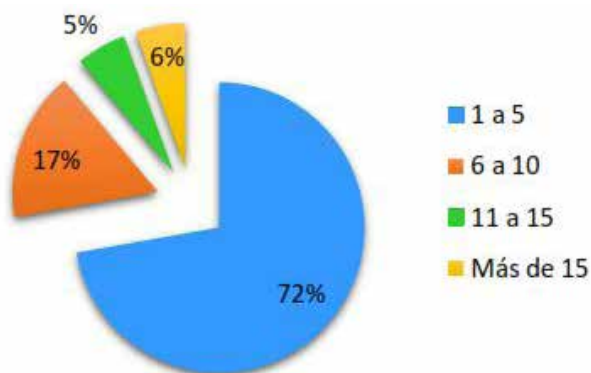


**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Se observa en el gráfico no. 2 que los tipos de turistas que reciben los hoteles son provenientes mayoritariamente turistas nacionales con un 45%, turistas extranjeros con un 44% y los hoteles que respondieron que ambos turistas visitan su hotel fueron de un 11%. Según los datos obtenidos el tipo de turismo que reciben el sector hotelero es un turismo interno.

El turismo interno son las actividades que realizan los visitantes residentes dentro del territorio económico del país de referencia. Por ejemplo, el turismo interno correspondería al que realizan en el territorio nicaragüense aquellas personas que residen en este país, sean estos nicaragüenses o extranjeros (INTUR, 2016).

**Gráfico No. 3: Trabajadores permanentes en el sector hotelero**



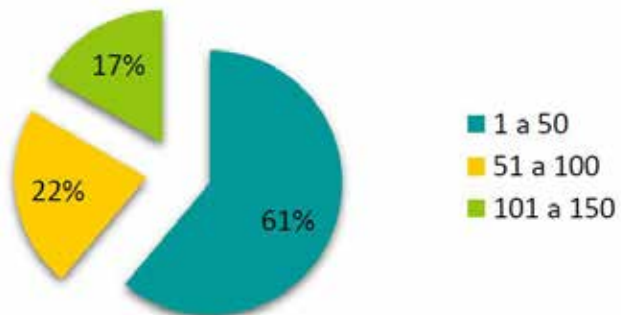
**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

En el sector hotelero del municipio de Estelí el 72.2% mantienen de 1 a 5 colaboradores lo que convierte que 13 hoteles contratan poco personal permanente, un 16.7% de 6 a 10 colaboradores y 5.6% más de 11 colaboradores permanentes. Esto demuestra una generación de empleo limitada en la que concierne el sector hotelero.

Los hoteles están dentro de la clasificación de la MIPYME, como micro empresa, ya que laboran en la mayoría de los hoteles de 1 a 5 trabajadores permanentes.

MIFIC define a las micro, pequeñas y medianas empresas, como aquellas empresas formalizadas, que operan como persona natural o jurídica en los diversos sectores de la economía (MIFIC, 2008).

**Gráfico No. 4: Capacidad de Carga**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Según el gráfico anterior se refleja que un 61% (13) que la capacidad con la que cuenta su hotel es de 1 a 50 personas, seguido un 22% (4) cuentan con el espacio de 51 a 100 individuos, y el resto con 17% (3) cuentan con el sitio para poder albergar de 101 a 150 individuos.

Se reconoce que los hoteles en el municipio de Estelí su capacidad de alojamiento es mínimo (50) y son pocos los hoteles que cuentan con el espacio para poder albergar a (más de 100 personas), es decir el sector hotelero del municipio de Estelí se caracteriza por tener poca capacidad de alojamiento siendo esto una de sus debilidades más importantes de tratar.

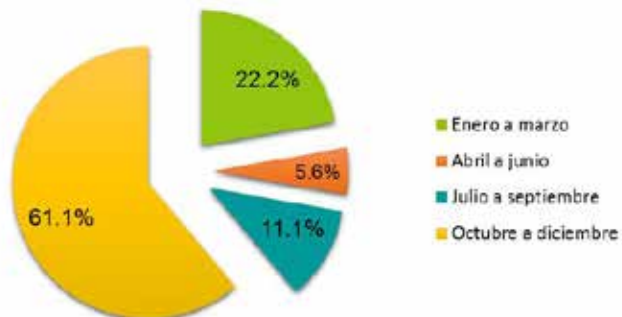
Es la simple relación entre el espacio disponible y la cantidad de personas que lo pueden visitar durante un día, sin considerar el daño que se ocasiona. Considera factores como: el espacio disponible, el horario en que está abierto el sitio y el tiempo de visita por grupo (Martínez, 2012).

**Factores que inciden en la situación del sector hotelero**

Los factores de incidencia en el sector hotelero son los meses más demandados, el desempleo y motivo de la visita.



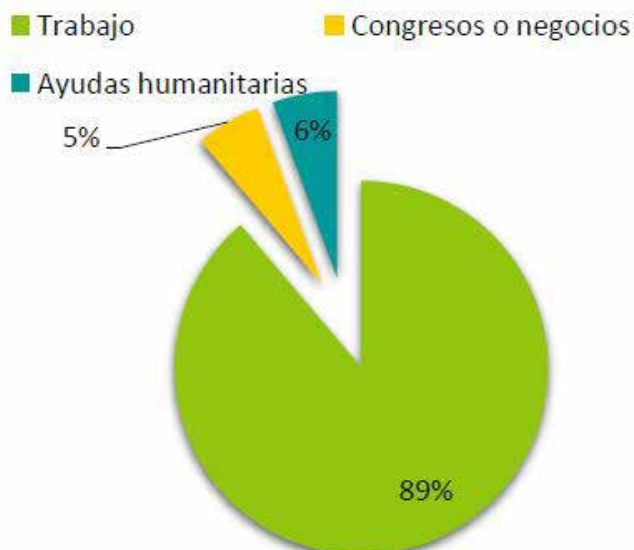
**Gráfico No. 5: Meses más frecuentes de visitas de los turistas**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Según la encuesta el 61.1% de los visitantes a los hoteles son de octubre a diciembre, por fiestas hípicas, fiestas navideñas, muchas empresas nacionales viene a ofrecer productos agrícolas, materia prima a supermercados siendo así aumento de la demanda, conciertos o bandas; el 22.2% de los visitantes son entre el rango de enero a marzo las visitas son por ferias de tabaco, voluntarios en ayudas humanitarias extranjeras; el 11.1% visitas entre julio a septiembre y el 5.6% de abril a junio, siendo así estos son los meses de recesión.

**Gráfico No. 6: Motivo de la visita en el municipio de Estelí**

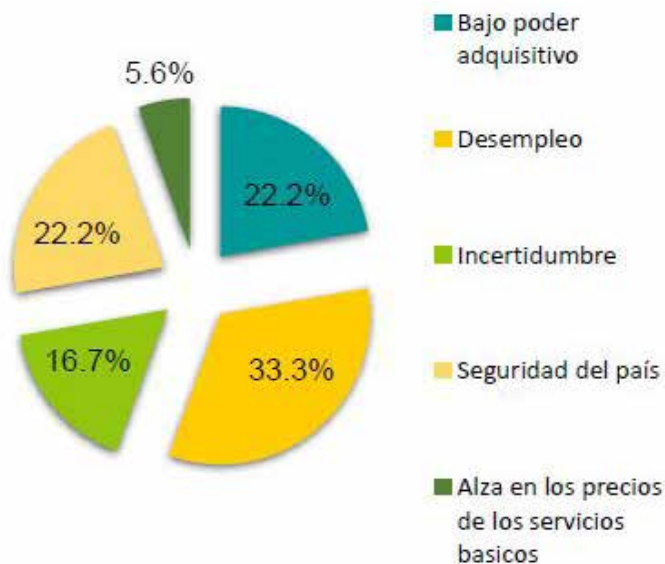


**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Se observa en el gráfico 6, los motivos de visitar el municipio de Estelí, el 89% es de trabajo, el 6% ayudas humanitarias y 5% por congresos o negocios. Este factor incide de manera significativa porque se

demuestra el movimiento de ocupación que ejerce la ciudad de Estelí al ver la actividad multisectorial en cada una de los hoteles. Ya que el municipio cuenta con atractivos turísticos y laborales, por lo tanto, son oportunidades para turistas de otros municipios venir a ofrecer sus productos o servicios para ensanchar la economía local.

**Gráfico No. 7: Factores que afectan en el sector hotelero**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

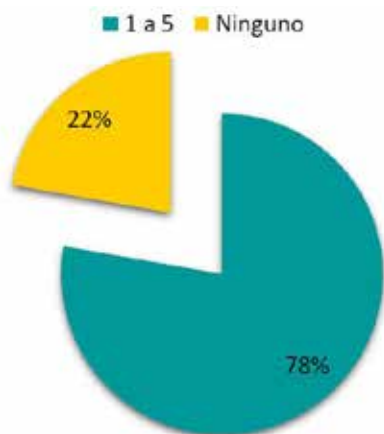
Los factores que han afectado al sector hotelero es el desempleo con 33.3% (8), bajo poder adquisitivo con 22.2% (4), seguridad del país con 22.2% (4), incertidumbre con 16.7% (3) y el alza de los servicios básicos con 5.6% (1).

Al haber desempleo se genera alza de los precios de los servicios básicos, por lo tanto, un bajo poder adquisitivo. Surge falta de seguridad en el país y la incertidumbre por parte de los demandantes debido a las situaciones vividas en el país.

**Elementos que aportan al crecimiento económico**

Se observa los elementos que aportan al crecimiento económico local como tipos de trabajadores, generación de empleo, las pernoctaciones, gasto por estadía, acompañante del turista.

**Gráfico No. 8: Trabajadores temporales en el sector hotelero**

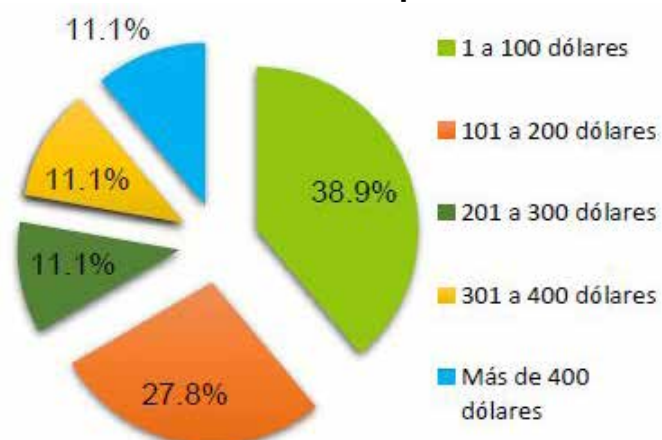


**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Los hoteles contratan de 1 a 5 trabajadores temporales con un 78% (15), un 22% (5) que no hacen contrataciones temporales. Son estrategias que toman el sector hotelero para darse la oportunidad de evaluar qué tipos de tareas requieren en el hotel un trabajador permanente y cuáles de personal temporal para la disminución de los costos del sector o generar auges en su negocio.

Además de evaluar las contrataciones temporales, demuestra que, si el negocio llega a tener un aumento de demanda por temporada, el tener contrataciones temporales disminuye grandemente sus costos ya que es un personal que no está sujeto a prestaciones sociales, así como impuestos a la renta e inscripción al INSS.

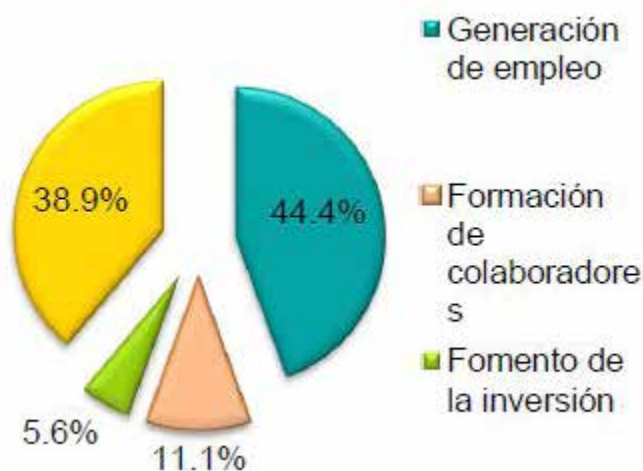
**Gráfico No. 9: Gasto por estadía**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Con el fin de determinar cuánto es el gasto por estadía del turista, se da la cuestión plasmada en el gráfico, obteniendo los siguientes resultados: de 1 a 100 dólares 38.9 % (9), seguido de 101 a 200 dólares con el 27.8% (5), y el restante de 201 a 300 dólares 11.1% (2), 301 a 400 dólares (2) y más de 400 11.1% (2). Como se puede apreciar en el gráfico, la mayoría de los turistas que visitan Estelí tienen un gasto promedio de 1 a 100 dólares esto se debe a que vienen por motivos de trabajos y los viáticos que les proporcionan las empresas son limitados, pero los que visitan el municipio con fines de vacacionar tienen un gasto promedio de 101 a 200 dólares.

**Gráfico No. 10: Elementos que aportan al crecimiento local**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

Uno de los pilares de la economía de Estelí descansa en el sector hotelero, fuente importante en la generación de empleo tal como podemos observar en la gráfica con el 44.4 % (9), siguiendo todas las anteriores con 38.9 % (8), La formación de colaboradores el 11.1 % (2), El resto al fomento de la inversión 5.6% (1). A través de este grafico se confirma y se acepta la hipótesis planteada donde se aprecia que el sector hotelero es de mucha importancia para el crecimiento local del municipio de Estelí ya que aporta diferentes elementos para la economía, pues fomentan la generación de empleo, no sólo directamente en el propio sector sino también en diversos sectores de apoyo y de gestión de recursos, estimula la formación de colaboradores de hoteles, impulsan mejoras en otras infraestructuras comunitarias básicas de tal forma

que logra generar eslabonamientos con los diferentes sectores económicos es por ello que con este gráfico se da respuesta implícitamente concluyendo que la hipótesis se acepta.

**Tabla No. 2: Tarifa por noche versus Noches de pernoctación**

	¿Cuál es la tarifa por noche?	¿Cuántas noches pernoctan los turistas?		Total
		1 a 3	4 a 6	
	1 a 30 dólares	55.6%	0.0%	55.6%
	31 a 60 dólares	33.3%	5.6%	38.9%
	61 a 90 dólares	5.6%	0.0%	5.6%
<b>Total</b>		94.4%	5.6%	100.0%

**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas a colaboradores**

En la tabla de contingencia anterior se están analizando dos variables en donde la tarifa por noche es la variable independiente y la pernoctación la variable dependiente, los turistas son los que generan ingreso en el sector hotelero y así estos puedan subsistir, se puede apreciar que actualmente los viajeros están utilizando los hoteles con la tarifa de 1 a 30 dólares con el 55.6% (11) y la pernoctación de 1 a 3 noches con el 55.6% (11), seguidamente la tarifa de 31 a 60 dólares con 33.3% (7) y la pernoctación de 1 a 3 noches con 33.3% (7), el resto se inclina por la tarifa 31 a 60 con el 5.6% (1) con una pernoctación de 4 a 6 noches 5.6% (1), y por último la tarifa de 61 a 90 dólares con un 5.6% (1) con una pernoctación de 1 a 3 noches con un 5.6% (1).

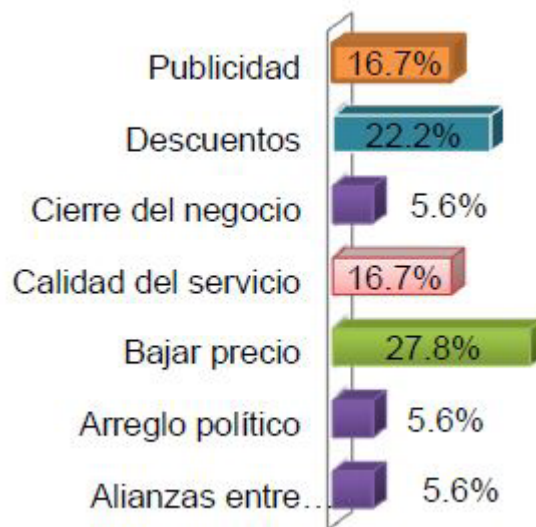
Los huéspedes están utilizando los hoteles pero la tarifa que es más demanda es de 1 a 30 dólares, y la pernoctación que usan con mayor frecuencia es la de 1 a 3 noches, así mismo están usando la tarifa intermedia que es de 31 a 60 dólares por noche pero la pernoctación más en descenso de 1 a 3 noches, todo esto se deduce que el sector hotelero en el municipio de Estelí está pasando en un momento de colapso porque han llegado a un punto de implementar

una estrategia con su tarifa por noche, sin embargo aunque estos hayan bajado su precio no han tenido resultados positivos debido a la disminución del poder adquisitivo de los excursionistas por lo cual esta táctica no ha logrado resultados satisfactorios, por lo tanto los dueños de hoteles no tienen el músculo económico para poder contratar más personal, invertir más en su empresa, por ende se llega a los casos de recortar personal, cerrar servicios complementarios del hotel.

### Estrategias para mejorar la situación del sector hotelero

Se proponen estrategias para la mejora de la situación que afrontan los hoteles, así como: los descuentos, publicidad, calidad del servicio, fondos de ahorro, entre otros.

**Gráfico No. 11: Estrategias para afrontar la situación**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

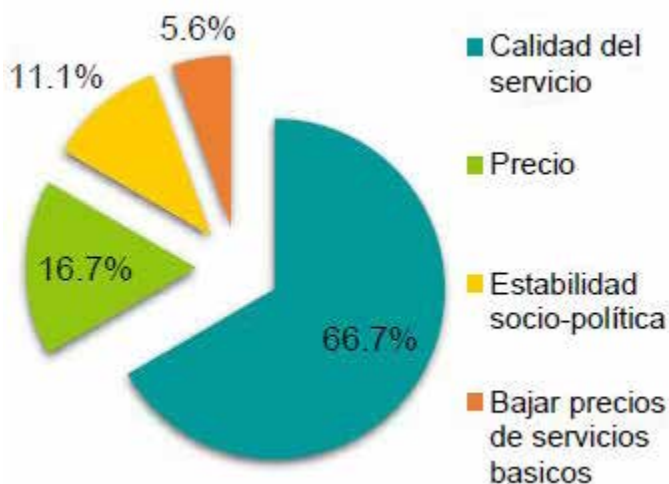
De acuerdo a las encuestas aplicadas a los hoteles de Estelí existen diversas formas de afrontar dicha situación, obteniendo un 27.8% (6) baja en los precios de dicho servicio, esto debido a la disminución del poder adquisitivo con el que cuentan los clientes, es por ello que la segunda estrategia con más afluencia son los descuentos en los costos del servicio demandado con un 22.2% (4) de coincidencia.



Como tercera estrategia para afrontar la situación de los hoteles, está la mejora de la calidad del servicio, así como también el incremento de la publicidad del hotel, con el 16.7% (5) cada una respectivamente. En cuarto lugar, con el 5.6% (3) se sitúan las alianzas entre dos o más hoteles ya que de esta manera será más efectivo atacar esta crisis del sector; otra opción brindada por parte de los hoteles es que el país establezca un arreglo político para de esta manera poder dar fe de la seguridad de sus clientes; y en última instancia estaría como estrategia el cierre del negocio ya que así dichos locales al no generar ingresos, al menos no generaran costos para sus dueños.

En base a la entrevista aplicada a la inspectora de INTUR sede de Estelí, en cuanto a las estrategias que ellos como institución aplican para tratar esta problemática comentó que como institución pública es generar publicidad a los destinos turísticos por medio de la página oficial de dicho centro; y como segunda estrategia para atacar dicho proceso es tratar la calidad del servicio por parte de los hoteles, siendo esta de gran importancia por lo que el INTUR tiene el reconocimiento del programa moderniza (programa de calidad turística a nivel mundial), donde reciben capacitación en administración las empresas, para que de esta manera puedan monitorear todo su personal y competir en este rubro tan importante para el crecimiento económico del municipio.

**Gráfico No. 12: Como incrementar la demanda**



**Fuente: Elaboración propia en base a encuestas**

En base a las diferentes formas de incrementar la demanda del servicio hotelero en primera instancia con un 66.7% (14) de aceptación, lo más importante para incrementar la demanda del servicio hotelero es la calidad del servicio que dichos lugares ofrecen.

El precio, se sitúa como segundo aspecto más importante para el incremento de la demanda de este servicio con un 16.7% (3) de coincidencia por parte de los hoteles, ya que como se mencionaba antes, los demandantes cuentan con bajo poder adquisitivo, es por ello que el precio es muy determinante en la demanda del bien, siendo este un incentivo hacia los demandantes del bien cuando es de fácil acceso.

Con 11.1% (2) se sitúa como factor determinante de la demanda de los hoteles la estabilidad socio-política del país porque en base a esto es lo que permitirá que los demandantes del servicio, especialmente los extranjeros puedan adquirirlos ya que si el país no se encuentra en pacifismo difícilmente estos clientes querrán entrar al país.

Y como último aspecto determinante de la demanda de los hoteles con un 5.6% (1) esta bajar el importe de los servicios básicos en el país, ya que según los encuestados al bajar estos costos a ellos les permite poder disminuir el valor de los servicios que ellos brindan, es decir son dos factores relativos porque al aumentar el coste de vida de ellos, entonces estos necesitan aumentar el precio de sus servicios para lograr cubrir sus necesidades.

### **Propuestas de estrategias para mejorar el sector hotelero**

#### **Estrategia no. 1**

**Objetivo:** Fidelizar a los clientes recurrentes de la empresa

#### **Acciones:**

1. Realizar una base de datos de los clientes recurrentes de la empresa.
2. Implementar un programa de acumulación de compras por puntos de trato preferencial.

3. Premiar la fidelidad de los clientes.
4. Dar precios especiales a los clientes más leales.

### **Estrategia no. 2**

**Objetivo:** Lograr una mejor adaptación a los cambios que se presentan.

**Acciones:**

1. Contar con colaboradores ágiles y eficientes.
2. Analizar los servicios brindados, modelos de negocios y estrategias que están siendo ejecutadas.
3. Incrustar el trabajo en equipo entre los colaboradores.
4. Visualizar futuras necesidades de la empresa para estar preparados ante los imprevistos.

### **Estrategia no. 3**

**Objetivo:** Incrementar la demanda del servicio.

**Acciones:**

1. Invertir en publicidad y marketing online para lograr un mejor posicionamiento web.
2. Usar las redes digitales como herramientas para acaparar mayor pronunciamiento en el mercado.
3. Diseñar nuevas promociones en temporadas bajas.
4. Tomar las apreciaciones del cliente para conocer sus expectativas.
5. Brindar un servicio al cliente de calidad.

### **Estrategia no. 4**

**Objetivo:** Analizar la percepción de los clientes.

**Acciones:**

1. Realizar análisis a través de sondeo de opinión (encuesta de gusto y expectativas).
2. Creación de foros para conocer a los clientes en cuanto a la calidad de atención y servicio al cliente.
3. Crear múltiples indicadores para analizar el servicio de atención al cliente brindado por la empresa.

### **Estrategia no. 5**

**Objetivo:** Mejorar la calidad del servicio.

**Acciones:**

1. Capacitaciones y motivación a los colaboradores.
2. Reconoce y recompensa las mejoras en el desempeño de los empleados.
3. Contratar personal suficiente, no limitado.
4. Medir el desempeño del servicio al cliente.

### **Estrategia no. 6**

**Objetivo:** Brindar precios de estadía flexibles.

**Acciones:**

1. Establecer precio por el poder de adquisición con él que cuenta la población.
2. Promoción de combo familiar (niños gratis).
3. Cuantas más noches el turista esté en un mismo lugar, menor será el precio.
4. Tarjeta VIP (6 pernnoctación y la 7 gratis).
5. Reservar con anticipación 15% descuento.

### **Estrategia no. 7**

**Objetivo:** Mejora de la competencia directa con los demás establecimientos hoteleros.

**Acciones:**

1. Consolidarse con los demás establecimientos hoteleros para fijar tarifas de pernnoctación que permita la creación de promociones a conveniencia de cada hotel.
2. Publicidad en todos los medios de comunicación (nacional e internacional).
3. Identificar los principales competidores directos (tamaño del establecimiento, categoría, estrategia de precios, servicios ofrecidos).

## Estrategia no. 8

**Objetivo:** Disminuir gastos operacionales.

**Acciones:**

1. Analizar con detenimiento todos los costos y verificar si son necesarios para prescindir de ellos.
2. Concientización de reducción de gastos para los colaboradores del hotel y así poder incentivarlos al ahorro.
3. Hacer cotización a diferentes proveedores para adquirir los bienes que se necesitan en el hotel a precios más accesibles.

## Estrategia no. 9

**Objetivo:** Contar con un fondo de ahorro.

**Acciones:**

1. Elaborar una planificación en la cual se pueda reducir los gastos de oficina y por lo tanto convertirlos en ahorro.
2. Crear un presupuesto de acuerdo al flujo de efectivo.
3. Verificar la capacidad de pago con la que cuenta la empresa al momento de adquirir un crédito para así no correr el riesgo de no pagar en tiempo y forma.

## Estrategia no. 10

**Objetivo:** Conservar un ambiente pacífico.

**Acciones:**

1. Hacer de los hoteles negocios apolíticos.
2. Proyectar alta seguridad de los hoteles.
3. No juzgar y respetar las ideas de los demás.
4. Unirse a campañas que promuevan la paz.
5. Gestos de solidaridad y respeto a clientes y colaboradores.

## CONCLUSIONES

En el sector hotelero del municipio de Estelí el requerimiento de estos servicios es limitado, donde todavía los hoteles no se ven capacitados para recibir

una gran magnitud de huéspedes por los pocos trabajadores permanentes con los que cuentan, y por la capacidad de carga que es condicionada en consecuencia de los bajos ingresos que han obtenido como empresa, es una preocupación en la situación de este sector por ser un importante atractivo para los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Existen diversos factores que inciden en la situación actual del Sector hotelero del municipio de Estelí, la demanda de estos servicios crece en los últimos tres meses del año, gracias a los diferentes trabajos de los turistas nacionales; donde el municipio es una atracción para los visitantes que le brinda la oportunidad de un crecimiento para emprender un nuevo negocio o fortalecer uno ya establecido, es por ello que entre los factores que más inciden se encuentran el desempleo y por ende el bajo poder adquisitivo que la población esteliana ha adquirido.

El sector hotelero es un pilar para el crecimiento económico del municipio de Estelí ya que posee elementos significativos en el cual se destaca la generación de empleo este es de vital importancia ya que se dinamiza la economía al adquirir ingresos por parte de la población lo que a su vez aumenta el poder de adquisición de estos, pero debido a la mala situación económica que estos sufren han implementado una estrategia la cual se basa en el recorte de personal.

El fomento de la inversión privada es de gran relevancia, pero cabe destacar que este ha sido afectado ya que al disminuir los ingresos en las empresas hoteleras estas no cuentan con el capital monetario para seguir invirtiendo; otro elemento es la formación de colaboradores por parte de los hoteles, ya que estas empresas invierten en la capacitación de su personal dependiendo en gran medida de esto la demanda del hotel.

A partir de la situación del sector hotelero y los elementos que aportan al crecimiento económico, los hoteles deben de tomar en cuenta estrategias las cuales les ayuden a estabilizarse, tales como invertir en publicidad para incrementar su mercado, también es importante crear descuentos y promociones en

cuanto al servicio que brindan, para que de esta manera el servicio sea adquirible fácilmente por los clientes que se han visto afectados en cuanto a su poder adquisitivo como demandantes a causa de los diferentes disturbios vividos en el país.

Teniendo en cuenta esto, es importante que los establecimientos hoteleros creen alianzas entre ellos, y establezcan tarifas de pernoctación similares para mejorar la competencia directa entre los alojamientos, dando pautas a que cada negocio pueda crear sus promociones a su conveniencia.

En cuanto al cumplimiento de la hipótesis, mediante el gráfico No. 9 (Elementos que aportan al crecimiento económico local) se respalda y se confirma que el sector hotelero aporta al crecimiento económico del municipio dado que es una fuente de generación de empleo, e incrementa el nivel de ingresos, el índice

de desarrollo humano, la infraestructura y la apertura comercial, de donde parte el dinamismo económico de Estelí, estos índices se verán reflejados en el aumento de los ingresos recibidos por concepto de turismo, lo que contribuye a generar un mayor crecimiento económico a nivel local.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- INTUR*. (2016). [https://www.intur.gob.ni/wp-content/uploads/2017/05/Estadisticas\\_de\\_Turismo-\\_2016.pdf](https://www.intur.gob.ni/wp-content/uploads/2017/05/Estadisticas_de_Turismo-_2016.pdf)
- INTUR*. (2019). Obtenido de <https://www.intur.gob.ni/oferta-turistica/>
- Martínez, T. (2012). *Manual de guía de turismo*. México.
- MIFIC. (8 de FEBRERO de 2008). Informe Ley MIPYME. Managua.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*.