

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Impactos económicos y sociales del COVID-19, perspectivas del sector
hotelero en la ciudad de Guayaquil

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciada en Turismo

Presentado por:

Valeria Carolina Gómez Vaca

Marisela Crizner Lalama Alcívar

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico, en primer lugar a Dios por sostenerme y fortalecerme cuando quise darme por vencida. A mi mami, mi papi, mis hermanas, mis sobrinos y mis abuelitos que son los pilares de mi vida y mi inspiración. Y finalmente a mis turistudiosos con los que he vivido esta aventura.

Valeria Gómez

Dedico este proyecto a mi familia, amigos y a mis seres queridos y preciados que estuvieron a mi lado, para darme fuerza y energía cuando más lo necesitaba. A Dios y a mi madre, sobre todo, que han velado por mí en cada noche de desvelo. Y por último, a mis perritos que me dieron alegría y entusiasmo.

Marisela Lalama

AGRADECIMIENTOS

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestros profesores, que nos han transmitido los conocimientos necesarios para culminar este proyecto, especialmente a miss Raizza, miss Andrea y miss Lady, miss Marcela y profesor Ronald. A nuestro director del proyecto, por su guía.

A todos los conocidos, amigos, y familiares que nos ayudaron de una u otra manera Alexander A., Genesis C., Roxana C., Violeta C., Cinthya O., Ana P., Karen V., Jennifer Z., Josselyn Z.

A nuestros compañeros trabajadores en el sector hotelero de Guayaquil, por responder y compartir nuestras encuestas.

A todos los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad que nos dieron apertura, trabajadores y ex empleados del sector que colaboraron con la encuesta y entrevista respectivamente.

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Valeria Carolina Gómez Vaca* y *Marisela Crizner Lalama Alcívar* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Valeria Carolina Gómez
Vaca



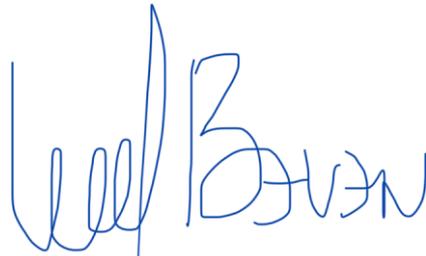
Marisela Crizner Lalama
Alcívar

EVALUADORES



.....
Mathias Max Claude Pecot, PhD

PROFESOR DE LA MATERIA



.....
Raizza Belén Maquizaca Nájera, MSc

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

La pandemia de Covid-19 ha impactado económica y socialmente al sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Los medios de comunicación son la única fuente de información de su situación actual y la información brindada es incompleta, por esto, es necesaria la producción de un informe coyuntural, que facilite la toma de decisiones con respecto a la reactivación de la industria hotelera. Para el estudio de la afectación que ha tenido el sector hotelero de Guayaquil, se determinaron indicadores referentes al impacto económico (ocupación, estancia promedio, plazas) y social (desempleo y condiciones laborales). Se utilizaron métodos de investigación cualitativa y cuantitativa, que fueron aplicados a los principales actores del sector, para data colección (levantamiento de línea base, censo, encuestas, entrevistas y observación de campo) y para data análisis (codificación, tabulación, análisis estadístico descriptivo mediante gráficos obtenidos de SPSS y Excel, al igual que una bitácora para la observación de campo). Los resultados obtenidos fueron: el índice de ocupación más bajo de la historia en la ciudad, el porcentaje de desempleo del sector hotelero de Guayaquil, las medidas de reactivación más requeridas y la cantidad de establecimientos cerrados. En conclusión, es necesario un trabajo en conjunto de las autoridades pertinentes, con las asociaciones gremiales, los gerentes y propietarios de establecimientos de alojamiento turístico; para crear políticas públicas efectivas que puedan ser aplicadas en un corto plazo.

Palabras Clave: Industria Hotelera, Indicadores de alojamiento, Impacto Social, Impacto Económico, Informe Coyuntural.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has affected economically and socially the hospitality industry of Guayaquil city. The media are the only source of information on its current situation and the information provided is incomplete, therefore, it is necessary to produce a conjuncture report, which facilitates to make decisions about the reactivation of the hospitality industry. For the study of the impact that this sector in Guayaquil has had, were determined indicators referring to the economic impact (occupation, average stay, places) and social impact (unemployment and working conditions). Qualitative and quantitative research methods were used, which were applied to the main actors of the industry, for data collection (baseline study, census, surveys, interviews and field observation) and for data analysis (coding, tabulation, descriptive statistical analysis using graphs obtained from SPSS and Excel, as well as a log for field observation). The results obtained were: the lowest occupancy rate in the history of the city, the percentage of unemployment in the Guayaquil hospitality industry, the most required reactivation measures and the number of establishments closed. In conclusion, it is necessary a joint work of the pertinent authorities, with trade unions, the managers and owners of tourist accommodation establishments; to create effective public policies that can be applied in a short term.

Keywords: Hospitality Industry, Key Performance Indicators of Hospitality, Social Impact, Economic Impact, Conjuncture Report.

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	5
RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS.....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
CAPÍTULO 1	7
1. Introducción	7
1.1 Descripción del problema	8
1.2 Justificación del problema	9
1.3 Objetivos	9
1.3.1 Objetivo General	9
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Marco teórico.....	10
1.4.1 Conceptos básicos.....	10
1.4.2 Crisis económica en la industria hotelera	16
1.4.3 Crisis social en la industria hotelera	16
1.4.4 Industria hotelera y manejo de crisis post COVID-19	17
CAPÍTULO 2	19
2. METODOLOGÍA.....	19
2.1 Línea Base	20
2.2 Entrevistas.....	21
2.2.1 Entrevistas online.....	21

2.2.2	Entrevistas telefónicas	22
2.2.3	Limitantes.....	23
2.3	Observación de campo.....	24
2.4	Encuestas online	24
2.4.1	Prueba piloto.....	25
2.4.2	Muestra.....	26
2.4.3	Limitantes.....	27
2.5	Censo.....	28
2.6	Técnicas de análisis de datos.....	29
2.6.1	Codificación	29
2.6.2	Tabulaciones.....	30
2.6.3	Triangulación	30
2.7	Plan de comunicación.....	31
2.8	Criterios de rigor y ética.....	31
CAPÍTULO 3		33
3.	RESULTADOS Y ANÁLISIS	33
3.1	Objetivo 1: Levantamiento de línea base.....	33
3.1.1	Entrevista.....	33
3.1.2	Observación de campo	43
3.1.3	Encuestas	46
3.2	Objetivo 2: Identificación de las relaciones entre tipos de establecimientos.....	61
3.3	Objetivo 3: Divulgación del prototipo.....	74
3.3.1	Validación del prototipo.....	74
3.4	Componente financiero.....	76
3.5	Discusión.....	76
CAPÍTULO 4		78

4.	Conclusiones Y Recomendaciones.....	78
4.1	Conclusiones.....	78
4.1.1	Levantar información de línea base sobre la situación actual, mediante encuestas, entrevistas y observación de campo para el diagnóstico de los aspectos económicos y sociales del sector.	78
4.1.2	Transformar data en información, mediante codificación y análisis de datos para la definición de las congruencias y similitudes entre los diferentes tipos de establecimientos sobre la situación actual.....	78
4.1.3	Divulgar la información, a través de la publicación del informe de coyuntura a los 116 establecimientos de alojamiento turístico registrados en el Catastro, para que sirva de contribución a futuras investigaciones.....	80
4.2	Recomendaciones.....	80
	BIBLIOGRAFÍA	82
	APÉNDICES.....	86
	Apéndice A.....	86
	Apéndice B.....	90
	Apéndice C.....	93
	Apéndice D.....	95
	Apéndice E.....	97
	Apéndice F.....	105
	Apéndice G	112
	Apéndice H.....	151
	Apéndice I	159
	Apéndice J	168

ABREVIATURAS

PIB	Producto Interno Bruto
OMS	Organización Mundial de la Salud
SARS	Síndrome Respiratorio Agudo Grave
UWTON	World Tourism Organization
OMT	Organización Mundial del Turismo
USD	United States Dollars
MINTUR	Ministerio de Turismo
AHOTEC	Asociación Hotelera del Ecuador
FENACAPTUR	Federación Nacional de Cámaras de Turismo
SUB	Sueldo Unificado Básico
CIEC	Centro de Investigaciones Económicas

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Clasificación de visitantes	11
Gráfico 2.1 Proceso de Codificación, adaptación (Hernández Sampieri et al., 2014)	29
Gráfico 2.2 Criterios de Rigor	32
Gráfico 2.3 Criterios de Ética	32
Gráfico 3.1 Decisión sobre el 10% del servicio	36
Gráfico 3.2 Situación laboral punto de vista AHOTEGU	37
Gráfico 3.3 Decisión con respecto al despido del personal	39
Gráfico 3.4 Estado de los establecimientos según su clasificación y categoría.	44
Gráfico 3.5 Porcentaje de respuesta por categoría y clasificación de establecimientos	47
Gráfico 3.6 Porcentaje ocupación trimestre I 2019	48
Gráfico 3.7 Porcentaje ocupación trimestre I 2020	48
Gráfico 3.8 Porcentaje de ocupación de establecimiento trimestre II 2019	49
Gráfico 3.9 Porcentaje de ocupación de establecimiento trimestre II 2020	49
Gráfico 3.10 Ocupación de acuerdo con la estancia I trimestre 2020	50
Gráfico 3.11 Ocupación de acuerdo con la estancia II trimestre 2020	50
Gráfico 3.12 Área más afectada - Eventos	51
Gráfico 3.13 Área más afectada - Banquetes	51
Gráfico 3.14 Segunda área más afectada - Reservas	52
Gráfico 3.15 Pérdida de plazas en el sector	53
Gráfico 3.16 Porcentaje de desempleo	53
Gráfico 3.17 Decisiones de Gestión del Talento Humano	54
Gráfico 3.18 Estrategias de reactivación a nivel del sector	55
Gráfico 3.19 Categoría de establecimientos de alojamiento turístico	55
Gráfico 3.20 Remuneración de acuerdo al estado civil	56
Gráfico 3.21 Asignación nuevas funciones y tareas	57
Gráfico 3.22 Horarios modificados	57
Gráfico 3.23 Años de trabajo	58
Gráfico 3.24 Satisfacción respecto de la relación laboral antes del Covid19	59

Gráfico 3.25 Satisfacción respecto de la relación laboral a raíz del Covid19	59
Gráfico 3.26 Modificación de horarios en relación a las nuevas funciones	60
Gráfico 3.27 Modificación de sueldo con satisfacción de la remuneración.....	60
Gráfico 3.28 Ambiente laboral en relación con la modificación de horarios	61
Gráfico 3.29 Alojamiento de huéspedes	62
Gráfico 3.30 Porcentaje por establecimiento de turistas nacionales en confinamiento	63
Gráfico 3.31 Porcentaje por establecimiento de turistas internacionales en confinamiento	63
Gráfico 3.32 Porcentaje por establecimiento de turistas internacionales bloqueados	64
Gráfico 3.33 Porcentaje por establecimiento de personal contra COVID	64
Gráfico 3.34 Porcentaje por establecimiento Otros huéspedes	65
Gráfico 3.35 Estancia promedio I trimestre 2020	65
Gráfico 3.36 Estancia promedio II trimestre 2020	66
Gráfico 3.37 Ocupación I trimestre 2019 y 2020	66
Gráfico 3.38 Ocupación II trimestre 2019 y 2020	67
Gráfico 3.39 Importancia de Exención de IVA a Establecimientos	68
Gráfico 3.40 Importancia de Exención de Impuestos a Turistas	68
Gráfico 3.41 Operaciones afectadas	69
Gráfico 3.42 Gestión del Talento Humano por clasificación de establecimiento	70
Gráfico 3.43 Remuneración según la clasificación del establecimiento	71
Gráfico 3.44 Nivel de satisfacción con el ambiente laboral	71
Gráfico 3.45 Nivel de satisfacción con el ambiente laboral	72
Gráfico 3.46 Posibles estrategias para reactivar los establecimientos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Ejemplos de informes coyunturales	15
Tabla 2.1 Metodología de Recolección	20
Tabla 2.2 Proceso de levantamiento de línea base	21
Tabla 2.3 Estructura de los Cuestionarios de Entrevista.....	22
Tabla 2.4 Estructura del Cuestionario de Entrevista de Ex trabajadores.....	23
Tabla 2.5 Estructura del Cuestionario de Entrevista de Establecimiento Cerrado.....	23
Tabla 2.6 Estructura del Cuestionario de Encuesta de Trabajadores del Sector Hotelero de Guayaquil	25
Tabla 2.7 Proceso de Muestreo	26
Tabla 2.8 Estructura del Cuestionario de Encuesta de Gerentes del Sector Hotelero de Guayaquil	28
Tabla 2.9 Distribución de Establecimientos de Alojamiento Turístico en Guayaquil..	28
Tabla 3.1 Estructura de los cuestionarios de entrevista	34
Tabla 3.2 Similitudes y diferencias de entrevistas	42
Tabla 3.3 Hallazgos de la observación de campo.....	45
Tabla 3.4 Frecuencia de respuestas según la clasificación de los establecimientos.	46
Tabla 3.5 Recepción de huéspedes con clasificación de establecimiento	62
Tabla 3.6 Observaciones de validación	75
Tabla 3.7 Presupuesto del informe de coyuntura.....	76

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el turismo es importante, puesto que como lo menciona Jafari, (2005): “Es considerado como la mayor fuerza económica del mundo y un gigante industrial de dimensiones globales”; produce empleos tanto de manera indirecta como directa en todas las regiones del mundo; siendo la más grande industria a nivel global aportando cerca del 10% del PIB con 8,8 USD billones a nivel global (Garrido, 2020). Registrando el ingreso de 1.381.726 extranjeros (sin venezolanos) que provenían de Estados Unidos, España, Alemania, Canadá y Francia (Mintur, 2019) teniendo un efecto multiplicador de 1.61 en la economía (Mintur, 2019).

Para Ecuador el turismo representa la tercera fuente de ingresos no petroleros precedido por el banano y camarón, al contribuir con 2.288 USD millones en el año 2019 según el Banco Central del Ecuador - Balanza de Pagos del Ecuador (Cuentas Viajes y Transporte de Pasajeros).

Cabe mencionar que este sector comprende diferentes actividades entre ellas están: alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, transportación, operación e intermediación según consta en la ley de turismo del Ecuador (Mintur, 2014). Una de las ramas más importantes es la industria hotelera o de alojamiento, la cual en el país hasta el IV trimestre de 2019, generó 477.382 empleos en conjunto con la restauración, presentando un incremento del 3,0% con respecto al año 2018 (Mintur, 2019).

De acuerdo, al Catastro Turístico Nacional 2020, del Ministerio de Turismo, en Guayaquil se encuentran 116 establecimientos de alojamiento turístico; entre hoteles, hostales, hosterías y casas de huéspedes categorizados entre 2 a 5 estrellas, de 1 a 3 estrellas, de 3 a 5 estrellas y categoría única respectivamente según el artículo 13 del Reglamento de Alojamiento Turístico (Mintur, 2015). Cabe mencionar que en el Catastro hay ciertos establecimientos categorizados como: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta correspondientes con la categorización en el orden de 5 a 1 estrella respectivamente, y con 3 698 empleados en total. Esta industria es una gran fuente de empleo para el país.

No obstante, este año 2020 se ha visto afectada por una pandemia que inició en noviembre en Wuhan, China, y se propagó masivamente por la festividad de año nuevo chino (El comercio, 2020), al 30 de enero la OMS lo denomina como epidemia al virus

COVID-19 transformándolo en una emergencia de salud pública de preocupación internacional, sin embargo es recién el 11 de marzo que se lo declara pandemia entendiéndose como que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas (OPS, 2020). Mientras tanto, en Ecuador hubo el primer caso el 12 de febrero, pero fue hasta el 17 marzo que se toma medidas, entre ellas estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, restringiendo la movilidad, suspensión del trabajo presencial, restricción de vuelos y de circulación de carros, cierre del terminal, entre otras (El comercio, 2020). Todos estos factores que incidieron tanto en el turismo como en la industria hotelera.

Cabe mencionar que el turismo ha logrado surgir a pesar de las diversas circunstancias o factores externos, ya sea por catástrofes naturales, afectaciones como el Síndrome Respiratorio Agudo Grave (SARS) en el 2003, la crisis económica mundial de 2009 y el terremoto en Ecuador en 2016 (UTPL, 2020), esta tuvo una recuperación de seis meses. Este ha resistido y tenido un crecimiento continuo. Sin embargo, las dificultades generadas a la industria hotelera no son las mismas, es por lo que se debe de analizarla y observar qué cambios ha generado, tanto en el aspecto económico como social y poder a partir de ello emprender acciones.

1.1 Descripción del problema

El turismo es una de las actividades económicas más afectadas desde la propagación del COVID-19 a nivel nacional y local. El sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, como parte de esta industria, fue impactado de manera negativa, tanto a nivel económico como social. La situación del sector se conoce superficialmente por fuentes no oficiales como los medios de comunicación (escrito, digital o audiovisual) y oficiales como de instituciones públicas, acerca de las medidas abordadas o a implementarse.

Para poder afrontar esta crisis los: empleadores, trabajadores del sector, y entes reguladores deben entender y adaptarse a la nueva normalidad; frente a esto surgen los siguientes cuestionamientos: ¿qué necesidades tiene el sector para reactivarse? ¿Cuáles son las estrategias que deberían aplicarse? ¿Cuáles han sido las afectaciones para los establecimientos y sus trabajadores? ¿Depende del tipo de establecimiento?

Es por ello, que la limitada información del estado actual del sector representa una barrera para comprender el nivel de gravedad que este ha sufrido, lo que dificulta la toma

de decisiones de gerentes o administrativos de establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil y de las medidas que pueden aplicarse para reactivar el sector. Entonces, se debe plantear ¿Cuáles son los impactos sociales y económicos de este sector en Guayaquil a partir del COVID-19 y cuáles son las medidas que se necesitan?

1.2 Justificación del problema

El producto final esperado es un informe coyuntural, que describe los impactos económicos y sociales, y las acciones del sector hotelero para sobrellevar la situación de la crisis sanitaria.

Como impacto comercial tiene el aporte de información para organismos públicos como: la Municipalidad de Guayaquil, y los empresarios dueños de hoteles interesados en tomar medidas de superación tras la pandemia. Dado que este informe demostrará el estado actual del sector hotelero; mediante el levantamiento de línea base tanto para el aspecto económico y social de los establecimientos de alojamiento en Guayaquil, para conocer la afectación ocasionada a raíz de la pandemia.

Al no existir información actual del impacto que ha tenido el sector hotelero desde la propagación del COVID19, presentada mediante el modelo de informe coyuntural de Guayaquil, este informe es un aporte a nivel investigativo de alto impacto para la sociedad, debido a que ayudará a gerentes, administradores o dueños de establecimientos de alojamiento turísticos en la toma de decisiones efectivas para reactivar este sector; así como a ejecutar acciones preventivas que no comprometan el desarrollo de la industria hotelera de Guayaquil a futuro, en vista que con el informe se tiene conocimiento base de la situación del sector a partir de la pandemia.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un informe de coyuntura sobre los impactos económicos y sociales del COVID-19 en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, mediante levantamiento de información primaria y secundaria, para que ayude a la toma de decisiones de la industria hotelera.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Levantar información de línea base sobre la situación actual, mediante encuestas, entrevistas y observación de campo para el diagnóstico de los aspectos económicos y sociales del sector.
2. Transformar data en información, mediante codificación y análisis de datos para la definición de las congruencias y similitudes entre los diferentes tipos de establecimientos sobre la situación actual.
3. Divulgar la información, a través de la publicación del informe de coyuntura a los 116 establecimientos de alojamiento turístico registrados en el Catastro, para que sirva de contribución a futuras investigaciones.

1.4 Marco teórico

En esta sección se encontrarán conceptos básicos correspondientes a la industria hotelera como viajeros y su clasificación, la estancia promedio, plazas, ocupación o tasa de ocupación. Además, de entender qué es análisis de coyuntura y los pasos para realizarlo y una tabla con los informes que se ha tomado de referencia para elaborar el producto final. Por último, se abordan temas como el impacto social, económico y el manejo de crisis de manera general, que son significativos para contextualizar la situación.

1.4.1 Conceptos básicos

Viajeros:

En un sentido sencillo tanto a los viajeros y turistas “pueden ser considerados observadores quien mira hacia dentro de algún lugar y a los otros” (Galani-Moutafi, V., 2000). No obstante, determinarlo de esa manera es muy general, a consecuencia de que no se distingue si hay diferencia entre ellos, así mismo, que el uno abarca al otro. Un concepto más evidente es el concedido por la Organización Mundial de Turismo (OMT): *“Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración”* (OMT, 2020). Es decir, cualquier persona que viaje o se mueva a otro lugar fuera de lo habitual, con un periodo y motivo no determinado.

Seguido encontrará la clasificación de los visitantes o viajeros:

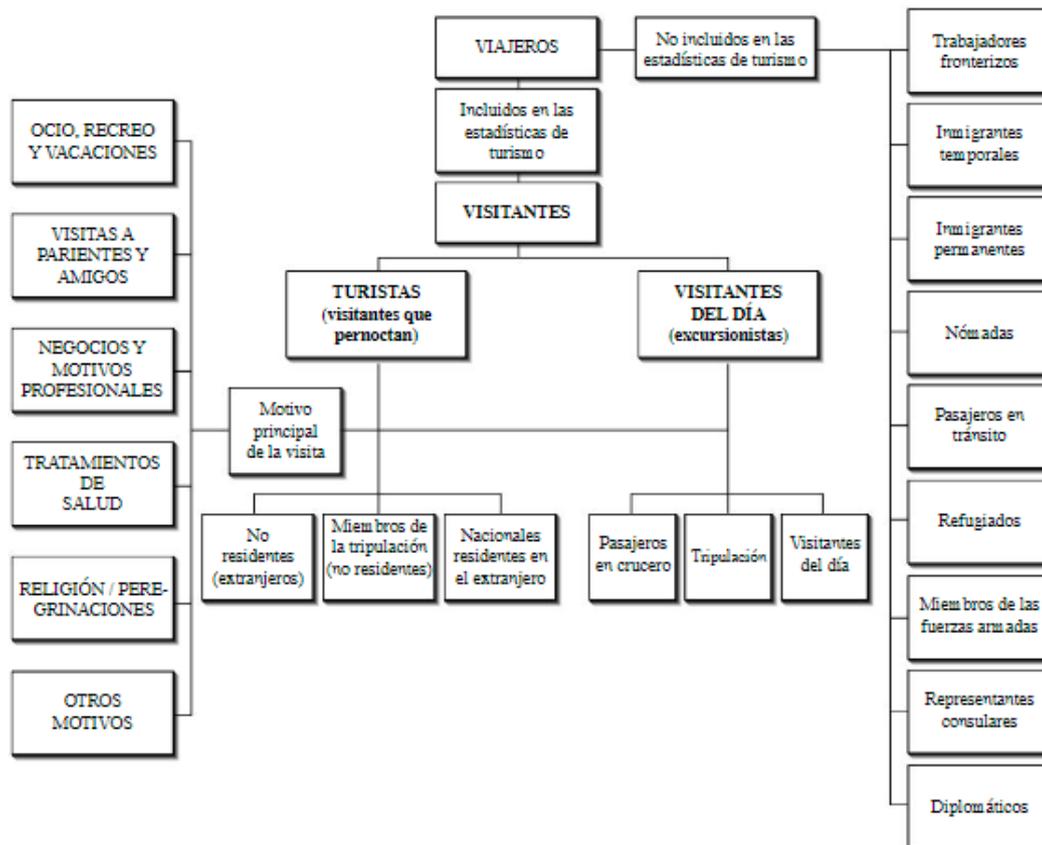


Gráfico 1.1 Clasificación de visitantes

Fuente: OMT (1994)

Como se observa en el cuadro los viajeros se dividen en los que están y no incluidos en las estadísticas del turismo. Los del primer grupo, turistas y visitantes del día (excursionista), se distingue por la duración del viaje. En vista que el primero los visitantes pernoctan una noche o más en una localidad diferente a la de su residencia, sin realizar una actividad remunerada; mientras tanto, el segundo permanece menos de 24 horas (Barrado et al., 2001).

Estancia promedio:

En primer punto lo que se entiende como duración de la estancia es cuando los clientes del hotel o del establecimiento de alojamiento turístico pasan de una primera noche de estancia a una última noche, o en estancias de noches consecutivas. Cabe mencionar que las demandas de llegada para estancias de varias noches y la duración

de la estancia son, lamentablemente, de naturaleza estocástica (Lai et al., 2005), en otras palabras, la estancia puede variar por los diversos factores.

Este es parte de los indicadores para la industria de alojamiento, debido a que según Kimes, 1989 & Cross, 1995, 1997 en el diario de Revenue and Pricing Management por Ben Vinod: la gestión de ingresos, que es el proceso de aceptar y rechazar clientes de forma selectiva por tarifa, duración de la estancia y fecha de llegada, lo cual sirve para maximizar los ingresos. Por lo tanto, el proceso de gestión de ingresos produce el incremento de ellos (Kimes, 1989; Cross, 1995, 1997, según citado en Vinod, 2004).

Se necesita adaptar de manera óptima la demanda a la oferta disponible (habitaciones) para aumentar los ingresos y la rentabilidad (Vinod, 2004).

Plazas:

Según el diccionario “*Glosario de términos hoteleros, turístico y relacionados*” de Momo Marrero: “En hotelería, número de camas fijas de un establecimiento alojativo, teniendo en cuenta que las camas de matrimonio se contabilizan como dos unidades” (Marrero, 2016).

Este indicador de los establecimientos de alojamiento turístico tiene el problema de determinar cuántas habitaciones de hotel se permite que los clientes reserven con tarifas bajas cuando existe la posibilidad de una demanda futura de tarifas altas (Victory University, 2017).

Tasa de Ocupación u ocupación:

Según el diccionario “*Glosario de términos hoteleros, turístico y relacionados*” de Momo Marrero: Para el sector hotelero la ocupación es el “ratio de habitaciones utilizadas en función de las disponibles que se obtiene mediante el cociente entre el número de habitaciones vendidas por habitaciones disponibles a la venta” (Marrero, 2016).

La gestión de ingresos adecuada consiste en cobrar el precio correcto para seleccionar al cliente adecuado para llenar cada habitación, para lograr los mayores ingresos posibles (Weatherford, L. R., 1995). Este indicador es importante para el análisis del sector esta idea es reforzada por Choy (1985) que plantea que:

“(…) la tasa de ocupación de la industria se considera universalmente como uno de los indicadores más importantes, ya que relaciona la capacidad disponible con

la demanda existente de alojamiento hotelero. Si bien la tasa de ocupación de la industria puede estimarse a nivel nacional o regional, la mayoría de los gerentes están interesados en la tasa de ocupación de la industria para la localidad específica en la que compiten” (Choy, 1985).

Análisis de Coyuntura e informes:

El Análisis de Coyuntura estudia el movimiento real de la sociedad. Según el Taller de Análisis de la Realidad (TAR IV) por CEDIB: “Se puede apreciar así cuáles son las características principales de los diferentes actores, grupos, o clases que existen en una sociedad; o se puede analizar cuál es el grado de desarrollo de sus aparatos económicos, políticos y sociales” (CEDIB, 2006).

Pasos para realizar un análisis de coyuntura:

a) Investigación

Para realizar un Análisis de Coyuntura es de vital importancia contar con abundante información sobre los hechos principales. Esta información debe ser veraz y objetiva y para ello deben realizarse tres pasos básicos (CEDIB, 2006):

1. Recolección de la información
2. Análisis crítico de las fuentes que nos comunican información y,
3. Selección de noticias más relevantes y confiables

b) Clasificación:

Seguido a lo anterior, lo que continúa es la ordenación de esos hechos, a fin de que se facilite el estudio. En principio se dividen los hechos en internacionales y nacionales.

Si el Análisis de Coyuntura es regional, se agrega una tercera división que corresponde a Estado o municipio. En el marco local, en caso de realizarse un Análisis de Coyuntura de una zona, Estado o localidad, se puede analizar el aspecto (CEDIB, 2006):

- a) Político. Abarca lo relativo al gobierno, Estado, partidos, organizaciones populares y empresariales, instituciones.
- b) Militar. Fuerzas Armadas, policía, ataques, defensa.

- c) Económico. Se refiere a la producción, distribución y consumo de bienes, costo de la vida, salarios, ganancias, inversiones, inflación, deuda externa, calamidades climáticas, reivindicaciones populares, comercio externo o interno.
- d) Social. Abarca lo relativo a salud, educación, vivienda y servicios públicos. Muchas veces se le incluye en el nivel económico.
- e) Ideológico. Comprende los valores, concepciones, costumbres que se expresan a través de los medios de comunicación, sistema educativo, la familia, iglesias, sectas, formas artísticas, etc.

En cuestión de los informes de un fenómeno económico este debe “partir sobre un fenómeno de un conjunto de resultados cuantitativos sobre los aspectos esenciales del fenómeno. Si estos resultados se han obtenido mediante procedimientos estadístico-económicos adecuados y han sido suficientemente contrastados, se pueden considerar de validez general” (Espasa, 1990).

A continuación, se encontrará una tabla detallando los nombres de los diversos informes que se emplearon como referencia para realizar el producto final, a la vez su estructura identificada:

Tabla 1.1 Ejemplos de informes coyunturales

Título del informe coyuntural	Estructura
Impactos Económicos del COVID 19: Sector de entretenimiento, hotelería, bares y restaurantes en la provincia del Guayas (Castillo & Paladines, Impactos Económicos del COVID19: Sector de entretenimiento, hotelería, bares y restaurantes en la provincia del Guayas, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Ventas. - Trabajo. - Desempeño financiero y tributario. - Consumo intermedio del sector. - Escenarios 2020.
Impactos Económicos del COVID 19: Encuesta sobre el impacto y perspectivas del sector de bares y restaurantes (Castillo & Zhangallymbay, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Datos. - Capacidad operativa. - Ventas anuales y perspectivas. - Medidas para reducir el impacto. - Percepción sobre las medidas de política en análisis. - Conclusiones.
Impacto del COVID 19 en el Empleo: El efecto de las condiciones de trabajo durante la emergencia sanitaria del COVID19 en el agotamiento laboral y el conflicto trabajo-hogar (Paredes, Barriga, & Campoverde, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Datos. - Contexto COVID. - La motivación y su influencia en los resultados laborales. - Conclusiones.
Mercado Hotelero 2014 (Echegaray, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> - Sector turístico. - Sector hotelero. - Análisis del sector a partir de las valoraciones <u>Tinsa</u>. - El futuro del sector.
Mercado Hotelero 2019 (Tinsa, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Coyuntura económica. - Coyuntura turística y hotelera. - Valor e inversión por habitación hotelera. - Perspectivas 2019.
Informe de Coyuntura Económico Hotelera de la Argentina (AHTRA, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen ejecutivo. - Situación Internacional. - Situación macroeconómica de Argentina. - Situación del Turismo. - Anexo estadístico: cuadros de resultados de la encuesta de coyuntura.
Coyuntura del movimiento hotelero en Andalucía (Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción. - Análisis de la demanda en alojamientos reglados de Andalucía. - Movimiento Hotelero en Andalucía. - Movimiento Hotelero de los principales mercados emisores. - Movimiento Hotelero en las provincias andaluzas. - Movimiento Hotelero en zonas turísticas de Andalucía.
Informe Mensual de Coyuntura del Movimiento Hotelero de Andalucía (Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Tablas: indicadores de alojamiento turístico. - Previsiones. - Análisis.

Fuente: Elaboración propia

1.4.2 Crisis económica en la industria hotelera

La industria de la hospitalidad es uno de los sectores del turismo más afectados por la recesión global del coronavirus, debido a que su economía es cíclica y el trabajo de todos sus empleados debe ser ejecutado presencialmente (Klachkin, s.f.). De manera que el impacto que las crisis económicas causa en el sector hotelero, afecta directamente a la economía de los países, especialmente a los que viven netamente del turismo o su PIB tiene un gran aporte proveniente de la industria.

En Ecuador, según la información expuesta en el conversatorio virtual “La situación del empleo en el turismo en Ecuador, problemas, desafíos y soluciones”, el sector de alojamiento es el segundo eje más importante del turismo. Debido a ello, para poder determinar los impactos económicos que sufre el sector hotelero tras una crisis económica, Gonzalez et al. (2010) indican que se debe realizar un análisis de los efectos que producen las actividades que engloban a la producción de servicios turísticos, en este caso de la industria hotelera de Guayaquil, sobre el conjunto de variables macroeconómicas de la ciudad o el país.

Así mismo, Marrero (2016) indica que para medir estos impactos económicos también se debe realizar un análisis de coyuntura turística, que es, el conjunto de factores y circunstancias que intervienen en la situación económica del sector turístico.

1.4.3 Crisis social en la industria hotelera

El término industria hotelera comprende todas las empresas involucradas en la prestación de servicios a los huéspedes, por ejemplo. hoteles, posadas y restaurantes, considerados como un grupo (McAdam & Bateman, 2005). En la ciudad de Guayaquil, el confinamiento y el nulo acceso de turistas ha provocado que el sector hotelero tenga grandes pérdidas económicas, que se han visto reflejadas en despidos de empleados, entre otras consecuencias.

No cabe duda de que cualquier crisis económica afecta a la rentabilidad, eficacia, solvencia y eficiencia empresarial, en el caso de empresas vinculadas al sector turístico (como la industria hotelera), su situación podría ser más vulnerable; ya que, a las crisis de origen económico, habría que añadir las crisis de seguridad, tal y como subrayan *Aurioles (2011) o Torres et al. (2014)*. “Para estos autores los conflictos bélicos, los

atentados o las alarmas sanitarias pueden reducir los deseos de viaje" (Ramon, 2016). Como en este caso la emergencia sanitaria a nivel mundial, causada por la propagación del COVID-19. Lo que ha dejado un gran impacto social por el comportamiento que los turistas tengan en las sociedades donde llegan. Por lo tanto, esto lo convierte, en mayor o menor medida en un determinante de los cambios socioculturales (Amer, 2009).

De la misma forma, Castello (2020) coincide en que, desde el punto de vista de los turistas y los modos en que llevarán adelante sus viajes, algunos cambios que quizá presenciemos serán, entre otros: reservas en cruceros y hoteles más pequeño, garantizando menores concentraciones de personas; servicios de comidas a la carta o con servicio buffet restringido para evitar la contaminación de alimentos; protocolos estrictos de limpieza para garantizar a los huéspedes la confianza en el servicio durante su estadía o traslado.

"Un panorama general de la situación social actual a través de un análisis de los principales indicadores sociales de Argentina: desempleo (...)" (Alzúa & Gosis, 2020). Por lo tanto, este es importante para la determinación de lo que se desea analizar.

1.4.4 Industria hotelera y manejo de crisis post COVID-19

Con relación a las causas y/o tipos de crisis, términos utilizados indistintamente, existe un amplio tratamiento de esta materia en la literatura relevante. Así, Hall (2010) hace una revisión de la literatura científica respecto a los tipos de crisis estudiados e identifica, entre otras, crisis financieras, económicas, ambientales, ecológicas, de biodiversidad, de petróleo y políticas (Hall, según citado en Melián, 2015).

No existe una definición universalmente aceptada de lo que constituye una crisis y diferentes escritores presentan sus propias interpretaciones. Sin embargo, con frecuencia se corresponden y parece que "tres elementos deben estar presentes: un evento desencadenante que cause un cambio significativo o que tenga el potencial de causar un cambio significativo; la incapacidad percibida para hacer frente a este cambio; y una amenaza (...)" (Keown-McMullan, 1997, p. 4).

Por otra parte, Sönmez et al. (1994) indican que la crisis turística es una situación que puede amenazar la operación normal de los negocios relacionados al turismo o causar un daño a la reputación de los destinos turísticos.

En Guayaquil, la AHOTEC y la FENACAPTUR han indicado que, para salir de esta crisis, necesitan que los sectores públicos y privados trabajen en conjunto, es decir, que se les den prórrogas en pagos de impuestos, entre otras tasas. Esto como medida para sobrevivir a esta crisis sanitaria, económica y social, que anteriormente no se había vivido en el país (El Universo, 2020).

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

En esta parte, se darán a conocer los métodos, herramientas y técnicas que se utilizó para obtener la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el capítulo anterior.

Para este proyecto se aplicó investigación cualitativa y descriptiva, “la cual se caracteriza por describir las características o funciones del mercado” (Malhotra, Benassini, & Salinas, 2009); es de naturaleza exploratoria y no estructurada, debido a que se basa en pequeñas muestras.

Así como también, se realizó investigación cuantitativa, según indican Hernández Sampieri et al. (2014), con ella “se pretende confirmar (...) fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos”. En este caso se tomó el tipo no experimental, debido a que, “las variables (..) se observan tal como se han dado en su contexto natural” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

La investigación cualitativa proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema; mientras que la investigación cuantitativa busca cuantificar los datos y, por lo general, aplica algún tipo de análisis estadístico (Malhotra et al., 2009). Se utilizó ambos métodos con la finalidad de brindar información más certera al momento de realizar el análisis del proyecto.

A continuación, se especifica la metodología utilizada para la recolección de datos:

Tabla 2.1 Metodología de Recolección

Método	Técnica	Herramientas	Descripción
Cualitativo	Línea Base	Revisión literaria	Se aplicó para establecer una línea base en la determinación de los impactos económicos y sociales del COVID-19 en el sector hotelero de Guayaquil.
	Entrevistas semiestructuradas online	Cuestionario	Se realizó entrevistas semiestructuradas online, utilizando la plataforma Zoom, a dos de los principales stakeholders identificados: representante gremial y experta en hotelería.
	Entrevistas semiestructuradas telefónicas	Cuestionario	Se aplicaron entrevistas semiestructuradas, telefónicas, a otros de los principales stakeholders para el sector: ex empleados de establecimientos de alojamiento turísticos y propietario/administrador de establecimiento de alojamiento turístico, debido a que es importante conocer la perspectiva de los trabajadores del sector que fueron despedidos a causa de la pandemia y de los gerentes/propietarios/administradores de establecimientos que han sido cerrados temporal o definitivamente por la misma causa.
	Observación en campo	Bitácora	Las observaciones que se obtuvieron de las salidas de campo fueron registradas en una bitácora, donde se para posteriormente realizar un análisis de los hallazgos.
Cuantitativo	Encuestas online	Cuestionario	Las encuestas online fueron realizadas mediante la plataforma Google Forms a trabajadores, tanto administrativos, como operativos del sector, para conocer cómo se están adaptando a la nueva normalidad.
	Censo	Cuestionario	Se realizó un censo, mediante cuestionario en Google Forms a los gerentes, administradores o propietarios de establecimientos de alojamiento turístico, para conocer el estado de su establecimiento y el de sus empleados, así como el comportamiento de los indicadores de alojamiento.

Fuente: Elaboración propia.

2.1 Línea Base

Esta técnica fue utilizada con el fin de describir la situación inicial de la población objetivo del proyecto, de acuerdo al contexto actual. Además, de comparar las mediciones posteriores y evaluar objetivamente la magnitud de los impactos económicos y sociales del COVID-19 en el sector hotelero de Guayaquil (Medianero, 2014)

Los pasos seguidos en el proceso que se utilizó para esta etapa se detallan a continuación:

Tabla 2.2 Proceso de levantamiento de línea base

N° de paso	Paso	Aplicación
1	Determinación del ámbito de estudio	Sector hotelero de Guayaquil
2	Determinación de los objetivos del estudio	- Levantar información - Transformar data - Divulgar informe coyuntural
3	Selección de variables e indicadores del estudio	- Impacto económico: indicadores de alojamiento turístico (índice de ocupación, estancia promedio, plazas) - Impacto social: desempleo, condiciones laborales
4	Determinación del marco muestral	Catastro Turístico Nacional 2020 (establecimientos de alojamiento turístico Guayaquil)
5	Diseño del cuestionario	Entrevistas y encuestas (apéndices A-F)
6	Prueba piloto del cuestionario	Valoración de encuestas
7	Realización del trabajo de campo	Observación de campo
8	Construcción de la base de datos	Excel
9	Análisis de datos	SPSS y Excel
10	Redacción del informe final	

Fuente: Adaptación, Metodología de Estudios de Línea de Base. Medianero, 2014

2.2 Entrevistas

Es una técnica cualitativa que según Hernández Sampieri et al. (2014) “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado)”. De igual forma, Aguilar & Barroso (2015) indican que “es una de las estrategias más utilizadas para obtener información en la investigación social, nos permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas”.

El tipo de entrevistas que se empleó fue la semiestructurada, ya que, aunque el entrevistador se basa en una guía de preguntas, también puede realizar adicionales, con el fin de ahondar más en los temas u obtener mayor información. Corbetta (2007) citado por Batthyány et al. (2011) afirma que “permite al investigador disponer de una serie de temas que puede decidir libremente sobre el orden y el modo de formular la pregunta”.

2.2.1 Entrevistas online

La investigación por Internet es tan representativa y efectiva como otros métodos tradicionales, especialmente debido a que la población de la Web continúa creciendo (Malhotra, Benassini, & Salinas, 2009).

Se aplicó esta técnica para entrevistar al representante gremial de la Asociación Hotelera del Guayas y a la experta en hotelería. Fue realizada mediante la plataforma de reuniones online Zoom.

Se diseñaron cuestionarios distintos para cada uno de ellos. Dichos cuestionarios tuvieron la siguiente estructura:

Tabla 2.3 Estructura de los Cuestionarios de Entrevista

Informante clave	Temas tratados	Cantidad de preguntas
Representante gremial	Efectos de la pandemia en el sector hotelero de Guayaquil	6
	Situación laboral	5
	Trabajo en redes y políticas de reactivación	4
	Nuevas tecnologías	4
	Demanda	5
Experta en Hotelería	Situación del sector	4
	Trabajo en redes y políticas de reactivación	5
	Nuevas tecnologías	3
	Situación laboral	7
	Demanda	5

Fuente: Elaboración propia.

Para llegar a tener éxito en estos cuestionarios, se realizó una validación con expertos, en la que se los revisaron constantemente, hasta perfeccionarlos. Dichos expertos fueron profesores de la universidad ESPOL.

2.2.2 Entrevistas telefónicas

Las entrevistas telefónicas tienen la misma modalidad de las entrevistas en persona, con la única diferencia de que interviene un medio de comunicación como el teléfono o celular. Hernández Sampieri et al. (2014) afirman que es la forma más rápida y económica de levantar información. Sin embargo, esta técnica fue elegida debido a la facilidad que se le brindó al entrevistado, al no observar al entrevistador, ni sentirse observado, sus respuestas fueron más sinceras.

Estas entrevistas fueron realizadas a seis ex empleados de establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil, entre ellos estuvieron 3 ex trabajadores de hoteles 5 estrellas, 2 de hoteles de 4 de estrellas y 1 de un hostel.

Se utilizó la misma estructura de cuestionario para todos los individuos de este tipo de stakeholder, la que se detalla a continuación:

Tabla 2.4 Estructura del Cuestionario de Entrevista de Ex trabajadores

Temas tratados	Cantidad de preguntas
Situación del entrevistado	6
Contexto situacional del establecimiento	5
Derechos laborales	5
Impacto social	3

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, se aplicó esta técnica de entrevista al propietario de una de las casas de huéspedes que cerró. A continuación, se especifica la estructura:

Tabla 2.5 Estructura del Cuestionario de Entrevista de Establecimiento Cerrado

Temas tratados	Cantidad de preguntas
Situación del establecimiento	3
Situación crítica	4
Alianzas con entes públicos y privados	5
Situación laboral	3

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Limitantes

La limitante encontrada en las entrevistas online fue la conexión, ya sea del entrevistado o del entrevistador, la calidad de esta depende de cuántas personas estén usando la misma red en ese preciso momento y del proveedor de red.

En el caso de las entrevistas telefónicas las limitantes encontradas, según autores como Hernández Sampieri et al. (2014) es que “el nivel de rechazo varía de acuerdo con el entorno social y tiempo en que se realice”. Así como, que “están limitadas a unas cuantas preguntas o no se pueden efectuar mediciones complejas de variables o profundizar en ciertos temas” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

2.3 Observación de campo

Un trabajo de campo de calidad constituye una “prueba de realidad”, (...) una fuente invaluable de inesperados hallazgos (Dubost, s.f.). Consiste en la observación que realiza el investigador de la situación social en estudio, procurando para ello un análisis de forma directa, entera y en el momento en que dicha situación se lleva a cabo (Orellana & Sánchez, 2006).

Este instrumento de investigación fue aplicado durante las cuatro salidas de campo que se realizaron para levantar información mediante encuestas, se utilizaron simultáneamente las dos técnicas. Los datos obtenidos mediante observación en campo fueron registrados en una bitácora, la cual contuvo los siguientes requerimientos: establecimiento, clasificación, categoría, observaciones, fecha de visita/llamada, hora de visita/llamada.

El proceso consistió en que, cada vez que se encuestaba, se registraban los comentarios, actitudes o expresiones de los encuestados, que se consideraron significativos para este estudio.

2.4 Encuestas online

Este tipo de encuesta consiste en “solicitarle al participante (por contacto telefónico, correo electrónico, mensaje en celular u otro medio; o bien, mediante una red social en internet) que acceda a un sitio web o hipervínculo (locación URL única), donde se localiza el cuestionario” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

Para esta técnica, se utilizó un cuestionario de encuesta autoadministrada, es decir que, se envió directamente a la muestra seleccionada, en este caso a los establecimientos de alojamiento turístico, permitiendo que cada persona lo complete en el momento de su preferencia. Vinuesa Tejero (2005) señala que la encuesta por correo postal, al igual que por correo electrónico, permite una selección muestral de individuos concretos (profesionales, miembros de alguna asociación, etcétera).

La herramienta digital utilizada para levantar información fue Google Forms, ya que, es de uso amigable, tanto para el encuestador como para el encuestado; además es de rápida repartición, debido a que se la distribuye mediante un link. Se la hizo llegar

a través de correo electrónico a los mails de: recepción, reservas, recursos humanos, gerencia de los establecimientos.

Fue aplicada con el fin de conocer las perspectivas de los empleados de los establecimientos que aún están en funcionamiento, lo que permitirá analizar el impacto social en el medio laboral desde antes de la pandemia hasta la actualidad.

La estructura de este formulario de encuesta es el siguiente:

Tabla 2.6 Estructura del Cuestionario de Encuesta de Trabajadores del Sector Hotelero de Guayaquil

Número de sección	Tema de sección	Cantidad de preguntas
1	Consentimiento informado	n/a
2	Datos socio-demográficos	4
3	Información general	5
4	Desempeño laboral	5
5	Gestión del talento humano	9

Fuente: Elaboración propia.

2.4.1 Prueba piloto

Como prueba de la comprensión y estructura de la herramienta por parte del público elegido, se realizó una prueba piloto. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014):

“Esta prueba consiste en administrar el instrumento a personas, objetos o fenómenos con características semejantes a las de la muestra objetivo de la investigación (unidades) y se debe verificar que las instrucciones se comprenden y que los ítems (lecturas o equivalentes) funcionen de manera adecuada. En el caso de cuestionarios, se debe evaluar el lenguaje y la redacción. Los resultados se utilizan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible, la validez tentativa del instrumento de medición”.

De igual forma, como indican DeVellis (2012) y Gall, Gall y Borg (2003), citados por Hernández Sampieri et al. (2014) en su libro Metodología de la Investigación, también es recomendable como parte de la prueba, que el contenido, en este caso de la encuesta, sea revisado en una o varias sesiones por expertos que pueden ser profesores universitarios. Para este propósito se tomó en cuenta la opinión de tres docentes de la universidad (ESPOL) y se realizó las correcciones respectivas con base en sus recomendaciones.

2.4.2 Muestra

El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico, este otorga a cada uno de los individuos de la población, la misma probabilidad de ser incluido en la muestra mediante selección al azar (Otzen & C., 2017). Y la técnica empleada fue la aleatoria simple, donde cada elemento de la población tiene una probabilidad de selección equitativa y conocida. Cada elemento se selecciona de manera independiente a los otros elementos y la muestra se extrae mediante un procedimiento aleatorio del marco de muestreo (Malhotra, Benassini, & Salinas, 2009).

A continuación, se detalla el proceso de muestreo:

Tabla 2.7 Proceso de Muestreo

Población meta	Empleados de los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil, de todas las clasificaciones y categorías: Hoteles (2-5 estrellas), Hostales (1-3 estrellas), Hostería (5 estrellas), Casa de huéspedes (categoría única).
Marco de muestreo	Catastro Turístico Nacional 2020 (establecimientos de alojamiento turístico de Guayaquil 2020)
Técnica de Muestreo	Muestreo aleatorio simple - Probabilístico
Tamaño de la muestra	94

Fuente: Elaboración propia.

Las encuestas se realizaron a los empleados de los establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil. Como se indica en el Catastro Turístico Nacional de establecimientos de alojamiento turístico del año 2020, proporcionado por el Mintur, en la ciudad hay una población total de 3 698 empleados del sector. Dado que, la población comprende un universo finito, se empleó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(z^2 * N * p * q)}{(k^2(N - 1) + (z^2 * p * q))}$$

Donde:

n= Número de encuestas

N= Universo

p= Probabilidad de que ocurra 50%

q= Probabilidad de que no ocurra es 50%

k= Grado de error 10%

z= Confiabilidad del 95% utilizando la constante 1.96

Y el cálculo de la muestra se presenta a continuación:

$$n = \frac{(1.96^2 * 3\,698 * 0.50 * 0.50)}{(0.10^2(3\,698 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50))}$$
$$n = 94$$

Lo que dio como resultado de muestreo la cantidad de 94 empleados. Cabe mencionar que, la muestra se calculó con un grado de error del 10%, debido a que la fuente secundaria, el Catastro Turístico Nacional 2020, no estaba de acuerdo con la realidad de la ciudad; en vista de que también se poseía el Catastro Turístico Nacional del 2018, se constató que la información correspondía a este año. Considerando lo que menciona el libro de Metodología de Investigación de Hernández Sampieri et al. (2014): “Los niveles de error pueden ir de 20 a 1%”.

2.4.3 Limitantes

Las limitaciones encontradas para esta técnica, según distintos autores fueron, Hernández Sampieri et al. (2014) señala que de los estudios que utilizan el correo electrónico y la web residen en que no todas las personas poseen computadora e internet (...) y algunos individuos (...) se resisten a utilizar estos recursos. Así mismo, Rocco & Oliari (2007) señalan que también, la encuesta online presenta mayores problemas para poder medir la no respuesta y el sesgo de la muestra.

2.5 Censo

La técnica de investigación utilizada en esta etapa es el censo. Como indica Malhotra et al. (2009) “un censo implica numerar a todos los elementos de una población, después de lo cual es posible calcular de manera directa los parámetros de la población”. Así mismo, Martínez (2012) destaca que “se deben observar todas las unidades que constituyen la población o universo, objeto de la investigación”.

En el Catastro Turístico Nacional 2020, se registran 116 establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guayaquil. Para definir el estado (abierto, cerrado temporalmente, cerrado definitivamente) de la industria hotelera guayaquileña, se procedió a usar esta técnica. Se censó, a través de un cuestionario, ya sea de forma presencial, telefónica u online a los gerentes, administradores y/o propietarios de este sector. La estructura del cuestionario para este censo, que fue levantado a través de Google Forms, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2.8 Estructura del Cuestionario de Encuesta de Gerentes del Sector Hotelero de Guayaquil

Número de sección	Tema de sección	Cantidad de preguntas
1	Consentimiento informado	n/a
2	Información general	6
3	Evolución de la actividad hotelera a raíz de la pandemia de COVID-19	8
4	Talento humano	3
5	Reactivación del establecimiento	5

Fuente: Elaboración propia.

De igual forma, a continuación, se muestra la distribución de los establecimientos según el Catastro:

Tabla 2.9 Distribución de Establecimientos de Alojamiento Turístico en Guayaquil

Clasificación	Categoría	Cantidad
Hotel	5 estrellas	9
	4 estrellas	14
	3 estrellas	17
	2 estrellas	24
Hostería	5 estrellas	1
Hostal	3 estrellas	8
	2 estrellas	13
	1 estrella	27
Casa de huéspedes	Categoría única	3

Fuente: Elaboración propia.

2.6 Técnicas de análisis de datos

2.6.1 Codificación

La codificación en este proyecto fue utilizada para realizar el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas a los informantes clave. Según Martínez (2012) esta técnica “es un conjunto de operaciones de revisión y corrección de la información recolectada” donde “los datos deben resumirse, codificarse y prepararse para el análisis” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014). Consiste en la selección discriminatoria de la información transcrita, que se van agrupando según las variables o temáticas preestablecidas, como afirma Hernández Sampieri et al. (2014): por medio de la codificación (...) los datos continúan reduciéndose hasta llegar a los elementos centrales del análisis. A continuación, se detalla el proceso de codificación seguido:

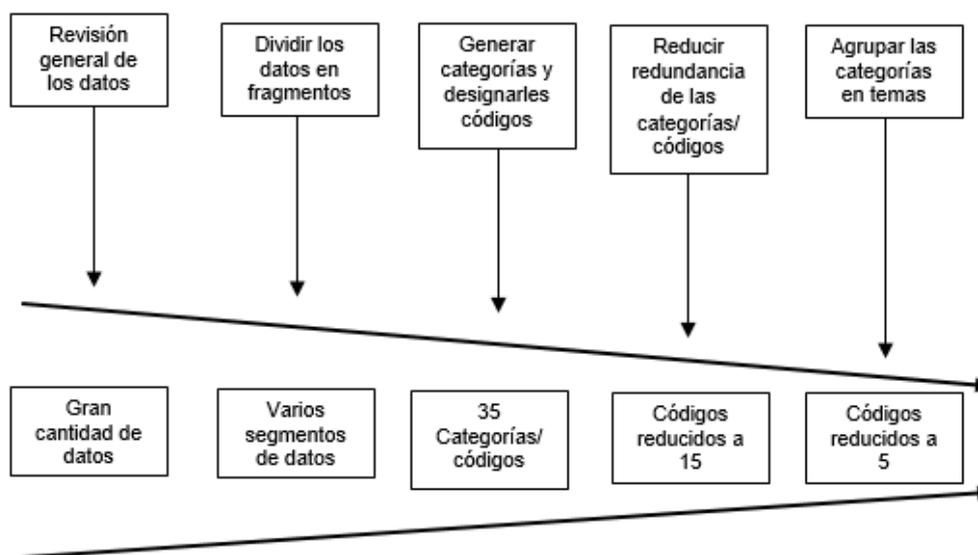


Gráfico 2.1 Proceso de Codificación, adaptación (Hernández Sampieri et al., 2014)

Fuente: Elaboración propia.

Este proceso fue realizado por cada una de las entrevistas de los stakeholders: representante gremial, experta hotelera y administrador de establecimiento de alojamiento cerrado; en el caso de los ex trabajadores del sector, se usaron los mismos códigos para las 6 entrevistas, debido a que la información adquirida fue similar. De igual manera, se realizó el mismo procedimiento para las observaciones de campo.

2.6.2 Tabulaciones

Esta técnica fue aplicada para analizar los datos obtenidos de las encuestas a empleados del sector hotelero y al censo realizado a los gerentes, administradores o propietarios de establecimientos de alojamiento turístico de Guayaquil. El proceso de análisis de datos se realizó de la siguiente manera: Ordenamiento de datos, clasificación de datos, tabulación de datos, creación de gráficos estadísticos e interpretación de datos.

La tabulación que según Martínez (2012) consiste en “elaborar cuadros, con el fin de facilitar el cruce y análisis de la información, la elaboración de gráficas”. Fue realizada mediante un medio portátil, la computadora y se efectuó sobre la matriz de resultados arrojada por la plataforma de Google forms, a través de un documento de Microsoft Excel. De los gráficos estadísticos creados, obtenidos del mismo programa, se procedió a analizar las variables partiendo de sus correlaciones para demostrar los hallazgos encontrados.

2.6.3 Triangulación

Otro de los métodos de análisis de datos que se utilizó es la triangulación de datos de tipo personal, que según Aguilar & Barroso (2015) hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos que permite contrastar la información recabada de una diferente muestra de sujetos.

Se empleó la estrategia de triangulación al tener varias fuentes de información como: los gerentes y empleados de los establecimientos, el representante de AHOTEGU, la experta en hotelería, los exempleados del sector y el gerente del establecimiento de alojamiento cerrado. Así como, métodos para recolectar los datos: entrevista, encuesta, censo. De acuerdo, también, con Hernández Sampieri et al. (2014) para tener en la indagación cualitativa una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos.

Tal como afirman Okumus & Karamustafa (2005) “Se cree que con técnicas múltiples, información más segura y mejor puede ser levantada y los resultados de cada método se apoyan entre ellos y proporcionan explicaciones más analíticas sobre el área de investigación”, con la finalidad de fortalecer la información proporcionada y otorgar resultados más válidos.

Además, se aplicó este método, como validación de la propuesta (informe coyuntural), mediante la evaluación con expertos: catedráticos de la ESPOL, y actores del sector: gerentes/administrativos y empleados de establecimientos de alojamiento turístico.

2.7 Plan de comunicación

El plan de comunicación es una herramienta que se empleó con el fin de difundir el producto de este proyecto, es decir, el informe coyuntural.

El primer paso para su difusión fue la exposición del producto en el evento 5min Pitch de la ESPOL, celebrado el 3 de septiembre. El cual consiste en que todos los estudiantes, que están cursando su materia de titulación, deben exponer sus prototipos del proyecto realizado durante todo el semestre. Una vez superada la presentación de la primera etapa, el informe coyuntural, pasa a revisión del Centro de Investigaciones Económicas (CIEC) de ESPOL para que ellos lo publiquen como parte de los estudios realizados por la universidad. Las publicaciones del CIEC, usualmente, son realizadas a través de su propia página web, así como por correos masivos y redes sociales de la universidad.

El objetivo de esta difusión es, lograr que esta producción llegue a nuestro público meta (el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil y a las autoridades pertinentes) mediante la publicación del informe en canales oficiales de la universidad, así como el envío mediante correo electrónico al representante de la AHOTEGU y a los gerentes de los hoteles que participaron del proyecto, para que tomen decisiones respecto a la situación actual de la industria hotelera de Guayaquil causada por el COVID19, así como para que también puedan prevenir daños similares futuros.

2.8 Criterios de rigor y ética

Es necesario que el trabajo de investigación tenga de base criterios de rigor y ética con los que se pueda regir, de acuerdo con O´Cathain (2010) citado por Hernández Sampieri et al. (2014) señala que “los criterios proporcionan una guía a los investigadores sobre la manera de proceder”.

Este proyecto se basa en los criterios de rigor dados por Noreña et al. (2012) en su artículo “*Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*”. A continuación, se presentan los criterios bajo los que se condujo este trabajo:

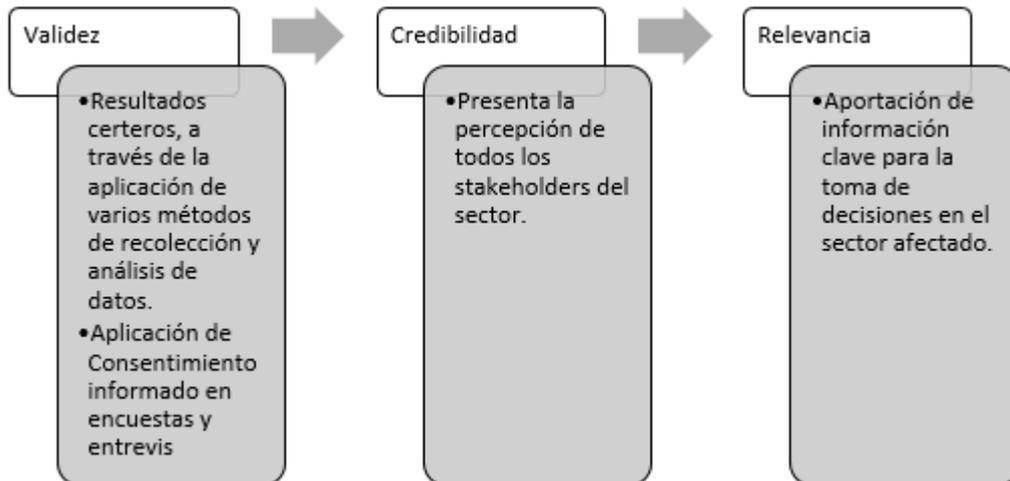


Gráfico 2.2 Criterios de Rigor

Así mismo, los criterios de ética, en los que se fundamentó este proyecto fueron:

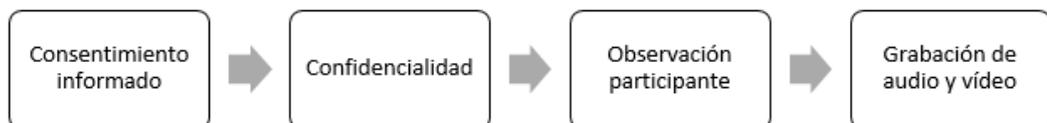


Gráfico 2.3 Criterios de Ética

Además de que, también tuvo como base los principios y valores éticos establecidos en el Código de Ética de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos más importantes para la realización del informe de coyuntura, mediante la metodología mencionada en el capítulo anterior.

3.1 Objetivo 1: Levantamiento de línea base.

Para el levantamiento de la línea base se realizó revisión de la literatura, diseño de cuestionarios de entrevistas, encuestas y la bitácora para la observación de campo, con la finalidad de identificar los impactos económicos y sociales del sector hotelero. Con los resultados obtenidos se cumple el objetivo 1.

Se empleó nueve entrevistas a cuatro actores o informantes claves para los establecimientos de alojamiento turístico, entre ellos el representante de AHOTEGU, experta hotelera, y 6 ex trabajadores de establecimiento de alojamiento turístico, que fueron despedidos a raíz de la pandemia, y un dueño de una casa de huéspedes cerrada por la pandemia. Además, con la revisión literaria se diseñó las encuestas tanto de gerentes como de trabajadores. Finalmente se levantó las encuestas y la observación de campo simultáneamente.

3.1.1 Entrevista

Esta herramienta de levantamiento de información se empleó con 4 informantes clave: representante gremial, experta en hotelería y ex trabajadores del sector hotelero y el dueño de una casa de huéspedes cerrada por la pandemia. Se diseñaron cuestionarios distintos para cada uno de ellos. Dichos cuestionarios tuvieron la siguiente estructura:

Tabla 3.1 Estructura de los cuestionarios de entrevista

Informante clave	Temas tratados	Cantidad de preguntas
Representante gremial	Efectos de la pandemia en el sector hotelero de Guayaquil	6
	Situación laboral	5
	Trabajo en redes y políticas de reactivación	4
	Nuevas tecnologías	4
	Demanda	5
Experta en Hotelería	Situación del sector	4
	Trabajo en redes y políticas de reactivación	5
	Nuevas tecnologías	3
	Situación laboral	7
	Demanda	5
Exempleado de establecimiento de alojamiento turístico	Situación del entrevistado	6
	Contexto situacional del establecimiento	5
	Derechos laborales	5
	Impacto social	3
Dueño de casa de huéspedes cerrada	Situación del establecimiento	3
	Situación crítica	4
	Alianzas con entes públicos y privados	5
	Situación laboral	3

Fuente: Elaboración propia.

Mediante las entrevistas realizadas a los diferentes informantes clave se manifestaron algunos aspectos o hallazgos significativos para el informe de coyuntura. Además, de la comprensión del contexto situacional del sector frente a la pandemia tanto desde el punto de vista económico, como social.

3.1.1.1 Representante gremial

El gremio que se consideró para esta entrevista fue la Asociación Hotelera del Guayas (AHOTEGU), este es el único gremio que representa al sector hotelero en la provincia del Guayas. El contacto con el representante de la asociación fue realizado a través de correo electrónico. Inicialmente, la entrevista fue concedida para el día lunes 27 de julio, sin embargo, no se dio debido a inconvenientes del contacto. Finalmente, fue realizada con éxito el día miércoles 5 de agosto a través del programa de reuniones virtuales Zoom.

Considerando el punto de vista del gremio hotelero, los problemas principales del sector se deben a la falta de concesión de medidas que respalden la falta de liquidez y que no hay mercado. Por ello para el primer caso, lo que solicitan es que alarguen el plazo de gracia y alarguen el plazo de devolución del capital, y que mantengan un sensato porcentaje de comisión de intereses. A pesar de que están dando créditos blandos; pero nadie los ha conseguido por las condiciones que tiene o, por el temor de no poder cubrir los periodos de gracia de 6 meses, porque las “cuotas de un préstamo a corto plazo de un año son muy altas de capital”; por otro lado, la única medida particular que se ha dado es que el impuesto de turismo del uno por mil se pague de aquí a dieciocho meses”. Para el caso del mercado, hay la necesidad de implementar de estrategias para incentivar a los turistas por parte del gobierno, como por ejemplo bajar los días de aislamiento para que permitan que haya más movilidad, eliminar el 10% del servicio; aunque eso también afecta al empleado.



Gráfico 3.1 Decisión sobre el 10% del servicio

Fuente: Elaboración propia.

Estos problemas afectan por consiguiente al personal, puesto que el mayor coste de un establecimiento de alojamiento turístico es el recurso humano. Por lo tanto, se han tratado en palabras textuales del representante “reducir los gastos de personal de la forma más posible y legal para sostener el negocio”; por lo tanto, “se ha perdido mano de obra buena (..) Que nosotros no queremos que se vayan, que se han ido por la situación”, porque para liquidar también se necesita dinero. Los hoteles, refiriéndose a los asociados en Guayaquil, estaban aplicando el artículo 169, pero aparentemente solo se podía aplicar 169 si los hoteles cerraban definitivamente. Actualmente, se encuentran con el 50% del personal, por lo menos de 800 personas que han salido.

En aspectos de las condiciones del personal, actualmente según lo mencionado por el representante: “Los empleados, optan a nivel personal, por renunciar, (...) llevarse en la mano el desahucio por los años trabajados, que es mucho más”. Además, todos los que trabajan en turismo son vulnerables de salir, por lo cual es necesario perfiles de personas multitasking multitarea polifuncionales.

Dilema de la situación laboral:
Por Representante gremial de AHOTEGU
"Hemos perdido mano de obra buena (...) que nosotros no queremos que se vayan. Que se han ido por la situación. El mayor costo de los hoteles, pues, es el recurso humano, para liquidar también necesito dinero"

Gráfico 3.2 Situación laboral punto de vista AHOTEGU

Fuente: Elaboración propia.

En aspectos de medidas de reactivación no hay ninguna o por lo menos una buena. Algunas de las propuestas es que quiten el IVA para reactivar el turismo interno, quitar algunas tasas que paga el sector y tributos a nivel de ciudad. Es necesario incentivos para atraer en la inversión extranjera.

Por otro lado, es prioritario tener poder político, es decir, una entidad que los represente y sea reconocida como entidad, que sea la voz del sector y para que se tengan en cuenta las medidas y necesidad del sector.

A nivel tecnológico se ha modificado un poco para los procesos internos como el uso del código QR del menú, porque ahora es una necesidad para la demanda. En cuestión de la demanda, se ha tenido que recurrir a alojar a parejas, compitiendo hasta con moteles. Para atraer a los clientes menciona que se debe ser creativos, ganar la confianza asumiendo las medidas de bioseguridad y estar presente en redes.

Lo que pronostica que, si no se arregla a mediano plazo, seis meses, se está cerrando toda la hotelería. Menciona el representante de la Asociación: *"No se puede decir mucho más si no hay una vacuna. Y es cuidarse y cuidarse y cuidarse a nivel personal. Porque el virus no es, no es de Guayaquil, es de cada uno, tristemente"*.

3.1.1.2 Experta en Hotelería

La experta en Hotelería que se consideró es una Magíster docente de una universidad en Guayaquil y ha trabajado como asistente de alimentos y bebidas de un hotel 5 estrellas. El contacto fue realizado a través del número de contacto. La entrevista fue concedida el día miércoles 6 de agosto, a través del programa de reuniones virtuales Zoom.

De acuerdo, a la percepción de la experta antes de la pandemia el sector se venía manteniéndose, y había bajado un poco por los Airbnb; pero había cuota de mercado. A raíz de la pandemia los principales desafíos que presenta el sector es lograr mantenerse y generar rentabilidad para poder solventar y cubrir sobre todo los sueldos, además de los gastos de adecuaciones y capacitaciones por la situación actual. Es por ello, que muchos están cerrando, perdiendo su inversión o alguno se quedaron a mitad de remodelaciones.

En cuestión de la gestión laboral, han sucedidos despidos, y recalca que es una alternativa que se debe hacer porque el empleador tiene que solventar la crisis, aunque esto perjudique al empleado. Según lo mencionado por la experta: *“despido de personal (...) eso conlleva pues una afectación total a nuestra economía a nivel en general, puesto que las personas se quedan sin trabajo, no tienen ingresos, (...) sube el índice de desempleo”*. También insiste en que: *“es un momento de no satanizar, de no culpar, porque al fin y al cabo es algo que nos está sucediendo a todos”*



Gráfico 3.3 Decisión con respecto al despido del personal

Fuente: Elaboración propia.

En el aspecto de las medidas o estrategias de reactivación por parte del gobierno se está incentivando a que se reactive de forma nacional. También menciona que el Mintur, COE cantonal y el sector deben unirse, y que sean escuchados de la fuente directa. Con respecto a los mecanismos económicos la mayoría está haciendo préstamo a la banca; pero al final igual se tiene que pagar, es por ello que es un arma de doble filo.

En el tema de tecnologías, algunos establecimientos deberían digitalizar ciertos procesos que lo llevaban en físico, como un cuaderno. Aunque es cierto que algunos no lo podrán hacer porque no es rentable. En cuestión de la demanda, se interesa por alojamientos con el precio más económico. Por otro lado, debería dinamizar los servicios, es decir, adaptar otros servicios (como el servicio a domicilio) y apoyarse en otros rubros como el de alimentos y bebidas.

Es importante que el establecimiento se dé a conocer como un espacio seguro, y manejan todos los lineamientos de seguridad; puesto que para los establecimientos esta barrera de riesgo de contagio es dura de romper.

Es por ello, que es necesario *“la colaboración infinita y completa de todos los empleados del hotel y adicional a esto, la colaboración de la ciudadanía en general, que eso realmente es bastante difícil de conseguir”*

3.1.1.3 Ex empleados de establecimientos de alojamiento turístico

Las entrevistas se realizaron a seis exempleados que fueron despedidos a raíz de la pandemia, que llevaban laborando entre 23, 10, 7, 1 año y uno 42 días en hoteles u hostales de Guayaquil y, cuatro ocupaban el cargo de recepcionista, otro mesero y un cocinero en distintos establecimientos. El contacto fue realizado a través del número de contacto. Las entrevistas realizadas fueron entre el 9 al 17 de agosto, a través de WhatsApp.

Desde su óptica, el establecimiento donde laboraban antes de la pandemia tenía buena recepción de clientes; concuerdan en que el detonante fue la baja afluencia de visitantes o el turismo por a partir de la pandemia. Consideran que los más afectados han sido los trabajadores con la autorización de la ley humanitaria, que permite bajar el sueldo. Puesto que, si antes uno no podía mantenerse a flote con el sueldo básico peor ahora. Además, están temerosos de que en cualquier momento los despidan o cierren el establecimiento definitivamente, es decir, no hay estabilidad.

Las condiciones de despidos fueron desde enviar a vacaciones, prescindir de los empleados no fijos u operativos, suspenderlos o despedirlos con la premisa de volverlos a contratar cuando mejore la situación, pero no cobrando la liquidación que les correspondía. Actualmente la mayoría se encuentra desempleado o con negocio propio o trabajo informal.

Por otro lado, desde su percepción entienden la decisión de despedir, pero consideran que hay muchos casos que los derechos del trabajador se han considerados vulnerados, dado que no se le ha pagado meses o la liquidación no ha sido justa. Respaldándose el empleador erróneamente en el artículo 169; por lo tanto, han surgido querrelas con ciertos establecimientos. No acogiéndose adecuadamente a lo que el gobierno dispuso. Aprovechándose de las leyes para realizar despidos en gran magnitud. Así mismo consideran que hay explotación laboral, dado a la distribución de varias funciones por el recorte de personal con la mitad del sueldo y, con ello se ve afectado a nivel físico y emocional.

Los desafíos que enfrentan es la falta de vacantes y hay mucha gente desempleada, mayormente que cuentan con muchos años de experiencia; puesto que los empleadores se han quedado con los que tienen pocos años laborando. También

se recalca desde su perspectiva la opinión sobre las acciones de entes reguladores reflejada en el siguiente comentario, dado por uno de los entrevistados: *“no hay mucho avance (...) con el gobierno, (...) ni apoyo en (...) los pagos de distintos rubros (...) lo que hace que tengan que recurrir a recorte del personal o en su defecto, el despido total por el cierre.”*

En el aspecto del impacto social, el desempleo que se ha generado a nivel local puede incrementar los negocios ambulantes o mercado informal, negocios pequeños. Y repercutir en el aumento de la delincuencia.

3.1.1.4 Entrevista a dueño de casa de huéspedes cerrada

El contacto fue realizado mediante el número de contacto dado por el Catastro Turístico Nacional 2020 del Ministerio de Turismo. La entrevista fue por vía telefónica, el martes 11 agosto de este año.

Conforme a lo que mencionó el entrevistado la situación antes de la pandemia en el establecimiento estaba bien, recibían tantos turistas nacionales y extranjeros. Actualmente no teniendo otra alternativa, han tenido que cerrar temporalmente hasta que la situación mejore, debido a que al no hospedarse ningún huésped no tenían como solventar los gastos por sueldos, o para los protocolos de bioseguridad. No obstante, no se ha despedido, están suspendidos.

Por otra parte, afirma que el cierre de su establecimiento se pudo evitar si se controlaba el ingreso de pasajeros provenientes del extranjero, y que la ciudadanía siga las órdenes sanitarias. A nivel de Ministerio de Turismo y COE no hay medidas específicas, y no ha recibido ningún tipo de ayuda (pública o privada), pero según su perspectiva gracias a la alcaldía se ha logrado superar relativamente la pandemia.

Se plantean la posibilidad de cuando reaperture, el próximo año, solo funcionar como alojamiento, no brindar el servicio de cafetería para evitar contagios.

Alude que *“la única manera de reactivar el sector es cuidándonos y cumpliendo las medidas de bioseguridad”*. Finalmente, cree que la solución es la vacuna y que se implemente un control sobre esta tanto en salida como entrada de aeropuertos y fronteras, así como hace muchos años se hizo con la viruela.

Resumiendo los hallazgos de todas las entrevistas realizadas, a continuación, encontrará una tabla con las similitudes y diferencias de los cuatro informantes claves:

Tabla 3.2 Similitudes y diferencias de entrevistas

Tema	Similitudes	Diferencias
Situación del sector antes de la pandemia	Todos concuerdan que antes de la pandemia el sector hotelero se venía manteniendo, con una óptima cantidad de ingresos y clientes.	N/A
Desafíos del sector	Todos concuerdan que no se reactivará el sector si no hay mercado, o afluencia de turistas. Además, que para atraer o captar a la demanda debe fomentarse la confianza; pero sin el apoyo de la ciudadanía en acatar las órdenes sanitarias esto no va a cambiar.	Desde la perspectiva del empleado el desafío es las pocas vacantes y mucha demanda, más que todo para los que no tienen experiencia. Mientras que para los otros tres actores restantes definen que desde la perspectiva del empleador el desafío es poder mantenerse y solventar los gastos, incluso si tienen que recurrir a recorte de personal.
Situación laboral	Todos los actores comprenden que el despido es una medida que se debe realizar. Están de acuerdo con la medida de la polifuncionalidad; ya que para los ex trabajadores prefieren eso a no trabajar. Además, de que no hay estabilidad en la situación laboral.	Los ex trabajadores comprenden que se hagan despidos, pero consideran que deben tratarse otras medidas, para poder mantener el personal lo más posible. Mientras que los otros actores consideran que lo deben hacer, porque no tienen otra alternativa; ya que el gasto más fuerte es el de recursos humanos.

Trabajo en redes y políticas de reactivación	Consideran que no hay medidas específicas para el sector por parte de los entes reguladores. Y que no hay compromiso y unión para establecer medidas.	Los ex trabajadores consideran que las leyes o derechos están a favor del empresario. Mientras que los otros actores consideran que no hay apoyo legal para los empleadores, incluso son muy estrictas y no ayuda.
Impacto social	Concuerdan que el impacto social que ha sufrido la ciudad es el desempleo, el surgimiento del mercado informal. Y la creación de negocios pequeños. Esto puede influir en el aumento de la delincuencia.	N/A

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Observación de campo

La observación de campo cumple con el objetivo 1, ya que es parte del levantamiento de línea base. Entre los resultados más significativos de esta técnica encontramos que, de los 116 establecimientos de alojamiento turístico que se encuentran en la ciudad de Guayaquil, 89 permanecen abiertos, mientras que 19 están cerrados temporalmente y 8 cerrados definitivamente. En el gráfico, a continuación, se detalla el estado de los: hoteles, hostales, casas de huéspedes y la hostería, según su categoría.

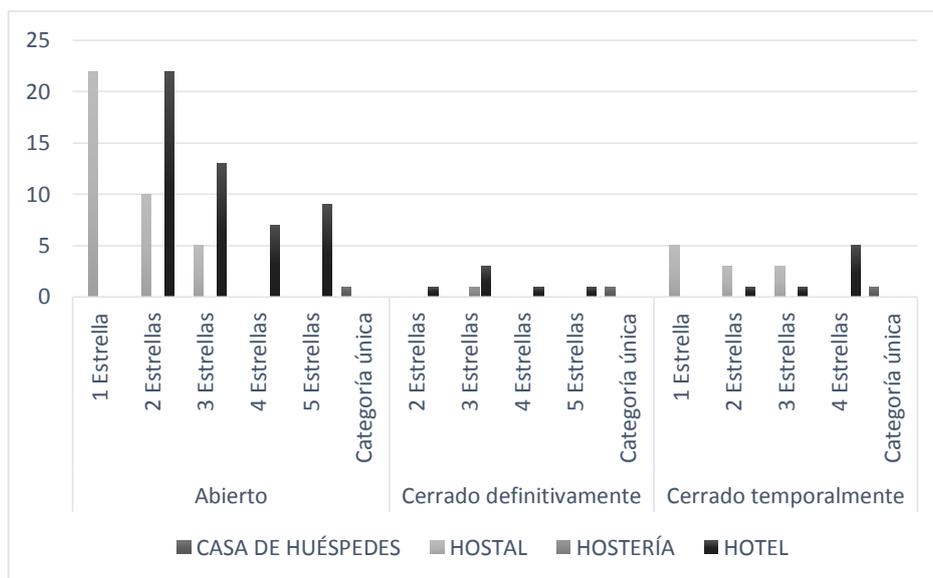


Gráfico 3.4 Estado de los establecimientos según su clasificación y categoría.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, la mayor cantidad de establecimientos en Guayaquil permanecen abiertos. Sin embargo, entre los cierres temporales y definitivos, los hoteles de 3 y 4 estrellas así como los hostales de 1 estrella, han sido los más afectados. También, hay que recalcar que de las tres casas de huéspedes registradas en el Catastro, solo una permanece abierta, mientras que, las dos restantes se encuentran, una cerrada temporalmente por precaución de contagio y, la última decidió cerrar de manera definitiva. La hostería, por otro lado, se infiere que cerró definitivamente incluso antes de la pandemia, debido a que no hay indicios de su existencia física y las páginas web que la registran son antiguas (edina, nexdu, entre otras).

Durante las visitas en campo y las llamadas a los establecimientos se obtuvieron algunas apreciaciones, que se muestran a continuación:

Tabla 3.3 Hallazgos de la observación de campo

Actitudes	Emociones	Expresiones	Insights
<ul style="list-style-type: none"> - Negación - Defensiva - Evasión - Indiferencia - Colaborativa - Interés - Esperanza - Predisposición - Perseverancia 	<ul style="list-style-type: none"> - Miedo - Inseguridad - Disgusto - Recelo 	<ul style="list-style-type: none"> - Desagrado - Cansancio - Frustración - Preocupación - "Mire, realmente, yo sí soy el administrador" - "Pensé que era funcionaria del municipio y que venía a clausurarme" - "Yo no trabajo aquí, solo estoy un rato" - "Yo no le puedo ayudar con eso, necesito autorización" - "Necesitamos una carta del rector de la universidad" 	<ul style="list-style-type: none"> - Operación irregular de establecimiento. - Evasión de controles oficiales de un ente regulador. - Reacios a contestar debido a miedo a las auditorías del Municipio y al cobro de tasas elevadas. - Los establecimientos consideran que los cobros de tasas no están acordes a la situación actual. - Incertidumbre acerca de la continuación del funcionamiento de los establecimientos. - Interés en los resultados del estudio. - Establecimientos listos para recibir huéspedes, aunque no hay. - Competencia con moteles, venta de habitaciones por hora. - Establecimientos pequeños dieron menos apertura que los grandes. - Falta de cohesión y comunicación entre entes reguladores genera información errónea causando daños económicos (multas) en los establecimientos (mayormente en los de menor categoría). - Los establecimientos de las primeras categorías tuvieron predisposición de aportar con su información, pero se les dificultó por constantes reuniones. - Algunos establecimientos laborando solo a nivel operativo.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información presentada en la tabla 3.3 y al registro en la bitácora (apéndice I), los establecimientos de menor categoría fueron los que menos apertura dieron para encuestarlos y censarlos, por el contrario, los hoteles y hostales de las primeras categorías tuvieron la predisposición de contribuir con el proyecto desde el inicio, aunque muchos no pudieron responderlas, debido a que se encontraban en constantes reuniones por la situación actual.

En algunos casos la reacción inicial fue de rechazo o defensiva, debido a que, simultáneamente a nuestro levantamiento de información, el municipio de la ciudad se encontraba realizando una auditoría para el cobro de tasas hoteleras y aplicación

de multas. Sin embargo, y posteriormente, se tuvo aceptación por parte de los encuestados, ya que comprendieron que este estudio es realizado para su beneficio e incluso, demostraron interés por los resultados.

Es necesario recalcar que se pudo percibir la falta de empatía de parte de los entes reguladores, debido a que incluso en esta situación y, considerando que algunos establecimientos retomaron sus operaciones durante el mes de agosto, no redujeron el valor de los impuestos, las tasas hoteleras, los permisos a pagarse anualmente, ni la opción de prorratear, así como también la oportunidad de conceder largos plazos de moratoria, sino que, exigían el pago de dichos rubros.

De igual manera, se debe indicar que, algunos de los encuestados coincidieron en mencionar que últimamente, para generar ingresos, incluso han tenido que competir con las tarifas y promociones de los moteles.

3.1.3 Encuestas

Para realizar la encuesta se recoge información del censo realizado a gerentes/administrativos de los 116 establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil, registrados en el Catastro Turístico Nacional de 2020 del Ministerio de Turismo (MINTUR). De los registrados 89 son los establecimientos abiertos, de los cuales se obtuvo la respuesta de 30, los 59 restantes se rehusaron a responder o por falta de tiempo; se suma un establecimiento más mediante el trabajo de campo. Además, de una encuesta realizada a 97 trabajadores de una población de 3 698 empleados, obtenido del catastro, aunque el muestreo era de 94.

3.1.3.1 Encuestas de gerentes o administrativos

Tabla 3.4 Frecuencia de respuestas según la clasificación de los establecimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hotel	20	64.5
	Hostal	10	32.3

	Casa de huéspedes	1	3.2
	Total	31	100.0

Fuente: Elaboración propia

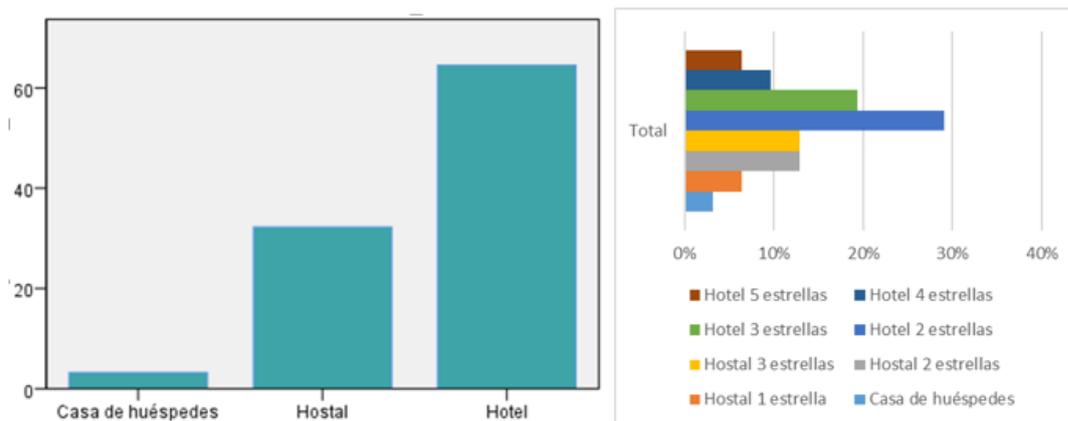


Gráfico 3.5 Porcentaje de respuesta por categoría y clasificación de establecimientos

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados el aproximadamente el 64% correspondía a gerentes o administrativos de hoteles, el 32% a hostales y 3% a casas de huéspedes. Es decir, el censo fue realizado mayormente por hoteles; este resultado es evidente debido a que en el Catastro Turístico Nacional 2020 hay más hoteles (51) que hostales (37), e incluso una sola casa de huéspedes en funcionamiento. Además, se obtuvo más del norte que el centro, y ninguno del sur; aunque según el catastro existen solo dos hostales (uno abierto y el otro cerrado). Se pudo notar el recelo reflejado en la cantidad de respuesta que obtuvimos como se constata en la bitácora del trabajo de campo (Apéndice I). Entre estos hoteles y hostales, la gran parte es de 2 y 3 estrellas.

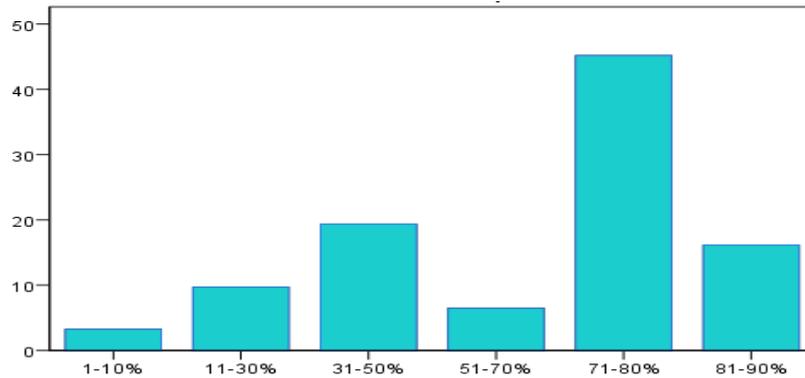


Gráfico 3.6 Porcentaje ocupación trimestre I 2019

Fuente: Elaboración propia

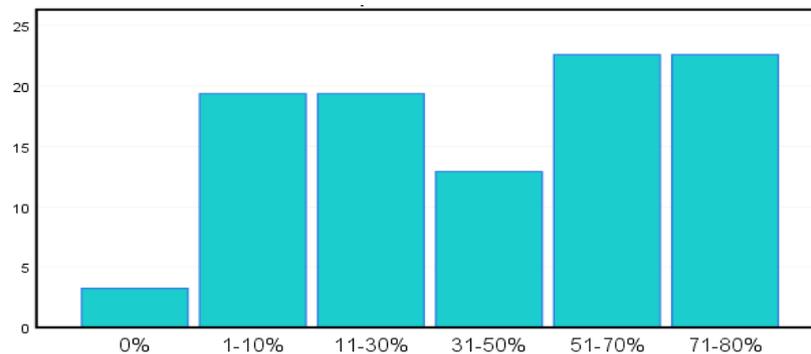


Gráfico 3.7 Porcentaje ocupación trimestre I 2020

Fuente: Elaboración propia

La ocupación hotelera en el sector entre el trimestre I del 2019 y 2020 rodeaban entre 51 a 80%. Aunque, entre el año anterior y este difieren en el aspecto que se incrementa los porcentajes menores de ocupación (1 a 30%) en este año, reflejando cierto nivel de afectación por la pandemia que inició el 17 marzo. Por el contrario del año anterior evidencia un mejor estado del sector, dado que también se muestra que el 16% de los establecimientos encuestados llegaron hasta 81 a 90% y el mayor porcentaje de los encuestados (45%) estaba en 71 a 80%.

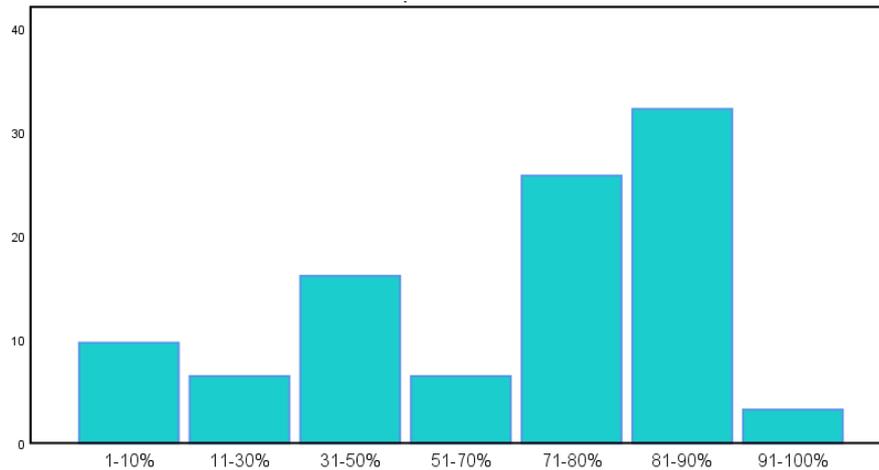


Gráfico 3.8 Porcentaje de ocupación de establecimiento trimestre II 2019

Fuente: Elaboración propia

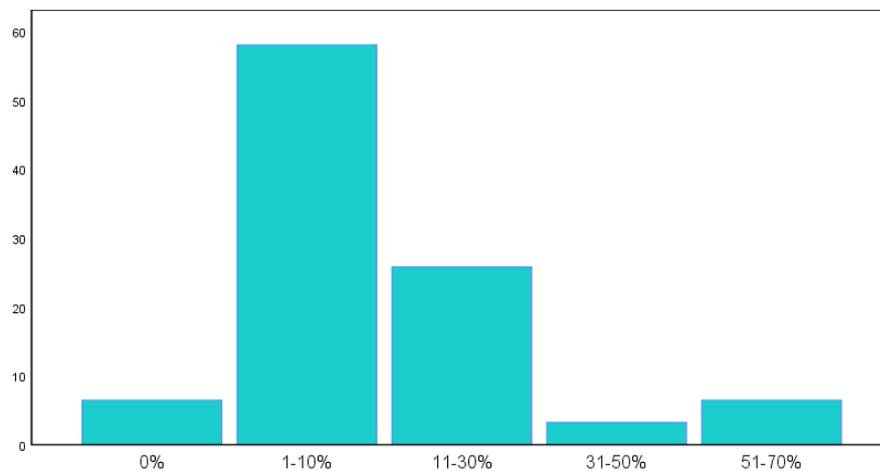


Gráfico 3.9 Porcentaje de ocupación de establecimiento trimestre II 2020

Fuente: Elaboración propia

La ocupación hotelera en el sector entre el trimestre I del 2019 y 2020 rodeaban entre 51 a 80%. Aunque, entre el año anterior y este difieren en el aspecto que se incrementa los porcentajes menores de ocupación (1 a 30%) en este año, reflejando cierto nivel de afectación por la pandemia que inició el 17 marzo. Por el contrario del año anterior evidencia un mejor estado del sector, dado que también se muestra que, el 16% de los establecimientos encuestados llegaron hasta 81 a 90% y el mayor porcentaje de los encuestados (45%) estaba en 71 a 80%.

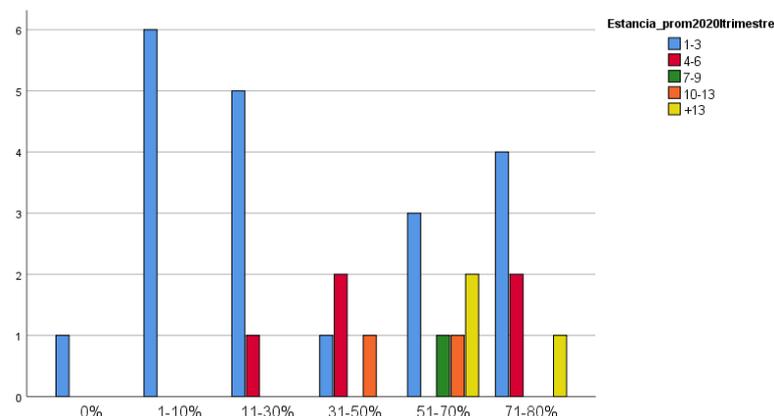


Gráfico 3.10 Ocupación de acuerdo con la estancia I trimestre 2020

Fuente: Elaboración propia

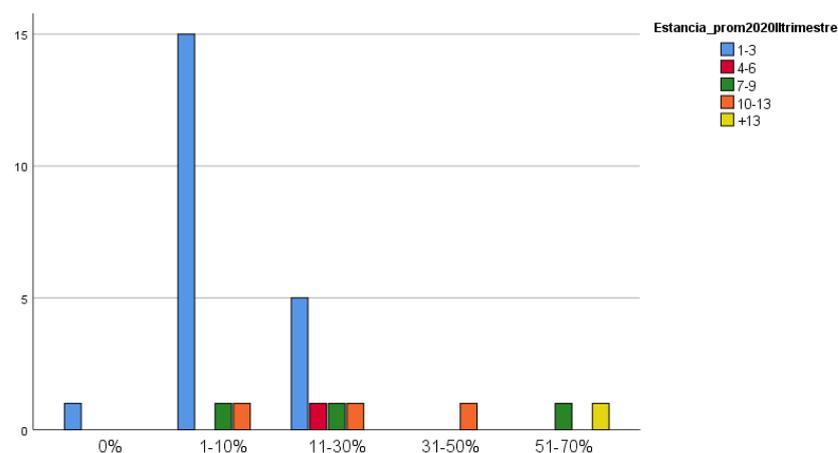


Gráfico 3.11 Ocupación de acuerdo con la estancia II trimestre 2020

Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar entre el primer y segundo trimestre del 2020, la mayor parte de los establecimientos han tenido una estancia 1 a 3 días con una ocupación 1 a 10% y los de 11 a 30%. No obstante, para el primer trimestre, el segundo mayor es de 4 a 6 días con una ocupación todavía alta, porque se cuenta con los meses enero y febrero. En cambio, para el segundo trimestre de este año los días de estancia promedio y la ocupación ha variado entre los establecimientos.

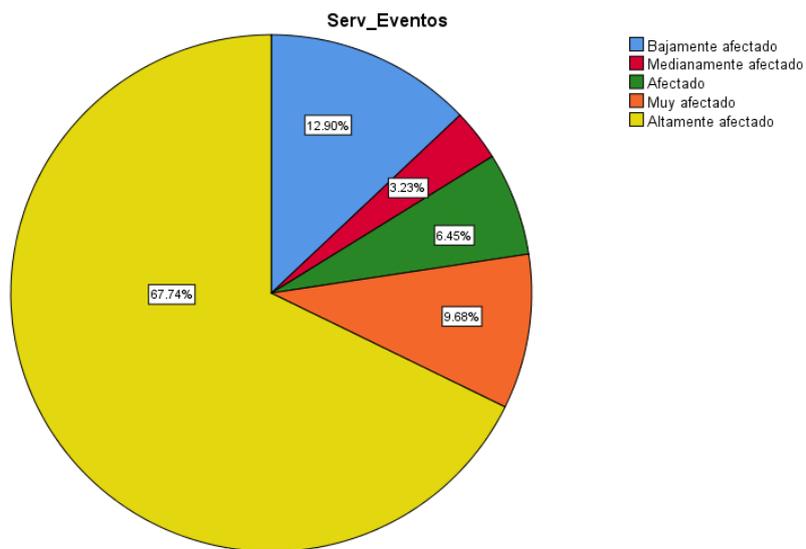


Gráfico 3.12 Área más afectada - Eventos

Fuente: Elaboración propia

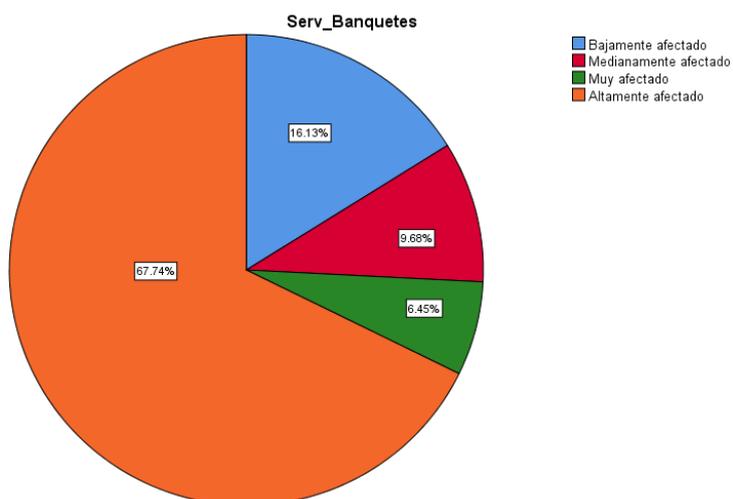


Gráfico 3.13 Área más afectada - Banquetes

Fuente: Elaboración propia

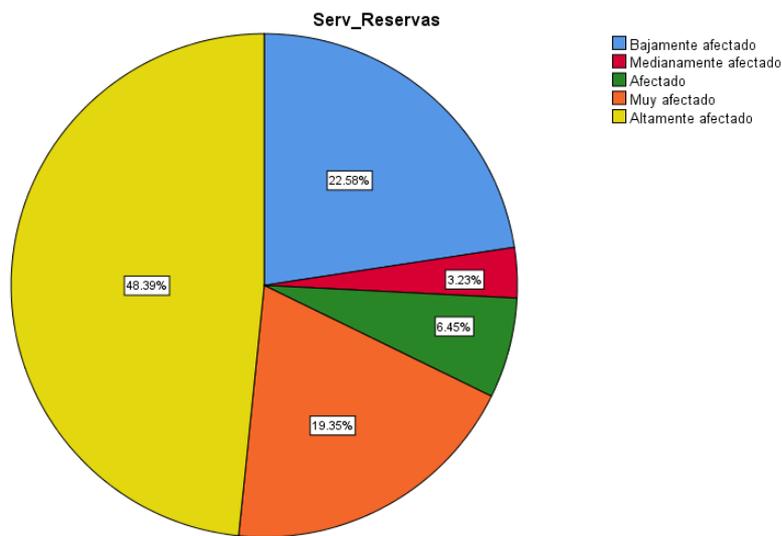


Gráfico 3.14 Segunda área más afectada - Reservas

Fuente: Elaboración propia

Entre las áreas afectadas en gran medida a raíz de la pandemia, han sido tanto el servicio de banquetes y eventos (con el 67.7%), estos están relacionados; debido a que depende de los eventos para subsistir. Como lo mencionaba el presidente de la AHOTEGU este es el área que más afectación tiene; dado que no se permite reuniones con una gran cantidad para evitar el contagio. Por lo tanto, si no hay demanda no se necesita empleados. También seguido a estas se ha visto afectada el área de reservas con un aproximado de 48%.

A continuación, se presenta el porcentaje de la pérdida de plazas por clasificación en el sector. Como se puede notar, el gráfico presenta el porcentaje de casa de huéspedes en 0%, esto porque únicamente se contó con el censo de una casa de huéspedes, debido a que las otras 2 estaban cerradas, y notificaron que cuentan con todas sus plazas habilitadas.

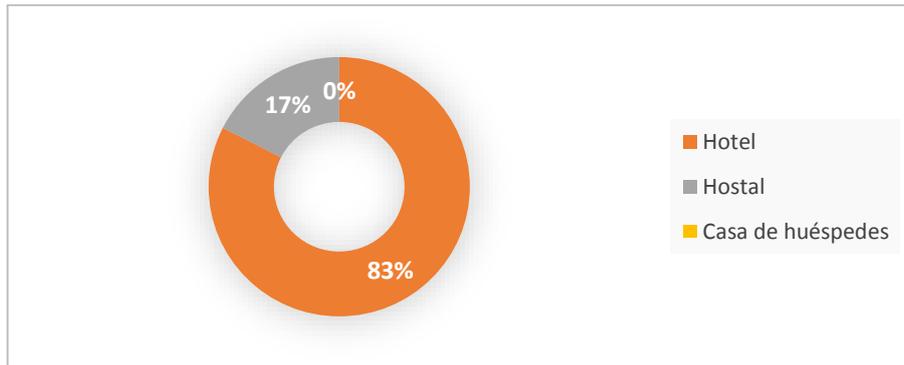


Gráfico 3.15 Pérdida de plazas en el sector

Fuente: Elaboración propia.

Se puede analizar que dentro de la clasificación de establecimientos, el hotel es el que más pérdidas de plazas tiene porque los de 5 estrellas normalmente tienen más de 150 plazas y, la ausencia de turistas, les representa mayor cantidad de plazas perdidas. También se dio el caso, que hubo merma de plazas debido a ordenanzas del COE, de igual forma, cuando estaban siendo utilizadas en modalidad house use para evitar contagios del personal.

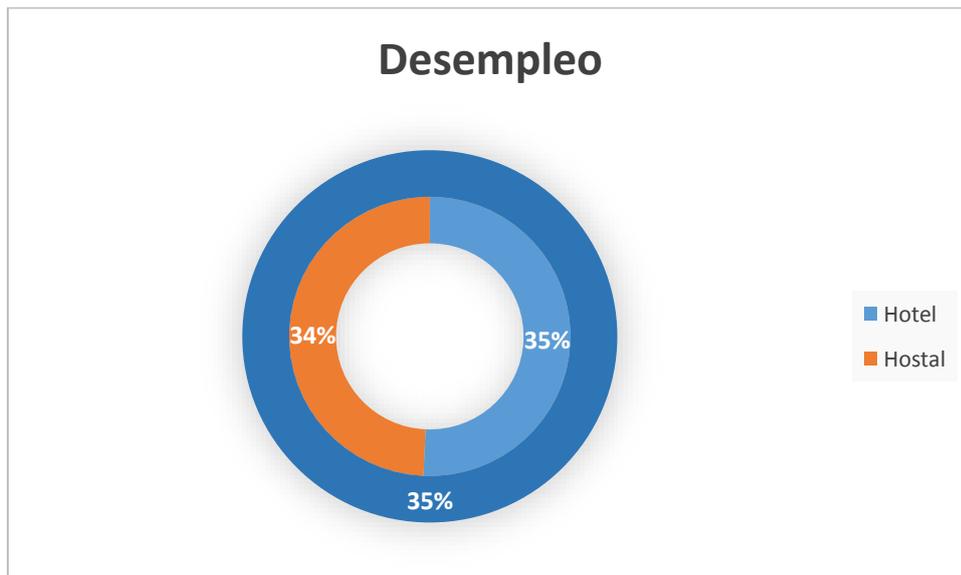


Gráfico 3.16 Porcentaje de desempleo

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico anterior, podemos notar que el porcentaje de desempleo en el sector hotelero es del 35%. A su vez, de ese valor, el 35% de desempleo pertenece a la clasificación de hoteles, mientras que los hostales representan el 34% de desempleo. Lo que demuestra que ambas clasificaciones han sido obligados a tomar la medida de prescindir de los servicios de sus colaboradores debido a los efectos del Covid-19, generando una grave afectación social debido a los despidos masivos que ha realizado la industria como medida de supervivencia.

Analizando las decisiones tomadas para el manejo de sus empleados, en el sector hotelero, las principales también fueron: modificación consensuada de horarios, ajustes de salarios y asignación de nuevas funciones y tareas. Tal como se lo indica en el gráfico mostrado a continuación:

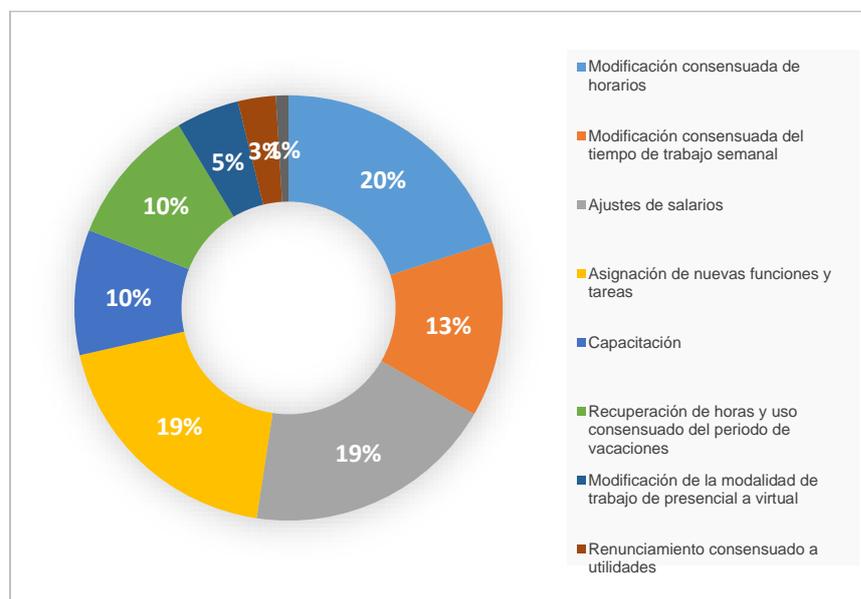


Gráfico 3.17 Decisiones de Gestión del Talento Humano

Fuente: Elaboración propia.

Desde la misma perspectiva, para el sector hotelero de la ciudad, las estrategias más importantes para reactivar el sector serían: invertir en equipos de bioseguridad y bajar precios para competir. También se pudo notar que aunque algunos administradores de establecimientos consideraron importante la estrategia

de la empresa de marketing, al mismo tiempo no la tomaban en cuenta debido a la falta de liquidez actual por la que están pasando los establecimientos de alojamiento turístico.

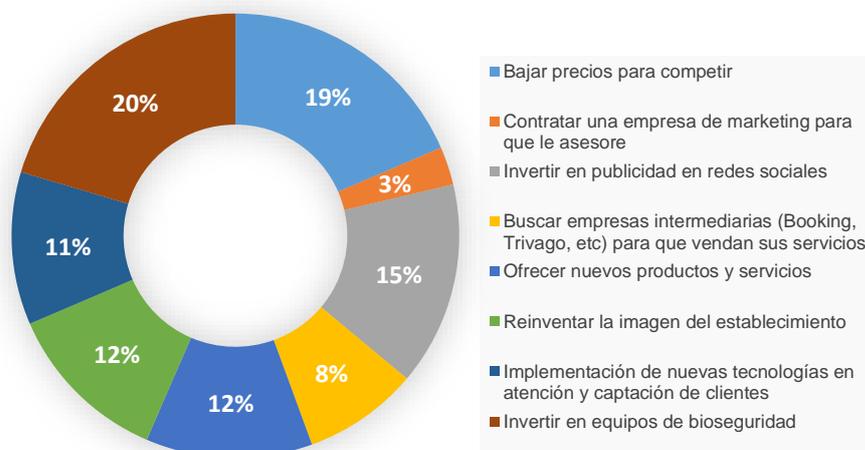


Gráfico 3.18 Estrategias de reactivación a nivel del sector

Fuente: Elaboración propia.

3.1.3.2 Encuestas de trabajadores

Para exponer los resultados de los trabajadores, es necesario recalcar que se obtuvo la respuesta de 97 empleados de: hoteles, hostales y la casa de huéspedes de Guayaquil.

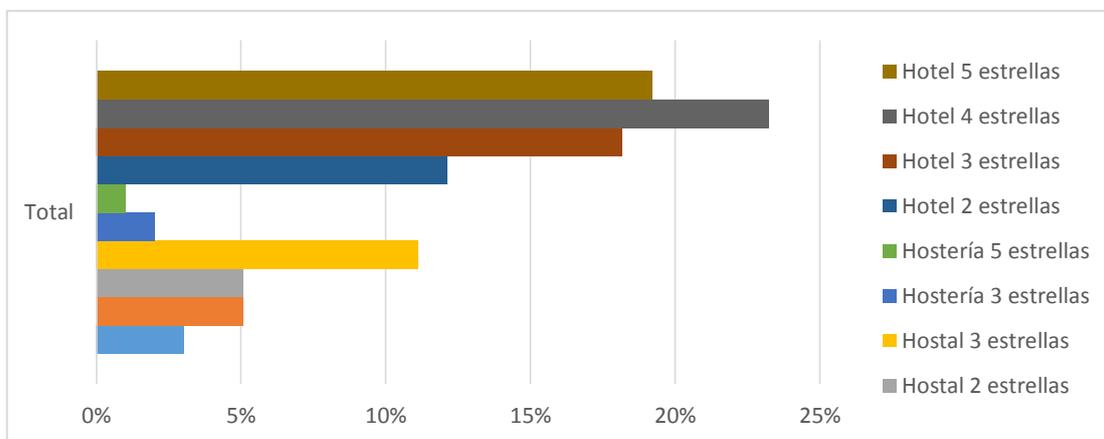


Gráfico 3.19 Categoría de establecimientos de alojamiento turístico

Fuente: Elaboración propia.

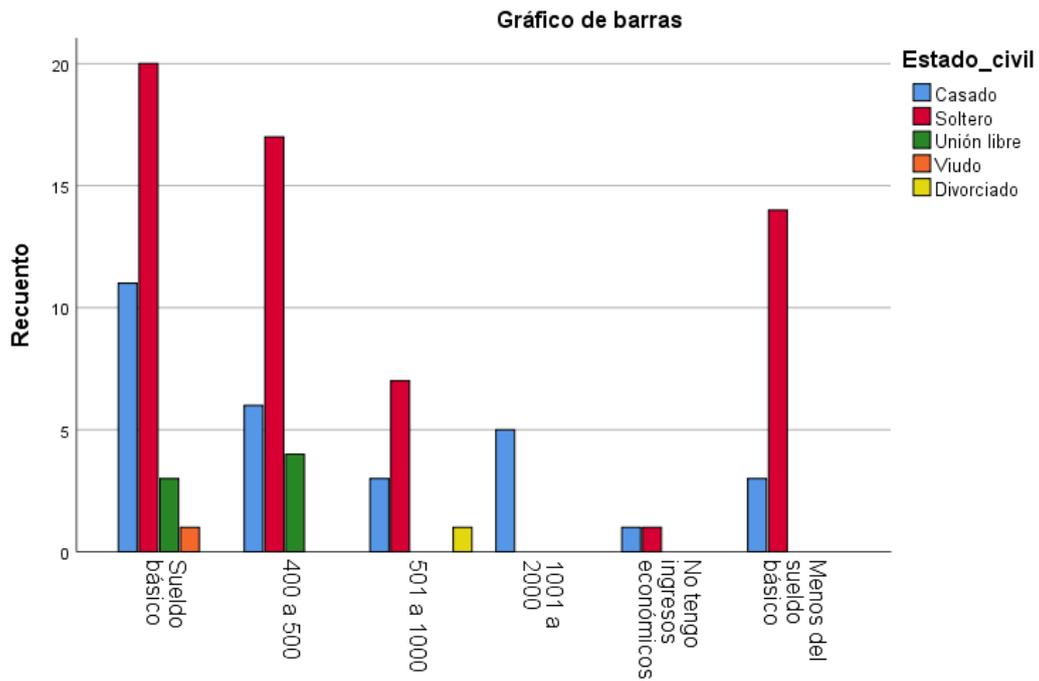


Gráfico 3.20 Remuneración de acuerdo al estado civil

Fuente: Elaboración propia.

Según se infiere mediante la muestra que se ha tomado para el proyecto, en el sector hotelero hay más trabajadores solteros; sin embargo, de los que están casados también es importante su análisis. Dado que como se denota que la mayor parte de ellos ganan el sueldo básico, de \$400 a \$500 hasta menos del sueldo básico. Lo cual, se debe prestar atención; puesto que, la cantidad de sueldo no alcanza para ellos, entendiendo, si estos cuentan con una familia o una pareja que debe sustentar probablemente por la situación, produciendo un impacto social.

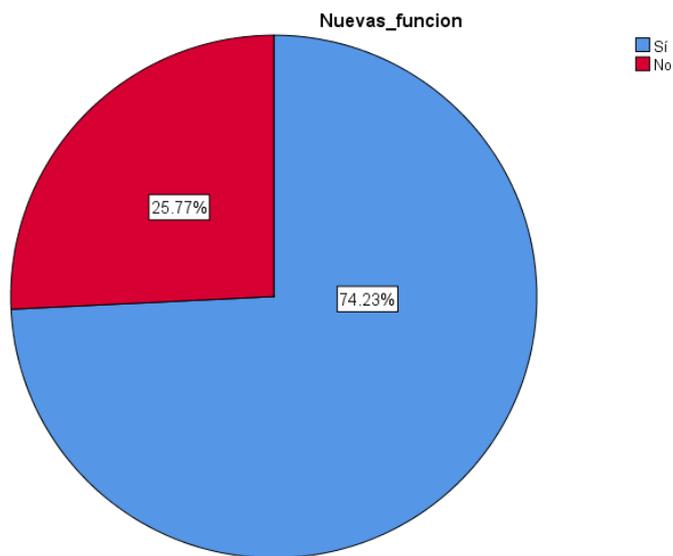


Gráfico 3.21 Asignación nuevas funciones y tareas

Fuente: Elaboración propia

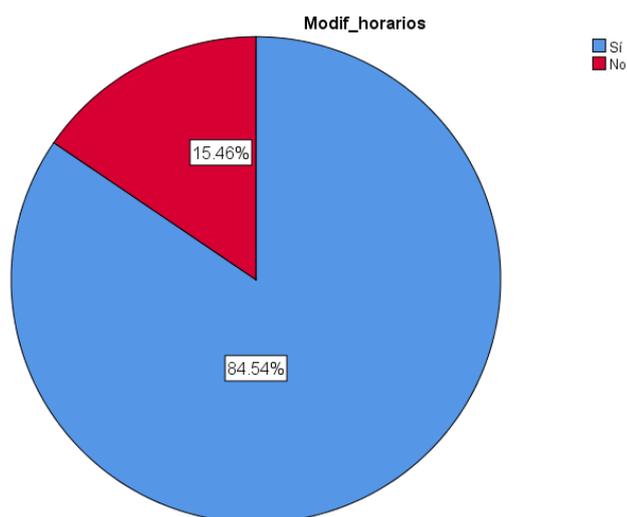


Gráfico 3.22 Horarios modificados

Fuente: Elaboración propia

Según a la muestra de encuestados, se deduce que la mayor parte del sector ha tomado la medida de asignar nuevas funciones y tareas a raíz de la pandemia, con una respuesta afirmativa de aproximadamente el 74%. Tal como los ex trabajadores lo manifestaron en las entrevistas, ahora el ama de llaves tiene que cumplir el rol de

steward o el botones de ama de llaves. También, han aplicado la modificación de horarios con un 85% aproximadamente, en las entrevistas se reafirma esto.

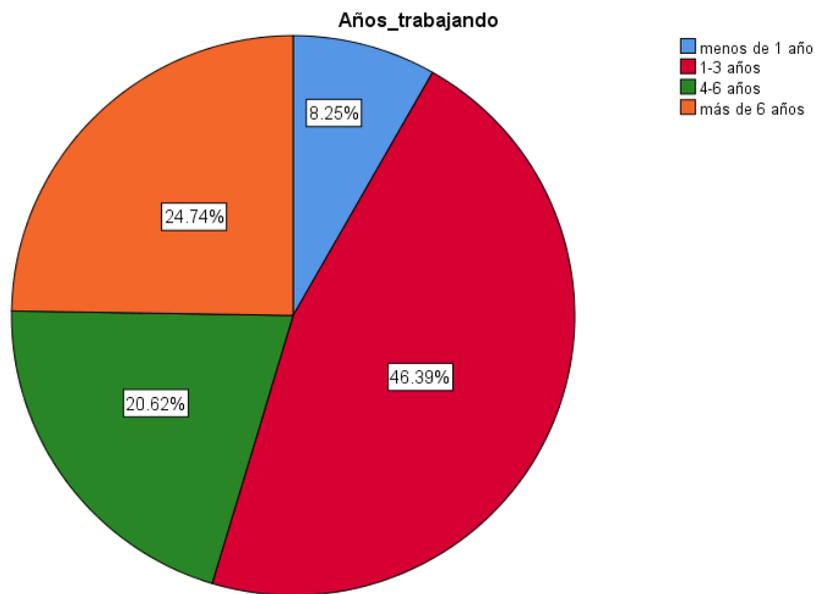


Gráfico 3.23 Años de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Se puede analizar con la muestra obtenida que los puestos de trabajos son de empleados que llevan de 1 a 3 años, la gran parte, con un 46% aproximadamente. Seguido de los que llevan más de 6 años con 25% aproximadamente. Esto puede ir de la mano con lo que afirman en las entrevistas que se quedan los que tienen menos años.

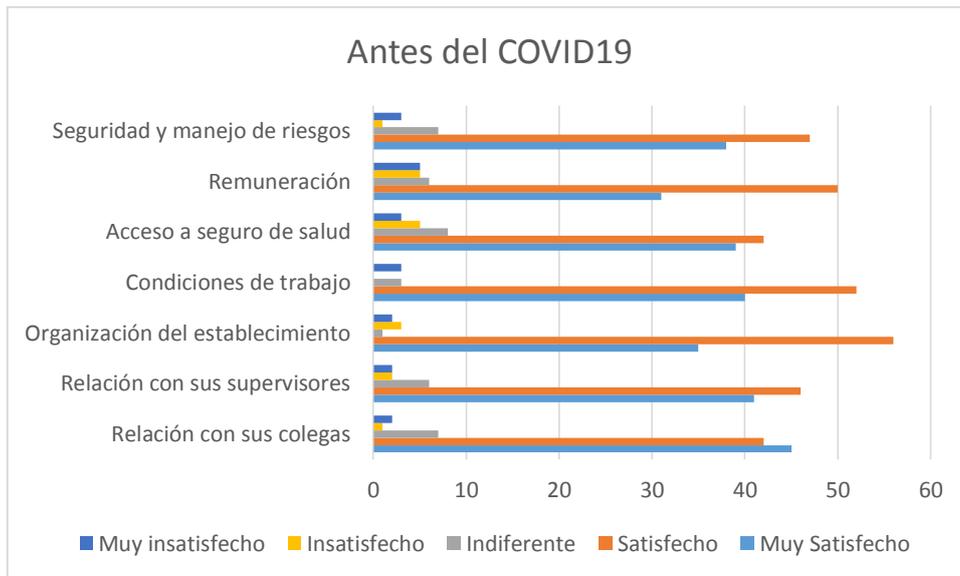


Gráfico 3.24 Satisfacción respecto de la relación laboral antes del Covid19

Fuente: Elaboración propia

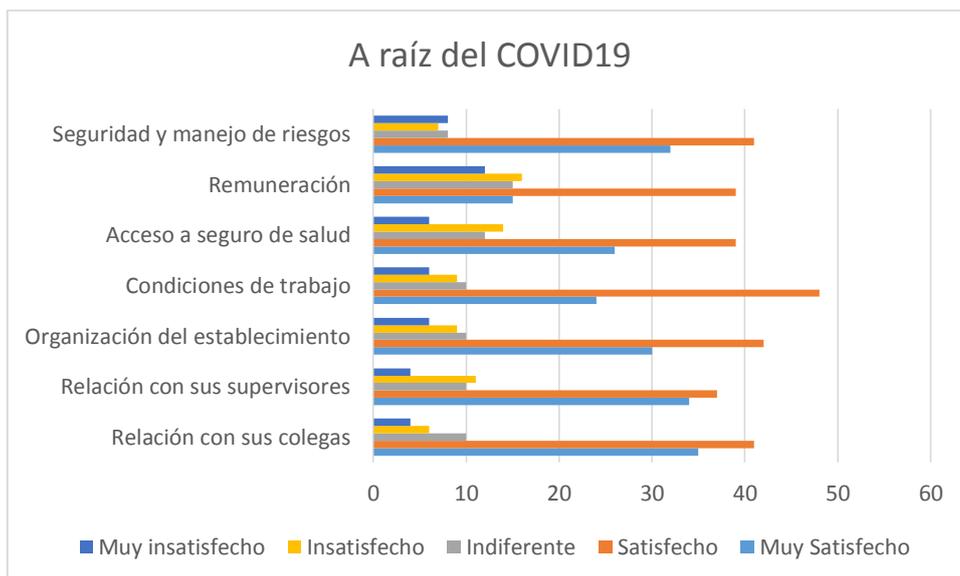


Gráfico 3.25 Satisfacción respecto de la relación laboral a raíz del Covid19

Fuente: Elaboración propia

Según los dos gráficos anteriores, podemos notar que antes de la pandemia, los empleados sentían satisfacción con respecto a la relación con su aspecto laboral: organización del establecimiento. Mientras que, a raíz de la pandemia, los

trabajadores se sienten más satisfechos con el aspecto: condiciones de trabajo. Así como también se puede apreciar que, antes de la pandemia los empleados se sentían muy insatisfechos con el acceso al seguro de salud, eso, probablemente porque el seguro de salud en la actualidad es público. En cambio, se indica que, a raíz de la pandemia, el factor que más les insatisface es la remuneración, se asume que debido a los fuertes recortes de salario que se han tenido que tomar como medida para subsistir

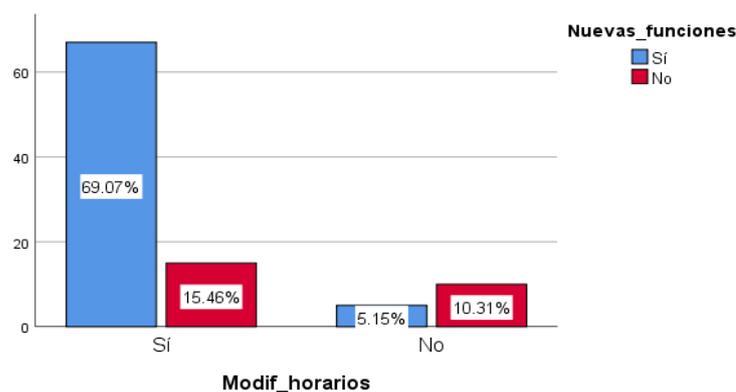


Gráfico 3.26 Modificación de horarios en relación a las nuevas funciones

Fuente: Elaboración propia

El 69% ha tenido modificación de horarios y asignación de nuevas funciones, mientras que aproximadamente, el 10% no ha aplicado aquellas medidas. 15% pertenece a los que solo han aplicado la primera medida, y 5% a la segunda.

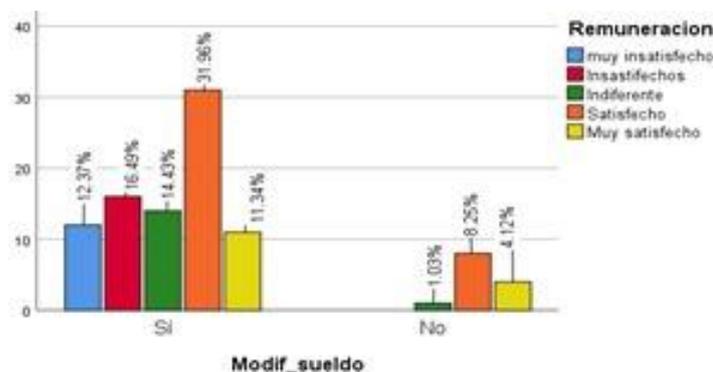


Gráfico 3.27 Modificación de sueldo con satisfacción de la remuneración

Fuente: Elaboración propia

En cuestión de la satisfacción con su remuneración, la mayoría se encuentra satisfecho (56% aproximadamente), independiente de si han tenido o no modificación de sueldo. Mediante la observación de campo se descubrió que, en ciertos casos, la razón de la respuesta “indiferente” fue para evadir la pregunta. En cambio, a los que no les modificaron el sueldo, se sienten en su mayoría satisfechos.

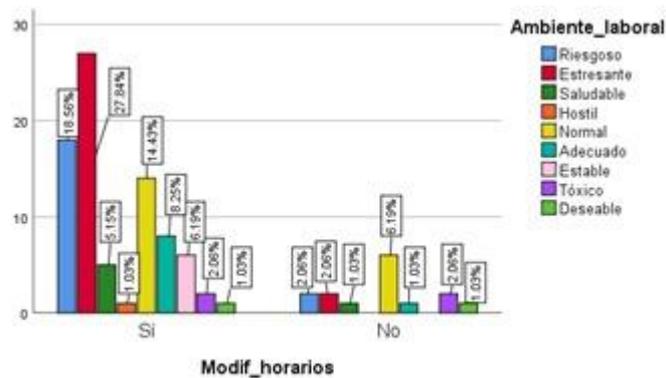


Gráfico 3.28 Ambiente laboral en relación con la modificación de horarios

Fuente: Elaboración propia

Consideran que el ambiente se ha vuelto estresante (28%) o riesgoso (19%) por la modificación en los horarios y el riesgo de contagios. Ciertos lo consideran hostil (1%) o tóxico (2%). Esto se debe a la precariedad de su situación laboral por la disminución de la remuneración como medida, y de la falta de acceso a seguro de salud que tienen ciertos establecimientos.

3.2 Objetivo 2: Identificación de las relaciones entre tipos de establecimientos.

De acuerdo a lo que se detalla a continuación se presentará en que aspectos pueden diferir o ser similares entre los diferentes tipos de establecimientos:

Tabla 3.5 Recepción de huéspedes con clasificación de establecimiento

Tabla cruzada						
			Clasificación de establecimientos			Total
			Hotel	Hostal	Casa de huéspedes	
Rec_Huespedes	Si	Recuento	14	4	0	18
		% del total	45.2%	12.9%	0.0%	58.1%
	No	Recuento	6	6	1	13
		% del total	19.4%	19.4%	3.2%	41.9%
Total		Recuento	20	10	1	31
		% del total	64.5%	32.3%	3.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

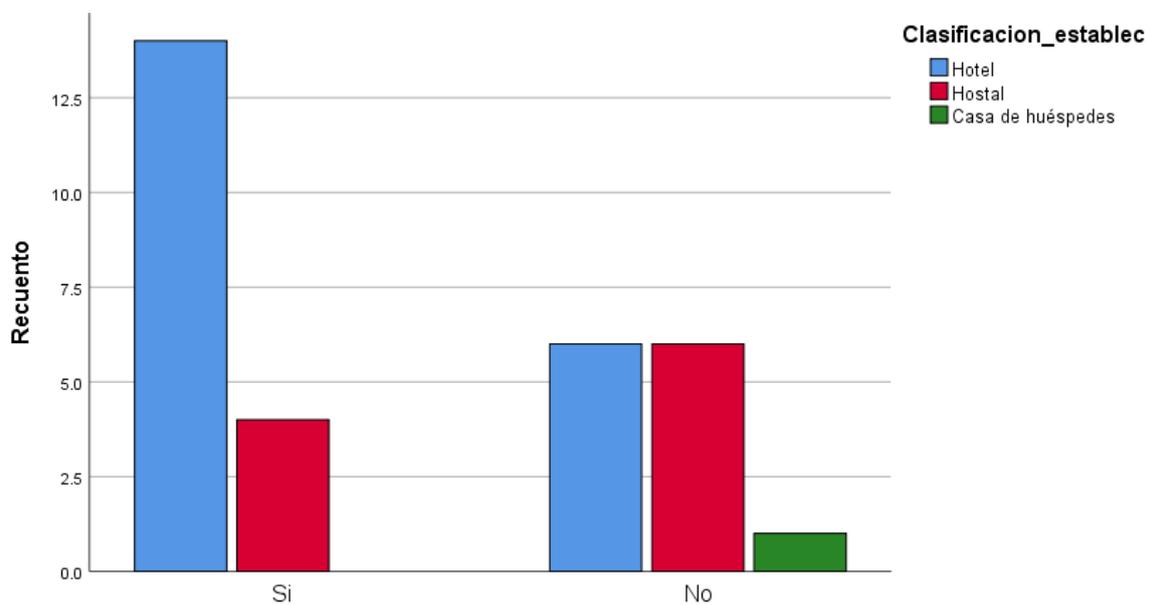


Gráfico 3.29 Alojamiento de huéspedes

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en el gráfico, los que más han recibido huéspedes durante la pandemia fueron los hoteles, con un porcentaje de aproximadamente 45%, seguido por los hostales con un 13%. Por el contrario, los que no tuvieron representan el mismo porcentaje tanto para los hoteles como los hostales (19,4%). Mientras este porcentaje corresponde a todas las categorías de hostales en la misma proporción,

para los hoteles los de menor categoría se han visto más afectados (de 2 y 3 estrellas). La casa de huéspedes no ha tenido huéspedes durante la pandemia.

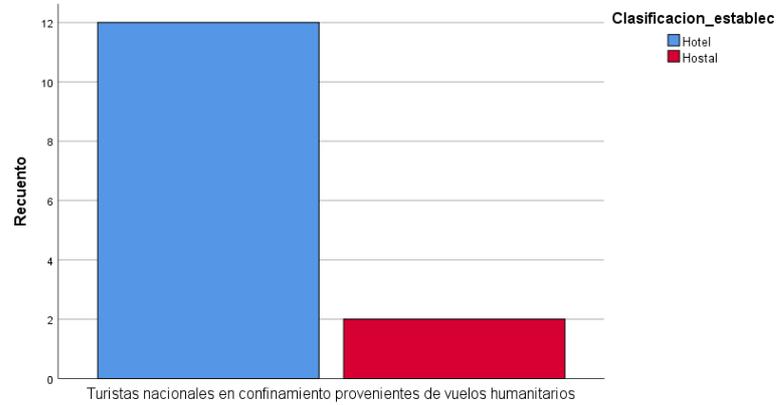


Gráfico 3.30 Porcentaje por establecimiento de turistas nacionales en confinamiento

Fuente: Elaboración propia

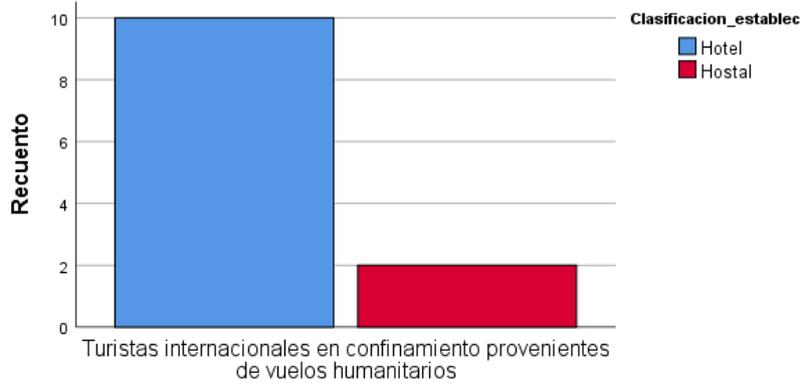


Gráfico 3.31 Porcentaje por establecimiento de turistas internacionales en confinamiento

Fuente: Elaboración propia

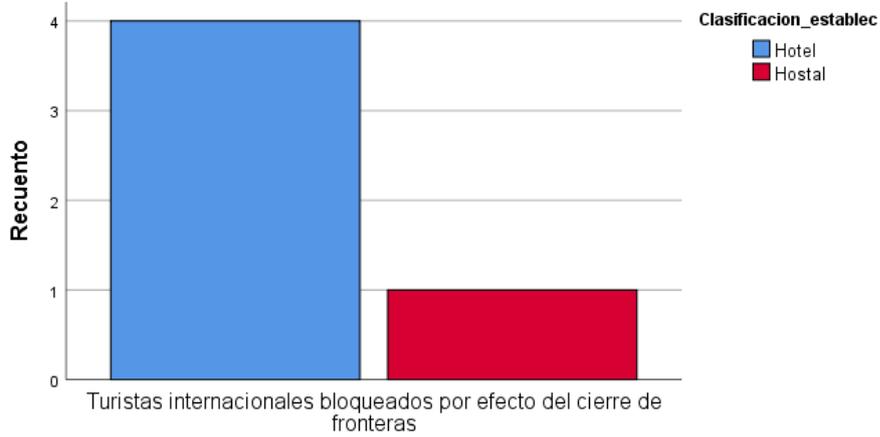


Gráfico 3.32 Porcentaje por establecimiento de turistas internacionales bloqueados

Fuente: Elaboración propia

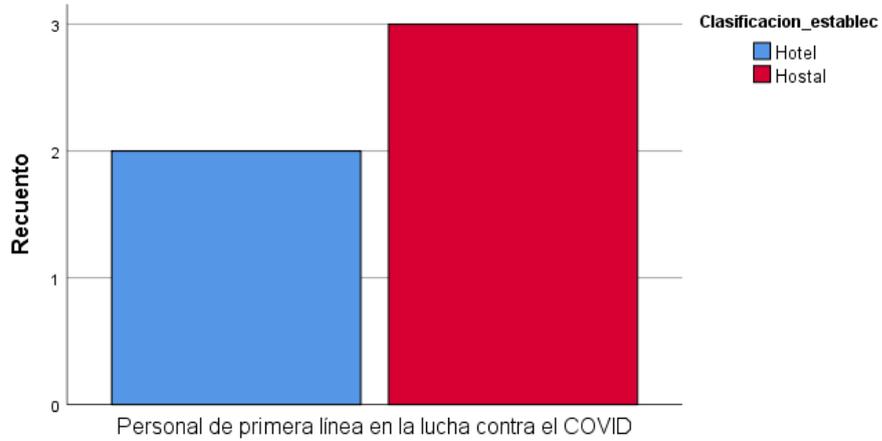


Gráfico 3.33 Porcentaje por establecimiento de personal contra COVID

Fuente: Elaboración propia

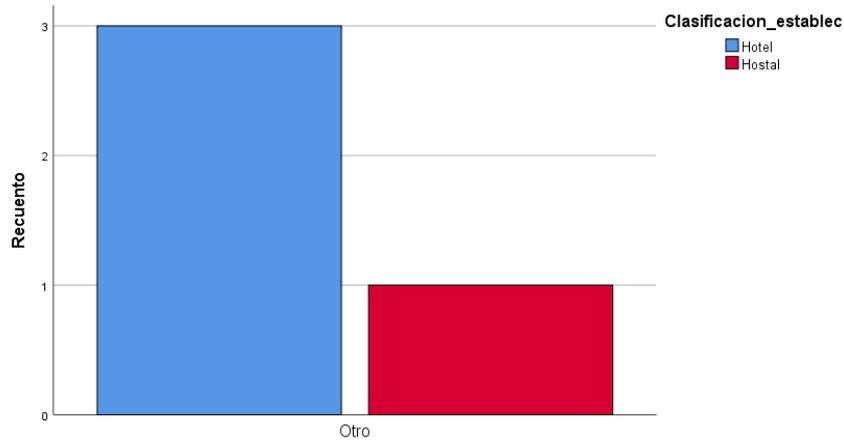


Gráfico 3.34 Porcentaje por establecimiento Otros huéspedes

Fuente: Elaboración propia

Se puede inferir a través de los gráficos sobre los tipos de huéspedes recibidos, que los hoteles tuvieron más hospedaje por parte de los turistas tanto nacionales, como extranjeros en confinamiento, al contrario de los hostales que son el personal de primera línea en la lucha contra el COVID. También hubo acogida en pocos establecimientos, de otros tipos de huéspedes como clientes en general y oficinistas.

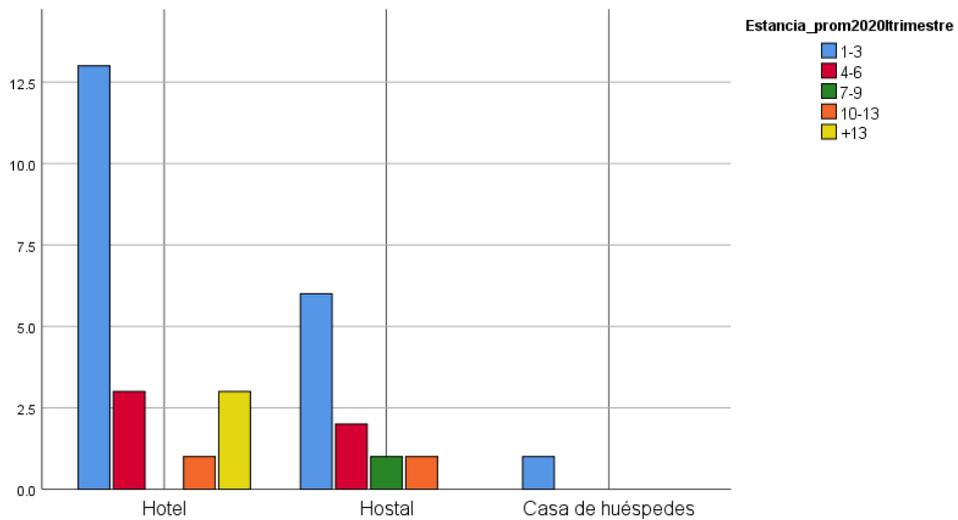


Gráfico 3.35 Estancia promedio I trimestre 2020

Fuente: Elaboración propia.

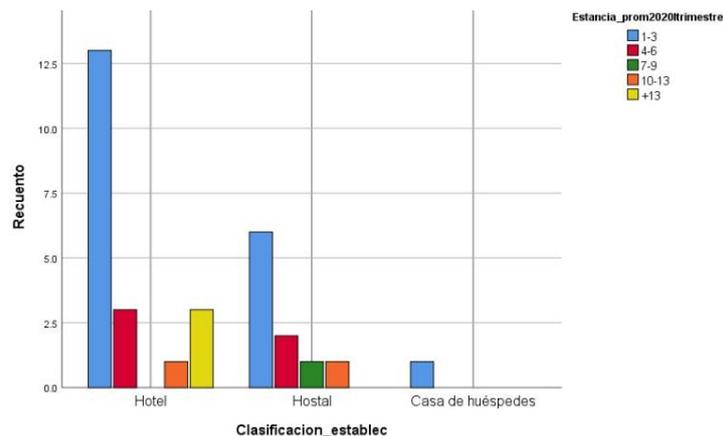


Gráfico 3.36 Estancia promedio II trimestre 2020

Fuente: Elaboración propia

Como se observa la gran parte de cualquier de los tipos de establecimientos han tenido una estancia promedio de 1 a 3 días, seguido de 4 a 6 días; ya sea hostales y hoteles, y en un porcentaje de 9.7% de los hoteles con más de 13 días.

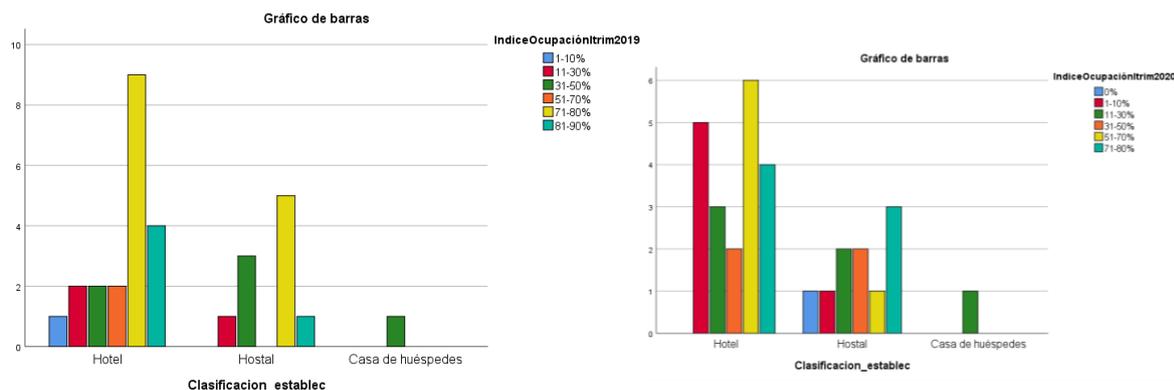


Gráfico 3.37 Ocupación I trimestre 2019 y 2020

Fuente: Elaboración propia.

Entre el año anterior y este difieren los resultados en cuestión de la ocupación por cada tipo de establecimiento, para los hoteles tuvieron mayormente entre 71 a 80% y, seguido 81 a 90%; para los hostales han tenido una ocupación entre 31 a 50% y 71 a 80% también. Por el contrario de este año la ocupación de los hoteles bajó a 51 a 70%, seguido por una ocupación entre 1 a 10%. Y en los hostales con 71 a 80%, también de 11 a 50%. Lo que se demuestra que se mantiene porque el primer

trimestre consta también de enero y febrero, lo cuales son meses antes de la pandemia; pero aun así se observa indicios de la afectación. Así mismo, para la casa de huéspedes ha bajado de 31-50% a 11-30% comparando el año anterior solo el primer trimestre.

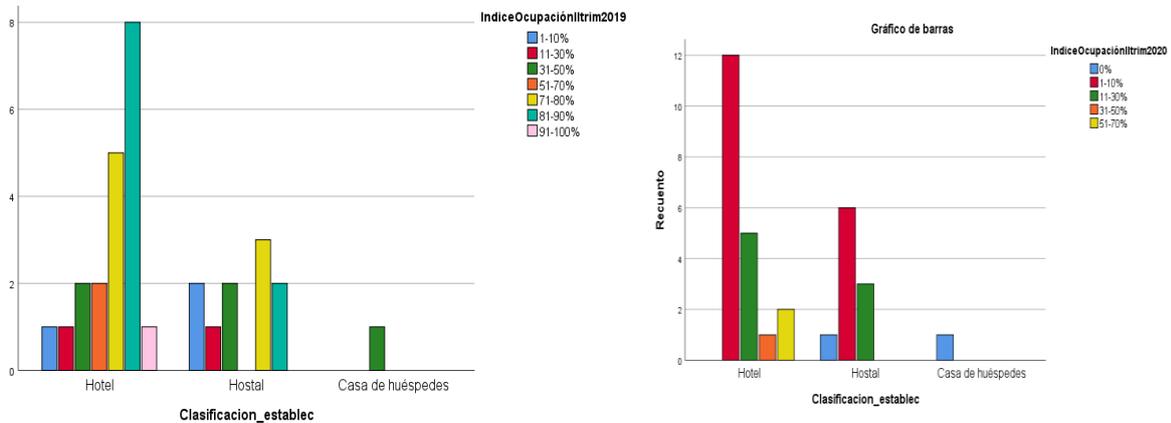


Gráfico 3.38 Ocupación II trimestre 2019 y 2020

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de la ocupación en el segundo trimestre por establecimiento difiere entre el año pasado y este; ya que, los hoteles tuvieron una ocupación entre 71-80% y 81 a 90%. Del mismo modo, fue la ocupación de los hostales solo que el mayor fue 71-80%. En este año en cambio, los hoteles han bajado entre los rangos 1-10% y 11-30%; para los hostales bajó en esa cantidad también. Para la casa de huéspedes bajó de tener entre los intervalos 31-50% a 0%.

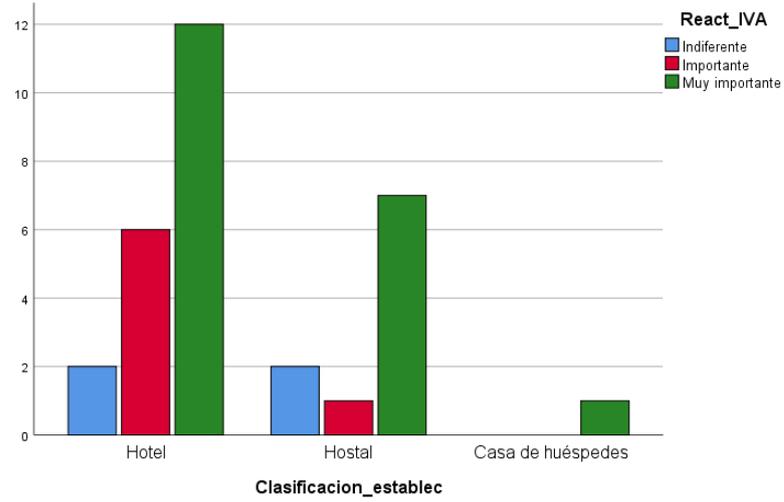


Gráfico 3.39 Importancia de Exención de IVA a Establecimientos

Fuente: Elaboración propia

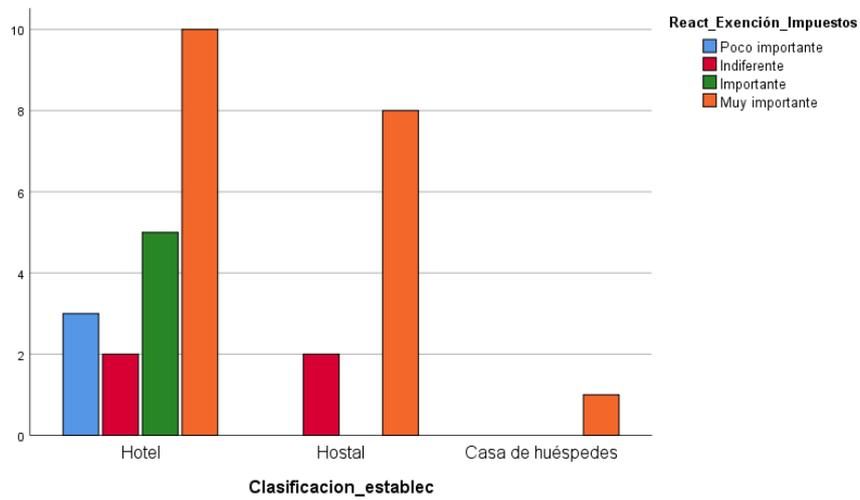


Gráfico 3.40 Importancia de Exención de Impuestos a Turistas

Fuente: Elaboración propia

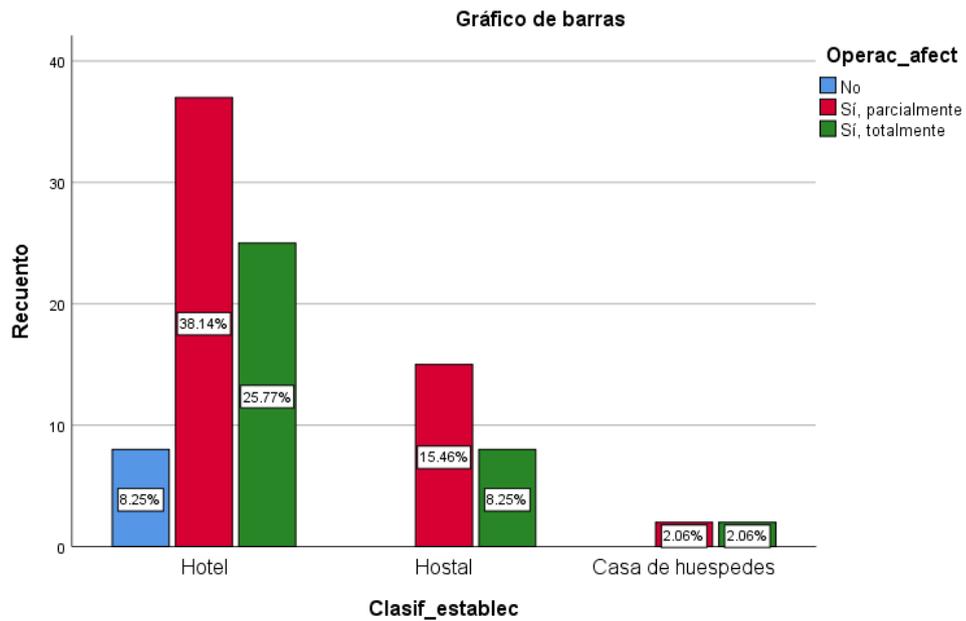


Gráfico 3.41 Operaciones afectadas

Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar que todos los tipos de establecimientos turísticos han sido afectados tras la pandemia, dado que las diferentes áreas han cerrado parcialmente en su mayoría con un 38% en hoteles, 15% en hostales y, un 2% en la casa de huéspedes. Y seguido de cerrado totalmente. Esto se traduce en recorte de personal que también aumenta el índice de desempleo, es decir, impacta socialmente.

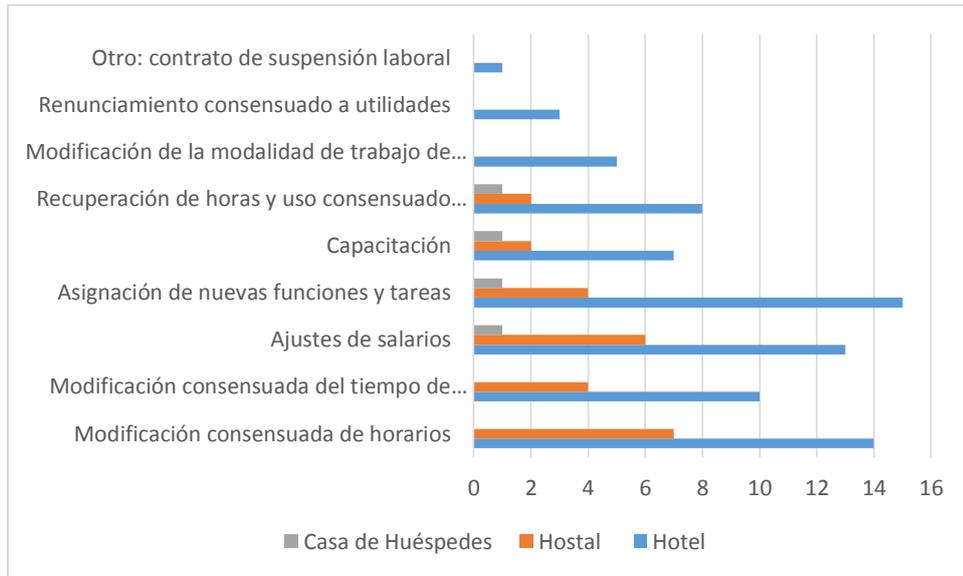


Gráfico 3.42 Gestión del Talento Humano por clasificación de establecimiento

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico de Gestión de talento humano por clasificación de establecimiento, pudimos notar que las decisiones más tomadas por los hoteles fueron: asignación de nuevas funciones y tareas, y modificación consensuada de horarios con sus empleados. De igual forma, en los hostales, por las que más optaron fueron modificación consensuada de horarios y ajustes de salarios.

El siguiente gráfico, indica el sueldo que están percibiendo los trabajadores del sector hotelero dependiendo del tipo de establecimiento en el que laboran:

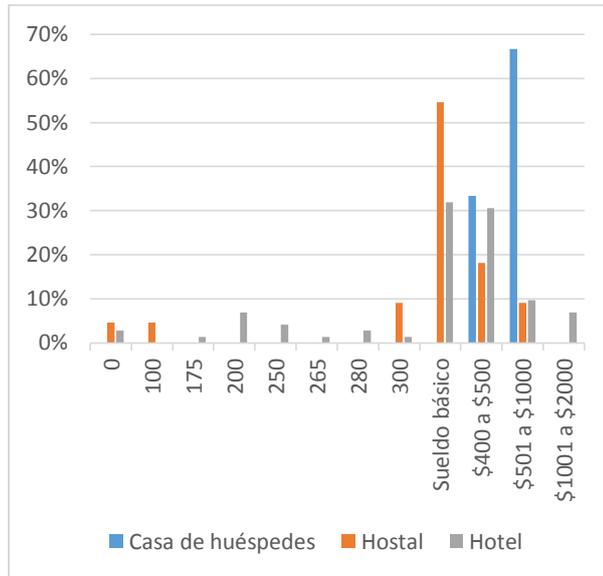


Gráfico 3.43 Remuneración según la clasificación del establecimiento

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que, tanto en los hoteles como en los hostales, la mayoría de los empleados encuestados ganan el SBU, con un margen de aumento de \$100, es decir, una cantidad de empleados considerable también, percibe entre \$400 y \$500. Mientras que, en la casa de huéspedes, de los dos empleados que contestaron, uno gana un sueldo dentro del rango mencionado anteriormente, y el otro, un sueldo contenido entre \$501 y \$1000. Hay que resaltar que algunos de los empleados, dieron a conocer que durante esta época no están recibiendo paga.

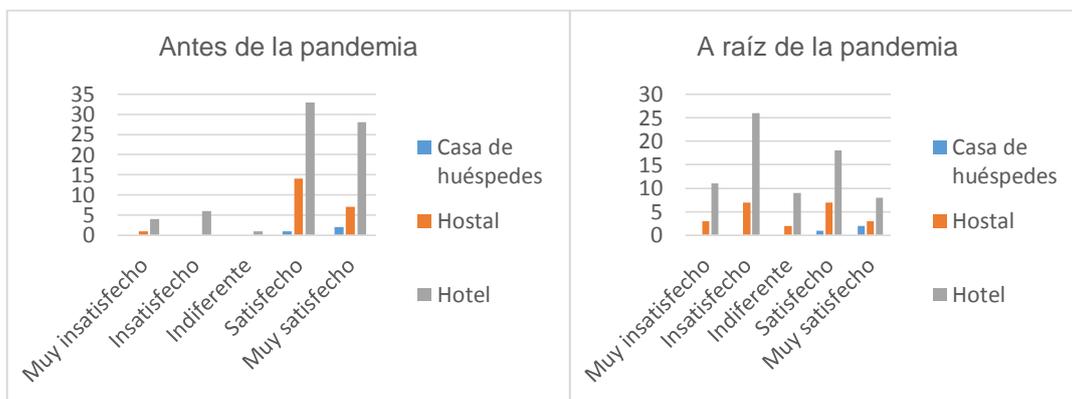


Gráfico 3.44 Nivel de satisfacción con el ambiente laboral

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico anterior pudimos observar que los empleados se encontraban muy satisfechos o satisfechos con el ambiente laboral en el que se desenvolvían laboralmente. En la actualidad, a raíz de la pandemia, los trabajadores se sienten mayormente insatisfechos en su ambiente laboral. Es importante dar a notar que en los hostales, a raíz de la pandemia, existe igualdad entre los empleados que están insatisfechos, así como los que se sienten satisfechos con su ambiente laboral. Se deduce que esto ocurre debido a que, como mencionaron algunos trabajadores, son indiferentes a la situación del sector actual, ya que siguen ganando el mismo sueldo y no tienen tareas laborales extra. Cabe destacar que esta realidad se percibe mayormente en hostales pequeños.

Por otro lado, en el gráfico 3.38 pudimos notar que en los hoteles, los trabajadores sienten un ambiente laboral estresante a raíz de la pandemia, así como también riesgoso y en algunos otros casos, normal. Mientras que, en el caso de los hostales se da casi a la par la percepción del ambiente laboral estresante y normal.

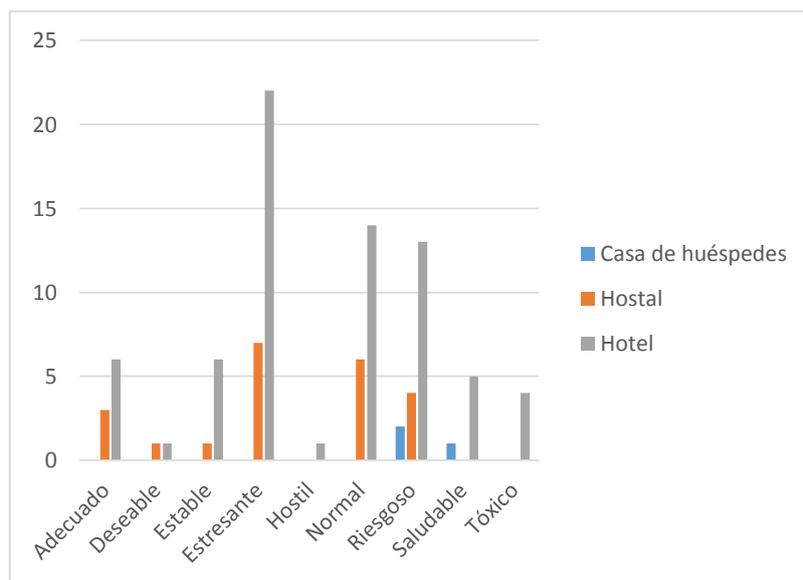


Gráfico 3.45 Nivel de satisfacción con el ambiente laboral
Percepción del ambiente laboral

Fuente: Elaboración propia.

Ahora, entre las nuevas estrategias que se consideraron para reactivar los hoteles, hostales y casa de huéspedes de la ciudad de Guayaquil, encontramos las redactadas a continuación: los gerentes y administradores de hoteles piensan que la mejor estrategia es invertir en equipos de bioseguridad. Mientras que, para los hostales, la prioridad para reactivar sus establecimientos es bajar los precios para competir con los demás establecimientos.

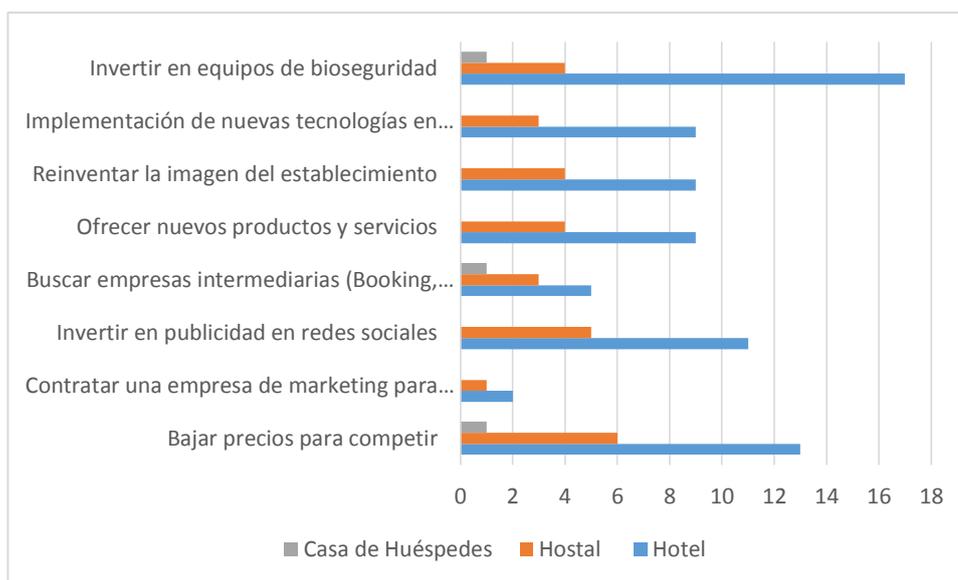


Gráfico 3.46 Posibles estrategias para reactivar los establecimientos

Fuente: Elaboración propia.

De los posibles incentivos que se propusieron, orientados hacia la búsqueda de las necesidades actuales del sector conocido mediante la revisión de fuentes secundarias, los hoteles consideran más importantes la exención de IVA y tasas hoteleras en corto plazo, seguido por los diferimientos tributarios y la prórroga a largo plazo en financiamiento público. Para el caso de los hostales lo más importante es la exención de impuestos a turistas, seguido por la exención de IVA y tasas hoteleras en corto plazo y el diferimiento tributario. Para el caso de la casa de huéspedes la mayoría de las opciones son muy importantes, menos reestructuración de deuda y moratoria y, descuentos en implementación de equipos tecnológicos.

De igual forma, las estrategias que propusieron los encuestados, que no estaban en las alternativas, fueron implementar incentivos para los huéspedes como

trato especial o “Upgrade”, ofrecer diferentes precios del “Day Use”, promociones por paquetes, descuentos en alimentación, ofertar habitaciones, ofrecer paquetes de viajes, publicidad, cumplir con la normativa del COE, reinversión de servicios, calidad, reducción de precios, marketing de guerrilla, bajar tasas de impuestos, prórrogas en permisos y permitir moratoria al menos 1 año.

Para el caso de la ayuda del sector público y privado concuerdan que la mayoría que no han recibido; ciertos encuestados consideraron que fue ayudado económicamente, un banco no cobrando cuotas por 3 meses, no se cobra la planilla de la luz, huéspedes APO y brindar resguardo de seguridad.

3.3 Objetivo 3: Divulgación del prototipo

Para cumplir con este objetivo se pretende llegar a 31 gerentes de los 116, debido a que no todos quisieron participar de este proyecto, además de que hay 27 establecimientos cerrados. Esto se realizará vía correo electrónico en el transcurso de la semana del 31 de agosto al 4 de septiembre, bajo previa aprobación del docente

Por el momento, este objetivo aún no ha sido completado, puesto que la primera etapa de divulgación se alcanzará el día miércoles 3 de septiembre con la exposición del proyecto en el 5 min pitch. Posteriormente, el informe coyuntural debe pasar por previa revisión de los docentes expertos en el tema, luego este será enviado por email, como se mencionó anteriormente. Y como etapa final, será remitido al CIEC para que lo aprueben y lo publiquen, esto será en la semana del 7 al 11 de septiembre.

3.3.1 Validación del prototipo

Se hizo la validación del prototipo (Apéndice J) con tres catedráticos de ESPOL: tutora, director del proyecto integrador, y el director del CIEC. Cada uno dando sus observaciones desde su expertise o experiencia.

Tabla 3.6 Observaciones de validación

Actor	Observaciones
Tutora	<p>Primera revisión: Corregir redacción en general como la parte de la sintaxis y coherencia, escoger otra paleta de colores para los gráficos y cuadros de textos con el fin que se vea profesional.</p> <p>Segunda revisión: le pareció muy bien, solo se modificó una palabra en inglés por su interpretación en español.</p>
Director del proyecto	<p>Primera revisión: acortar páginas de 8 a 6.</p> <p>Segunda revisión: mejoras de redacción en cuestión de la delimitación del estudio, introducción por subtemas, dar un orden cronológico a las medidas, eliminar la parte de la casa de huéspedes, mejorar las conclusiones especificando de los diferentes temas que debe tomar en cuenta el sector, entre otros.</p> <p>Mejoras en los gráficos que se debían considerar con un conocedor de estadística.</p>
Coordinador del CIEC	<p>Primera revisión: Corrección en redacción como la sintaxis, signos de puntuación y tratar de ser conciso. Cambiar los colores y poner en los ejes las etiquetas, para que se entienda los números.</p> <p>Segunda revisión: Le agrado los colores, corrección de ciertos gráficos para mejor presentación.</p> <p>Corrección de redacción en ciertos párrafos por signos de puntuación por falta de entendimiento.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.4 Componente financiero

A continuación, se detalla el presupuesto para la elaboración del informe de coyuntura, es decir, el producto de la investigación. Cabe mencionar que los rubros con valor \$0.00 corresponden a lo que realiza el investigador (mano de obra) y a la divulgación por un medio gratuito:

Tabla 3.7 Presupuesto del informe de coyuntura

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Movilización en taxi	8	\$5.00	\$40.00
Telefonía móvil post-pago Claro	2	\$40.00	\$80.00
Servicio de internet Netlife	3	\$33.00	\$99.00
Diseño gráfico del informe	1	\$100.00	\$100.00
Mano de obra	1	\$0.00	\$0.00
Divulgación vía email	1	\$0.00	\$0.00
Divulgación CIEC	1	\$0.00	\$0.00
TOTAL			\$319.00

Fuente: Elaboración propia

3.5 Discusión

Aunque hay trabajos previos en donde se han realizado estudios económicos o sociales sobre anteriores crisis que han afectado a nivel mundial, este trabajo es significativo a nivel investigativo, ya que demuestra el análisis social y económico sobre una temática en un solo estudio. Además, de que representa un gran aporte a la industria hotelera de la ciudad de Guayaquil, por motivo de que los resultados que se obtuvieron en esta investigación exhiben la realidad que el sector hotelero de Guayaquil está aconteciendo actualmente durante la pandemia mundial de Covid19.

De acuerdo con Díaz Solano & Márquez Rodríguez (2016) la necesidad de involucrar a instituciones públicas y privadas en la generación de datos para la construcción de este tipo de informes, crea la necesidad de sensibilizarlas e incitarlas a la participación activa, con el objetivo de elaborar una herramienta dinámica que les permita tomar decisiones efectivas. Ya que, como se evidenció en el trabajo de campo y las entrevistas con los informantes clave, existe poca cohesión entre las acciones que se toman incluso entre instituciones públicas, lo que crea confusión, desconfianza e incertidumbre en los tomadores de decisiones del sector, es decir, la participación no es asequible, y en la mayoría de los casos, no existe el involucramiento o el interés de los actores en apoyar estas iniciativas.

No obstante, la apertura entre instituciones gubernamentales, privadas y asociaciones gremiales de participar en este tipo de proyectos, exponen las necesidades reales de la industria para que las acciones y normativas que se efectúen, enfocadas en el beneficio mutuo, estén de acuerdo en la solución de problemáticas que acaecen sobre el sector y dificulten más su recuperación o desarrollo.

Nos cuestionamos, ¿Existe resistencia en compartir información? ¿Hay represalias por compartir datos que beneficien a todo un sector? ¿Aún existen paradigmas egoístas y pensamientos de crecimiento individual? ¿Cuál es el verdadero problema?

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

4.1.1 Levantar información de línea base sobre la situación actual, mediante encuestas, entrevistas y observación de campo para el diagnóstico de los aspectos económicos y sociales del sector.

Con el análisis de las entrevistas a los diferentes actores (representante gremial, catedrático, ex empleados del sector, propietario de establecimiento cerrado), las encuestas a empleados y empleadores y con la observación de campo, se puede concluir que, si la ocupación hotelera en la ciudad mantiene el mismo comportamiento, el porcentaje de desempleo aumentará paulatinamente y más establecimientos cerrarán, agravando la situación económica y social.

La situación ha afectado fuertemente al sector que, para generar ingresos los establecimientos de alojamiento turístico han tenido que recurrir a la de venta de sus habitaciones, que los moteles por horas. Además, algunos establecimientos, aunque están en funcionamiento, reciben 2 huéspedes por semana, cosa que no los beneficia y que incluso les hace pensar si cerrar el establecimiento o permanecer en la lucha por la reactivación, por lo tanto, el estado del sector es inestable.

Una de las limitantes que encontramos fue que los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guayaquil han demostrado ser reservados con la información que ofrecen, en vista de ello el sector debería dar más apertura a la academia, dado que podría ser un buen apoyo para solucionar sus problemas.

4.1.2 Transformar data en información, mediante codificación y análisis de datos para la definición de las congruencias y similitudes entre los diferentes tipos de establecimientos sobre la situación actual.

Mediante la codificación y análisis de las encuestas de los empleados y empleadores, se pudo evidenciar que las decisiones a nivel gerencial o administrativo respecto a las medidas tomadas para la gestión del personal, independientemente del tipo de establecimiento, han sido similares. Reflejado en el indicador del porcentaje de desempleo con un 35% ya sea en hostales u hoteles, en el caso de la casa de huéspedes no hubo despidos. No obstante, este porcentaje representa mayor cantidad de personas desempleadas por los hoteles. Así mismo, en el cierre parcial o definitivo de los establecimientos de alojamiento turístico, contando según medios de comunicación con cuatro hoteles cerrados, sin embargo, con el estudio se determinó 27 establecimientos (23%), de los cuales 6 hoteles y 1 casas de huéspedes, 1 hostería están cerrados definitivamente; 7 hoteles, 11 hostales y 1 casa de huéspedes están cerrados parcialmente.

Cabe mencionar que, entre los tipos de establecimientos de alojamiento turístico existentes en Guayaquil, la clasificación más afectada, tanto económica como socialmente, ha sido los hoteles, probablemente porque la mayoría de los establecimientos en la ciudad están dentro de esta clasificación.

Por otro lado, a pesar de que ha existido modificaciones de funciones, sueldos y horarios, hay comprensión por parte de los empleados, ya que se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo, indistintamente del establecimiento.

Se necesita el apoyo de los entes reguladores públicos para reestructurar las políticas que beneficien a la reactivación del sector, indistintamente del tipo de establecimiento; dado que se requiere principalmente, para los hostales la exención de impuestos a turistas, para a los hoteles exención de IVA y tasas hoteleras (aprobada la eliminación de la tasa de pernóctación a inicios de septiembre por el Municipio de la ciudad), diferimiento tributario y prórroga a largo plazo en financiamiento público y en el caso de la casa de huéspedes cualquiera de estas.

La limitante que se tuvo fue la desactualización de la información del Catastro Turístico, debido a que resultados obtenidos de los indicadores de desempleo se basaron únicamente en las respuestas de la encuesta.

4.1.3 Divulgar la información, a través de la publicación del informe de coyuntura a los 116 establecimientos de alojamiento turístico registrados en el Catastro, para que sirva de contribución a futuras investigaciones.

Se concluye que es necesario la divulgación del “Informe de coyuntura acerca de los impactos económicos y sociales sector hotelero de Guayaquil”, debido a que es una fuente de información completa y actual, es decir, toma en cuenta la situación (a raíz de la pandemia) de todos los tipos de alojamiento turístico que hay en la ciudad.

La importancia de este informe es el alcance a los empleadores del sector, para que entiendan el panorama del sector y se tomen decisiones adecuadas para sus trabajadores y para el establecimiento.

La limitante es recepción del informe por parte de todos los empleadores.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que las autoridades competentes, en la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico, realicen actualizaciones de información al menos una vez al año.
- Es recomendable que para tener la perspectiva completa de la situación del sector, también se realicen entrevistas a las autoridades (Mintur, Empresa Pública Municipal de Turismo).
- En pocos días, Ecuador sale del estado de excepción, por ello se recomienda que para continuar con este estudio en la ciudad de Guayaquil, se tomen los mismos indicadores de alojamiento (además de la tarifa promedio) y desempleo, pero que se los evalúe en 3 tiempos: a raíz de la pandemia (confinamiento), cuando se pasó a semáforo amarillo y después del estado de excepción.
- Se aconseja que el siguiente estudio acerca del sector hotelero se lo realice, no solo a nivel local, sino nacional, con el fin de obtener un análisis completo de los impactos del COVID-19 en el sector hotelero ecuatoriano. Con el objetivo de que las autoridades puedan tener una

base sólida para tomar decisiones congruentes que verdaderamente ayuden a reactivar el sector.

- Se recomienda a los gerentes, administradores o dueños de los establecimientos turísticos que tienen a sus empleados en stand by o los despidieron con la promesa de re emplearlos cuando el sector mejore, darles seguimiento a sus trabajadores mediante capacitaciones virtuales o actualizándolos en conocimientos que puedan ser requeridos al reactivarse el establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La Triangulación de Datos como Estrategia en Investigación Educativa. *Pixel-bit Revista de Medios y Educación*, 73-88. doi:<https://doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>
- Alzúa, M., & Gosis, P. (2020, abril). Impacto Social y Económico de la COVID-19 y Opciones de Políticas en Argentina. PNUD América Latina y el Caribe. Obtenido de:<https://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/Policy%20Papers%20C OVI D%2019/finaldocuments/UNDP-RBLAC-CD19-PDS-Number6-ES-Arg.pdf>
- Amer Fernández, J. (2009). Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares. Obtenido de:<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/1529/Amer%20Debates.pdf?sequence=1>
- Barrado, D. A., & Calabuig, J. (2001). Geografía mundial del turismo. Editorial Síntesis, SA. Obtenido de: https://issuu.com/bibliotecaperiodismoturistico/docs/1-geografia_del_turismo-barrado-par_c9708c9ee71894/14
- Batthyány, K., Cabrera, M., Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., . . . Rojo, V. (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales: Apuntes para un curso inicial. Obtenido de Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR).
- Castello, V. (2020, junio). Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia COVID-19. Repositorio Hipermedial de la Universidad Nacional de Rosario. <http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18384/115-118%20CASTELLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Castillo, J. G., & Paladines, A. (2020). Impactos Económicos del COVID19: Sector de entretenimiento, hotelería, bares y restaurantes en la provincia del Guayas. Guayaquil: Centro de Investigaciones Económicas ESPOL.
- Castillo, J. G., & Zhangallymbay, D. (2020). Impactos Económicos del COVID 19: Encuesta sobre el impacto y perspectivas del sector de bares y restaurantes. Guayaquil: Centro de Investigaciones Económicas ESPOL.
- CEDIB. (2006). ¿Qué es y cómo se hace análisis de coyuntura?. Obtenido de <https://cedib.org/wp-content/uploads/2007/11/modulo12.pdf>
- Departamento de Investigación y Desarrollo de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA). (2010). Informe de Coyuntura Económico Hotelera de la Argentina. Observatorio Económico Hotelero.
- Díaz Solano, B., & Márquez Rodríguez, P. (2016). Línea base de indicadores de competitividad turística como herramienta para la gestión de destinos. *Revista Iberoamericana de Turismo-RITUR*, 6, 5-17. doi:10.2436/20.8070.01.10
- Dubost, B. (s.f.). *El Trabajo de Campo*. Obtenido de ITAM: <http://segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/TRABAJO%20DE%20CAMPO.PDF>
- Echegaray, J. (2014). Mercado Hotelero 2014. Madrid: Tinsa Research.
- El comercio. (13 de marzo de 2020). El primer contagio de covid-19 en China tuvo lugar en noviembre, según prensa. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/primer-contagio-covid-china-wuhan.html>
- El comercio. (24 de marzo de 2020). Coronavirus en Ecuador: Un ABC de la cuarentena, Restricciones, teletrabajo. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/coronaviruscuarentena-ecuador-teletrabajo-salvoconductos.html>
- El Universo. (12 mayo de 2020). Coronavirus en Ecuador: Hoteleros dicen no ser carceleros de pasajeros en aislamiento. Obtenido de

- <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/12/nota/7838385/hoteleros-dicen-no-ser-carceleros-pasajeros>
- El Universo. (10 de mayo de 2020). Coronavirus frenó al turismo cuyos ingresos caerán un 70 % en Ecuador durante el 2020. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/10/nota/7836018/turismo-galapagos-ecuador-covid-19>
- El Universo. (29 mayo de 2020). El menú de los hoteles se abre a domicilio para suplir la falta de turismo. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/28/nota/7854567/hoteles-restaurantes-servicio-domicilio-reactivacion-emergencia>
- Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía. (2016). Coyuntura del movimiento hotelero. Andalucía: Consejería de Turismo y Deporte.
- Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía. (2019). Informe Mensual de Coyuntura del Movimiento Hotelero de Andalucía. Andalucía: Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local .
- Espasa, A. (1990). Metodología para realizar el análisis de la coyuntura de un fenómeno económico. Banco de España, Servicio de Estudios. Pág 5, Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/f5ae/6708b372288492a97f2b40f63f22508e5ef8.pdf>
- ESPOL, S. A. (4 de Mayo de 2012). Código de Ética de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/rest/bitstreams/72999/retrieve>
- Friedrich Ebert Stiftung America Central. (s. f.). Guía para hacer análisis de coyuntura. Obtenido de https://www.fesamericacentral.org/files/fes-america-central/actividades/costa_rica/Actividades_cr/160528_Modulo_2_AdC/Guia%20Analisis%20de%20Coyuntura.pdf
- Galani-Moutafi, V. (2000). The self and the other: Traveler, ethnographer, tourist. *Annals of tourism research*.
- Garrido, C. (23 de abril de 2020). UIDE. Conoce cómo el COVID-19 afecta a la actividad turística. Obtenido de <https://www.uide.edu.ec/situacion-del-turismo-ante-el-covid-19/>
- González Limón, M., Pazos Casado, M. L., Vázquez Bermúdez, I., & Zabala Aguayo, F. (2010). Análisis de impacto económico y análisis DAFO del sector de la hostelería en Sevilla. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/80740/An%c3%a1lisis%20de%20impacto%20econ%c3%b3mico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henderson, J. C. (2007). *Managing tourism crises*. Routledge. Pág. 3. Obtenido de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hyNIsK05XVIC&oi=fnd&pg=%20PR3&dq=Managing+tourism+crises+henderson&ots=lexvwbN0w&sig=WKuuRAtcBSGVbakATuMOfNMcsxY#v=onepage&q=Managing%20tourism>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6a ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Jafari, J. (1994). La cientifización del turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, pag.40. <https://www.eumed.net/ce/2005/jafari.htm>
- Klachkin, O. (s. f.). US | Ranking industries by coronavirus vulnerabilities. *Oxford Economics*. <http://blog.oxfordeconomics.com/coronavirus/ranking-industries-by-coronavirus-vulnerabilities>

- Lai, K. K., & Ng, W. L. (2005). A stochastic approach to hotel revenue optimization. *Computers & Operations Research*
- Malhotra, N., Benassini, M., & Salinas, M. (2009). *Investigación de mercados (5.a ed.)*. Pearson Educación.
- Marrero, F. J. (2016, noviembre). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. *Hosteltur*. Obtenido de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo (13era ed.)*. Ecoe Ediciones.
- McAdam, K., & Bateman, H. (2005). Dictionary of leisure, travel and tourism. A&C Black, pág 152. Obtenido de: https://books.google.es/books?id=f0_CAwAAQBAJ&pg=PP1&ots=6L5G_09AHP&dq=Dictionary%20of%20leisure%2C%20travel%20and%20tourism&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=Dictionary%20of%20leisure,%20travel%20and%20tourism&f=false
- Medianero, D. (2014). Metodología de Estudios de Línea Base. *Pensamiento Crítico*(15), 61-82.
- Melián Alzola, L., Fernández Monroy, M., & Hidalgo Peñate, M. (2015). El sector turístico en contextos de crisis: análisis de situaciones de riesgo e implicaciones directivas para el sector hotelero en Canarias.
- Ministerio de Turismo. (2020). Indicadores de Alojamiento. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/indicadores-de-alojamiento>
- Ministerio de Turismo. (2019). Informe de Rendición de Cuentas 2019. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-cuentas-2019-vf9.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2014). Ley de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2019). Promedio de llegada de visitantes extranjeros a Ecuador creció 4% en 2019. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/promedio-de-llegada-de-visitantes-extranjeros-a-ecuador-crecio-4-en-2019/#:~:text=Tambi%C3%A9n%20se%20muestra%20un%20incremento,cifra%20fue%20de%20973.113%20viajeros>
- Ministerio de Turismo (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. Registro Oficial 24 de marzo del 2015. Estado Reformado. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/biblioteca/>
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. doi:AQUICHAN - ISSN 1657-5997, 12(3), 263-274.
- Okumus, F., & Karamustafa, K. (1 de Octubre de 2005). *Impact of an Economic Crisis Evidence from Turkey*. Obtenido de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738305000769?via%3Dihub>
- Orellana, D., & Sánchez, M. C. (2006). Técnicas de Recolección de Datos en Entornos Virtuales más Usadas en la Investigación Cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 205-222.
- Otzen, T., & C., M. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Obtenido de *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Padilla, C. (2019, 18 noviembre). Vista de Big Data, una herramienta para apoyar en decisiones del sector hotelero en Quito-Ecuador | INNOVA Research Journal. UIDE INNOVA Research Journal. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1062/1615>
- Paredes, M., Barriga, H., & Campoverde, R. (2020). Impacto del COVID19 en el Empleo: El efecto de las condiciones de trabajo durante la emergencia sanitaria del COVID19 en el agotamiento laboral y el conflicto. Guayaquil: Centro de Investigaciones Económicas ESPOL.
- Ramón-Dangla, Remedios. (2016). La huella de la crisis y la estrategia de supervivencia en la industria hotelera Española: Una aproximación a través de los estados financieros. *Tourism & Management Studies*, 12(2), 117-126. <https://dx.doi.org/10.18089/tms.2016.12213>. Obtenido de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582016000200013
- Rocco, L., & Oliari, N. (2007). *La encuesta mediante internet como alternativa metodológica*. . Obtenido de VII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires: <http://cdsa.academica.org/000-106/392.pdf>
- Sönmez, S.F., Backman, S.J., Allen, L.R., 1994. *Managing Tourism Crises: A Guidebook*. Department of Parks, Recreation, and Tourism Management, Clemson University, Clemson, SC. Obtenido de: <https://scihub.tw/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.06.009>
- Tinsa. (2019). Mercado Hotelero 2019. Tinsa Research.
- Universidad Central del Ecuador (25 de junio de 2020). "La situación del empleo en el turismo en Ecuador, problemas, desafíos y soluciones"
- Unwto (s.f.). Glosario de términos de turismo. Obtenido de: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Victory University. (2017). StuDocu. Obtenido de <https://www.studocu.com/en-au/document/victoria-university/revenue-management/summaries/chapter-7-capacity-allocation/1353030/view>

APÉNDICES

Apéndice A

ENTREVISTA A PRESIDENTE ASOCIACIÓN HOTELERA DEL GUAYAS (AHOTEGU)

Somos estudiantes de las carreras de Licenciatura en Turismo y Economía de ESPOL. Actualmente estamos realizando nuestro proyecto de titulación que trata sobre el análisis de los impactos económicos y sociales causados por el COVID-19 en el sector hotelero de Guayaquil, información que creemos es relevante y necesaria para la reactivación de la industria. Como Representante de la AHOTEGU, lo consideramos un actor clave de la industria, por lo que quisiéramos realizarle una entrevista, misma que tendrá una duración aproximada de 45 minutos. . Los principales temas abordados serán: 1) evaluación de los impactos en el sector hotelero guayaquileño, 2) evaluación de la situación laboral, 3) acciones de AHOTEGU y políticas de reactivación, 4) digitalización e implementación de nuevas tecnologías; 5) evolución de la demanda. Cabe recalcar que la información obtenida será manejada de forma confidencial, anonimizada (en caso de que usted lo desee) y con fines estrictamente investigativos. Además, la entrevista podrá ser detenida si usted considera necesario. Al finalizar, le va a ser enviado el producto de esta investigación que será un informe coyuntural de las perspectivas del sector hotelero.

¿Tenemos su consentimiento para realizar estas entrevistas, grabarla (en audio y/o video) y poder utilizar esta información como parte de la preparación del informe de coyuntura?

Efectos de la pandemia en el sector hotelero de Guayaquil

1. ¿A raíz de la pandemia de COVID-19, cuáles han sido los principales impactos y desafíos para el sector hotelero guayaquileño?
2. ¿Usted considera que ciertas categorías de establecimientos han sido más afectadas que otras?
3. ¿Cómo definiría usted las acciones tomadas en el sector hotelero de Guayaquil para subsistir durante las diferentes fases de semaforización anunciadas por el COE?

4. ¿Cuáles son las principales limitantes, restricciones u oportunidades a la hora de retomar sus actividades y ajustarse a las medidas de distanciamiento social?
5. ¿Cuáles son los gastos e inversiones asociados con el cumplimiento de las nuevas normativas?
6. ¿El sector se encuentra en condiciones para asumir los gastos?

Situación Laboral

7. ¿A raíz de la pandemia, cómo evolucionó la situación laboral de los empleados del sector hotelero guayaquileño?
8. ¿Cuáles han sido las principales políticas y decisiones a nivel gerencial con respecto al personal?
9. ¿Usted considera que existen puestos de trabajo más vulnerables que otros?
10. ¿Cómo evalúa usted, las reformas legales en el ámbito laboral? ¿Cuáles son sus implicaciones para el sector hotelero?
11. ¿Qué perfiles, nuevas capacidades y/o habilidades profesionales “post-COVID” necesita el sector hotelero?

Trabajo en redes y políticas de reactivación

1. ¿Cuáles han sido las principales medidas planteadas por parte del Estado ecuatoriano y autoridades locales para reactivar la economía hotelera? ¿Cómo evalúa usted su recepción por parte de las empresas hoteleras guayaquileñas?
2. ¿Como AHOTEGU y a raíz de la pandemia, cuales han sido las acciones llevadas? ¿Cuáles son los principales ejes de cooperación con la industria hotelera de Guayaquil? ¿Se han realizado actividades conjuntas con entidades públicas y privadas? ¿Cuáles y de qué tipo?
3. ¿Considera usted que existe cohesión entre las diferentes asociaciones y/o gremios del sector turístico en el momento de formular propuestas hacia el gobierno y autoridades locales? ¿A la fecha, cuáles son sus pedidos prioritarios?

4. ¿Cuáles serían los mecanismos más viables para inyectar recursos a este sector? (qué opina de la banca como un mecanismo para inyectar recursos al sector)

Nuevas tecnologías

5. ¿Cuál es el rol de la digitalización y adopción de nuevas tecnologías a la hora de reactivar el sector hotelero?
6. ¿Actualmente se hace uso de plataformas digitales para agilizar procesos de check-in, check-out y cobros? ¿Qué tan efectivas considera usted que son?
7. ¿Qué nuevas tecnologías consideraría útiles para mejorar procesos y satisfacer nuevas demandas acorde a las realidades del turismo post-COVID?
8. ¿Cuáles serían los mecanismos más viables para incentivar el desarrollo y la adopción de nuevas tecnologías en empresas del sector hotelero guayaquileño?

Demanda

9. ¿En su opinión, cuáles han sido los principales efectos de la pandemia sobre la demanda? ¿Se han identificado nuevos segmentos y/o oportunidades por medio de estudios de mercado?
10. ¿Ante la nueva normalidad y a su criterio, cuáles serían las características más valoradas por los huéspedes y/o consumidores al momento de ofrecer servicios hoteleros post-COVID? ¿Cómo evolucionan los perfiles y necesidades de sus clientes ante la pandemia?
11. ¿Existe una demanda hacia nuevos tipos de servicios hoteleros?
12. ¿Usted recomendaría una estrategia comunicacional particular para las empresas hoteleras de Guayaquil?
13. ¿Qué expectativas en el mediano y largo plazo tiene usted el sector hotelero guayaquileño? ¿Cuáles son los posibles escenarios considerados para la reactivación del sector post COVID?

¿Tiene algún comentario o sugerencia que acotar a esta entrevista? Le agradecemos por su tiempo y colaboración en este proyecto importante para el sector, consideramos que las opiniones que nos ha brindado han sido muy valiosas para nuestra investigación.

Por cualquier duda o sugerencia puede comunicarse con nosotros al:

Marisela Lalama (Estudiante de Turismo) telf: 0993667364 correo: marce_criz95@hotmail.com (personal), mclalama@espol.edu.ec

Valeria Gómez (Estudiante de Turismo) telf: 0980901778 correo: valeriacgomezv@hotmail.com (personal), vcgomez@espol.edu.ec

Daniel Silva (Estudiante de economía) telf: 0985079109 correo: ldanielsilva96l@gmail.com (personal), dasilva@espol.edu.ec

Paula Torres (Estudiante de economía) telf: 0991699326 correo: paulamichelletores@gmail.com (personal), pmtorres@espol.edu.ec

Apéndice B

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA EXPERTA EN HOTELERÍA

Somos estudiantes de las carreras de Licenciatura en Turismo y Economía de ESPOL. Actualmente estamos realizando nuestro proyecto de titulación que trata sobre el análisis de los impactos económicos y sociales causados por el COVID-19 en el sector hotelero de Guayaquil, información que creemos es relevante y necesaria para la reactivación de la industria. La consideramos un informante clave para nuestro proyecto, por lo que quisiéramos realizarle una entrevista, misma que tendrá una duración aproximada de 45 minutos. Los principales temas abordados serán: 1) Situación del sector, 2) Trabajo en redes y políticas de reactivación, 3) Nuevas tecnologías, 4) Situación laboral, 5) Demanda. Cabe recalcar que la información obtenida será manejada de forma confidencial, anonimizada (en caso de que usted lo desee) y con fines estrictamente investigativos. Además, la entrevista podrá ser detenida si usted considera necesario.

¿Tenemos su consentimiento para realizar estas entrevistas, grabarla (en audio y/o video) y poder utilizar esta información como parte de la preparación del informe de coyuntura?

Situación del sector

1. ¿En qué situación económica se encontraba el sector hotelero antes de la pandemia?
2. ¿A raíz de la pandemia de COVID-19, cuáles cree usted que han sido los principales impactos y desafíos para el sector hotelero guayaquileño?
3. ¿Considera usted que ciertas categorías de establecimientos hoteleros han sido más afectadas que otras?
4. ¿Cuáles son las principales limitantes, restricciones u oportunidades a la hora de retomar sus actividades y ajustarse a las medidas de bioseguridad?

Trabajo en redes y políticas de reactivación

5. ¿De las estrategias que se han aplicado en el sector público (MINTUR, COE, Municipio, (otros) y privado cuál cree que son las más viables para el sector hotelero?

6. ¿Considera usted que existe cohesión entre las diferentes asociaciones y/o gremios del sector turístico en el momento de formular propuestas hacia el gobierno y autoridades locales? ¿qué opina de ello?
7. ¿Cuál cree usted que son los mecanismos más viables para la reactivación? ¿Por qué?
8. ¿Cuáles serían los mecanismos más viables para inyectar recursos a este sector? (qué opina de la banca como un mecanismo para inyectar recursos al sector)
9. ¿Cree usted que se puede aplicar en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil alguna estrategia de reactivación que haya funcionado en otro país? ¿Cuál/es sería/n?

Nuevas tecnologías

10. ¿Cuál es el rol de la digitalización y adopción de nuevas tecnologías a la hora de reactivar el sector hotelero?
11. ¿Qué nuevas tecnologías consideraría útiles para mejorar procesos y satisfacer nuevas demandas acorde a las realidades del turismo post-COVID?
12. ¿Cree usted que todos establecimientos hoteleros tienen capacidad económica para solventar estas tecnologías? ¿Y si no es así qué deberían de hacer?

Situación laboral

13. ¿Cree usted que hay puestos de trabajo más vulnerables que otros ante la situación actual? ¿Por qué?
14. ¿Qué herramientas o conocimientos considera usted que deben tener los nuevos empleados del sector hotelero con respecto a la nueva normalidad?
15. ¿Qué opina acerca del cierre de algunos hoteles?
16. ¿Qué opina acerca del desempleo en el sector hotelero actualmente?
17. ¿Cuáles son las implicaciones de las nuevas reformas legales en el ámbito laboral para el sector hotelero? ¿Y qué opina sobre ello tanto desde la perspectiva del empleador como el empleado?
18. ¿Cómo define las principales políticas y decisiones a nivel gerencial con respecto al personal?
19. ¿Cómo cree que debería ser la forma más viable para la gestión del personal?

Demanda

20. ¿Cree usted que ha surgido una nueva demanda? ¿Qué características creería que tendría?
21. ¿Ante la nueva normalidad y a su criterio, cuáles serían las características más valoradas por los huéspedes y/o consumidores al momento de ofrecer servicios hoteleros post-COVID? ¿Cómo evolucionan los perfiles y necesidades de sus clientes ante la pandemia
22. ¿Existe una demanda hacia nuevos tipos de servicios hoteleros?
23. ¿Usted recomendaría una estrategia comunicacional particular para las empresas hoteleras de Guayaquil?
24. ¿Qué expectativas en el mediano y largo plazo tiene usted del sector hotelero guayaquileño?

¿Tiene algún comentario o sugerencia que acotar a esta entrevista? Le agradecemos por su tiempo y colaboración en este proyecto importante para el sector, consideramos que las opiniones que nos ha brindado han sido muy valiosas para nuestra investigación.

Por cualquier duda o sugerencia puede comunicarse con nosotros al:

Marisela Lalama (Estudiante de Turismo) telf: 0993667364 correo: marce_criz95@hotmail.com (personal), mclalama@espol.edu.ec

Valeria Gómez (Estudiante de Turismo) telf: 0980901778 correo: valeriacgomezv@hotmail.com (personal), vcgomez@espol.edu.ec

Daniel Silva (Estudiante de economía) telf: 0985079109 correo: ldanielsilva96l@gmail.com (personal), dasilva@espol.edu.ec

Paula Torres (Estudiante de economía) telf: 0991699326 correo: paulamichellelortorres@gmail.com (personal), pmtorres@espol.edu.ec

Apéndice C

ENTREVISTA A GERENTE/ADMINISTRADOR/PROPIETARIO DE ESTABLECIMIENTO CERRADO

Somos estudiantes de las carreras de Licenciatura en Turismo y Economía de ESPOL. Actualmente estamos realizando nuestro proyecto de titulación que trata sobre el análisis de los impactos económicos y sociales causados por el COVID-19 en el sector hotelero de Guayaquil, información que creemos es relevante y necesaria para la reactivación de la industria. Lo consideramos un actor clave de la industria, por lo que quisiéramos realizarle una entrevista, misma que tendrá una duración aproximada de 45 minutos. Los principales temas abordados serán: 1) Situación del hotel, 2) Situación crítica, 3) Alianzas con entes públicos y privados, 4) Situación laboral. Cabe recalcar que la información obtenida será manejada de forma confidencial, anonimizada (en caso de que usted lo desea) y con fines estrictamente investigativos. Además, la entrevista podrá ser detenida si usted considera necesario.

¿Tenemos su consentimiento para realizar estas entrevistas, grabarla (en audio y/o video) y poder utilizar esta información como parte de la preparación del informe de coyuntura?

Situación del hotel

1. ¿En qué situación se encontraba el hotel antes de la pandemia?
2. ¿Qué otros servicios ofrecían además del alojamiento?
3. ¿Evaluaron la posibilidad de ofrecer servicios adicionales durante la pandemia?
¿Cuáles? ¿Por qué?

Situación crítica

4. ¿A qué se debió la decisión del cierre del hotel?
5. ¿Cuáles fueron las principales limitantes o restricciones a la hora de ajustarse a las medidas de bioseguridad?
6. ¿De qué manera considera usted que el cumplimiento de las normativas de seguridad influyó en los gastos?
7. ¿Cuáles considera que habrían sido las acciones que hubiesen evitado su cierre?

Alianzas con entes públicos y privados

8. ¿Cómo definiría usted las acciones tomadas por los organismos rectores (Gobierno Central, MINTUR, COE, GAD Municipal, Empresa Pública Municipal de Turismo de Guayaquil) con respecto al sector hotelero de Guayaquil?
9. ¿Fueron informados de las estrategias que impulsa el gobierno o instituciones públicas y privadas para reactivar el sector? ¿Qué opina acerca de ellas?
10. ¿Contaron con el apoyo de los organismos públicos y privados para reactivar el establecimiento? ¿De cuáles? ¿De qué forma?
11. ¿Participaron en algún programa de reactivación promovido por el Mintur? ¿En cuáles?
12. ¿Tuvieron alianzas con organizaciones internacionales para la reactivación del hotel?

Situación Laboral

13. ¿Cuáles fueron las principales políticas y decisiones a nivel gerencial con respecto al personal?
14. ¿Qué opina usted sobre las reformas legales en el ámbito laboral que tienen implicaciones en el sector hotelero?
15. ¿Cuál es su percepción acerca del desempleo en el sector?
16. ¿Tienen planeado ejecutar programas para reabrir el hotel? ¿Cuáles? (Si responde no ¿Cuáles son los factores que le dificultan su reapertura?)

¿Tiene algún comentario o sugerencia que acotar a esta entrevista? Le agradecemos por su tiempo y colaboración en este proyecto importante para el sector, consideramos que las opiniones que nos ha brindado han sido muy valiosas para nuestra investigación.

Por cualquier duda o sugerencia puede comunicarse con nosotros al:

Marisela Lalama (Estudiante de Turismo) telf: 0993667364 correo: marce_criz95@hotmail.com (personal), mclalama@espol.edu.ec

Valeria Gómez (Estudiante de Turismo) telf: 0980901778 correo: valeriacgomezv@hotmail.com (personal), vcgomez@espol.edu.ec

Daniel Silva (Estudiante de economía) telf: 0985079109 correo: ldanielsilva96l@gmail.com (personal), dasilva@espol.edu.ec

Paula Torres (Estudiante de economía) telf: 0991699326 correo: paulamichelletorres@gmail.com (personal), pmtorres@espol.edu.ec

Apéndice D

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA EX TRABAJADORES DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Somos estudiantes de las carreras de Licenciatura en Turismo y Economía de ESPOL. Actualmente estamos realizando nuestro proyecto de titulación que trata sobre el análisis de los impactos económicos y sociales causados por el COVID-19 en el sector hotelero de Guayaquil, información que creemos es relevante y necesaria para la reactivación de la industria. La consideramos un informante clave para nuestro proyecto, por lo que quisiéramos realizarle una entrevista, misma que tendrá una duración aproximada de 45 minutos. Los principales temas abordados serán: 1) Situación del entrevistado, 2) Contexto situacional del hotel, 3) Derechos laborales, 4) Impacto social. Cabe recalcar que la información obtenida será manejada de forma confidencial, anonimizada (en caso de que usted lo desee) y con fines estrictamente investigativos. Además, la entrevista podrá ser detenida si usted considera necesario.

¿Tenemos su consentimiento para realizar estas entrevistas, grabarla (en audio y/o video) y poder utilizar esta información como parte de la preparación del informe de coyuntura?

Situación del entrevistado

1. ¿Cuánto tiempo trabajó en el establecimiento? Y ¿Qué cargo ocupaba?
2. ¿Cuál fue la razón por la que dejó de trabajar en el establecimiento?
3. ¿Conoce la base legal en la que se ampararon? ¿Cuáles? ¿Qué opina?
4. ¿Actualmente, a qué se está dedicando?
5. ¿Si pudiera, desearía continuar laborando en el sector hotelero?, si es no ¿en qué se enfocaría?
6. ¿Qué cualidades y/o habilidades considera que debe adquirir para reinsertarse en el mundo laboral?

Contexto situacional del establecimiento de alojamiento

7. ¿En qué situación se encontraba el establecimiento antes de la pandemia?
8. ¿Qué medidas tomó el establecimiento desde el inicio de la pandemia con respecto al manejo del personal? ¿Cuál es su opinión?

9. ¿Conoce si el establecimiento aplicó alguna estrategia o acción para superar la crisis?
¿Cuáles fueron? ¿Cuál es su opinión?
10. ¿Cuál cree que fue el detonante para que los directivos del establecimiento tomaran la decisión de despedir empleados?
11. ¿Conoce cuál es la situación actual del establecimiento donde laboraba?

Derechos laborales

12. ¿Cree que sus derechos laborales han sido vulnerados? ¿Por qué?
13. ¿Conoce de la situación en la que se encuentran los demás trabajadores?
14. ¿Qué opina usted sobre los derechos del trabajador respecto a la situación actual?
15. ¿Conoce de alguna organización gremial o sindicato de trabajadores del sector hotelero que se haya formado a partir de esta crisis sanitaria?
16. ¿Según su opinión, qué impacto ha tenido sobre los trabajadores la flexibilidad dada por el gobierno en las normas para las empresas acerca de los despidos?

Impacto social

17. ¿Cuáles son los principales obstáculos y/u oportunidades que tiene actualmente?
18. ¿Cuáles son los principales obstáculos y/u oportunidades que tiene sector hotelero guayaquileño?
19. ¿Qué impactos sociales cree usted que se han generado a partir de la pandemia en Guayaquil y en Ecuador?

5. ¿Con cuántas plazas cuenta su establecimiento (capacidad antes de la pandemia)?

6. ¿Cuáles son los servicios habitualmente ofertados por su establecimiento (adicional o en complemento al servicio de alojamiento)?

Restauración

Eventos

Servicio a la habitación

Recreación y bienestar (gimnasio, piscina, spa)

Business center

Servicios a domicilio

Otro: _____

Sección 3: Evolución de la actividad hotelera a raíz de la pandemia de COVID-19

1. ¿Se redujo el número de plazas ofertadas por el establecimiento a raíz de la pandemia, indicar cuántas plazas se encuentran inhabilitadas en caso de que su respuesta sea afirmativa?

2. Como consecuencia de la crisis, evaluar el nivel de operatividad de los siguientes servicios en la actualidad:

	En funcionamiento	Cierre parcial	Cierre total temporal	Cierre definitivo
Alojamiento				
Restauración				
Eventos				
Servicios a la habitación				
Recreación y bienestar (gimnasio, piscina, spa)				
Business center				
Servicios a domicilio				
Servicios generales (vestíbulo, salón, vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes)				

3. ¿Con respecto a la pregunta anterior, cuáles fueron las principales causas de afectación?

- Implementación de medidas de bioseguridad
- Reducción de costos operativos
- Reducción de personal
- Instalaciones dañadas por desuso
- Otra: _____

4. ¿Durante el primer semestre del año 2019, evaluar el índice de ocupación en su establecimiento?

	0%	1 - 10	11 -30	31- 50	51 - 70	71 - 80	81 - 90	91 - 100
--	----	--------	--------	--------	---------	---------	---------	----------

Trimestre 2								
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

9. ¿Durante el primer semestre 2020, evaluar la estancia promedio de huéspedes en su establecimiento?

	1-3	4-6	7-9	10-13	+ de 13 días
Trimestre 1					
Trimestre 2					

Sección 4: Gestión de talento Humano

10. ¿Han tenido que prescindir de los servicios de algún empleado a causa de los efectos de la pandemia? Si su respuesta es sí, ¿cuántos empleados?

11. ¿Cuáles fueron las principales decisiones tomadas en el ámbito de la gestión de talentos humanos?

- Modificación consensuada de horarios
- Modificación consensuada del tiempo de trabajo semanal
- Ajustes de salarios
- Asignación de nuevas funciones y tareas
- Capacitación
- Recuperación de horas y uso consensuado del periodo de vacaciones
- Modificación de la modalidad de trabajo de presencial a virtual
- Renunciamiento consensuado a utilidades
- Otra: _____

12. De las preguntas anteriores, ¿cuáles son las áreas más afectadas en términos operativos? Valorar del 1 al 5, el 1 siendo la mínima afectación el 5, la máxima afectación.

	Nada afectado	Poco afectada	Medianament e afectada	Muy afectada	Totalmente afectada
Área de recepción					
Área de ventas					
Área de banquetes					
Área de eventos					
Área de restaurantes					
Área de habitaciones					
Área de mantenimiento					
Área de seguridad					
Área de lavandería					
Área de reservas					
Área de parking					

Sección 5: Reactivación del Establecimiento

13. ¿Cuál grado de importancia atribuye usted a los siguientes incentivos para la reactivación de su establecimiento?

	Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante	Muy importante
Créditos con bajo interés y meses de gracia a largo plazo de la banca					
Prórroga a largo plazo en financiamiento público					

Reestructuración de deuda y moratoria					
Diferimiento tributario					
Descuentos en implementación de equipos tecnológicos					
Exención de impuestos a turistas					
Exención de IVA y tasas hoteleras en un corto plazo					

14. ¿Según su consideración elija las 3 posibles estrategias para la reactivación de su establecimiento?

- Bajar precios para competir
- Contratar una empresa de marketing para que le asesore
- Invertir en publicidad en redes sociales
- Buscar empresas intermediarias (Booking, Trivago, etc) para que vendan sus servicios
- Ofrecer nuevos productos y servicios
- Reinventar la imagen del establecimiento
- Implementación de nuevas tecnologías en atención y captación de clientes
- Invertir en equipos de bioseguridad

15. ¿Qué otra estrategia recomendaría para reactivar su establecimiento?

16. ¿Si han recibido ayuda por parte del sector público durante la crisis sanitaria indique de qué tipo?

17. ¿Si han recibido ayuda por parte del sector privado durante la crisis sanitaria indique de qué tipo?

Sección 7: Sugerencias y Comentarios

A continuación, indique cualquier comentario o sugerencia acerca de la encuesta:

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice F

Cuestionario de encuesta para trabajadores de establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil

Esta encuesta es realizada con la finalidad de analizar los impactos económicos y sociales provocados por el COVID-19 en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Somos estudiantes de la carrera de Turismo y Economía de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) cursando nuestra materia de titulación. El producto del análisis será publicado como parte de un informe de coyuntura. Como parte de la fuerza laboral, le consideramos actor clave de esta industria, siendo su aporte necesario para entender e informar sobre la situación atravesada por el sector hotelero a raíz de la pandemia de COVID-19.

La encuesta tiene una duración aproximada de 5 minutos. Agradecemos de antemano su sincera participación. Cabe recalcar que sus respuestas serán manejadas de forma confidencial y sin fines comerciales.

Sección 1: Consentimiento informado

Autorizo el uso de los resultados de esta encuesta para la producción del informe de coyuntura "Impactos sociales y económicos del COVID-19, perspectivas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil".

Sí No

Sección 2: Datos Socio - Demográficos

1. Edad:

18-25	42-50	+ de 66
26-33	51-58	
34-41	59-66	

2. Género:

Masculino Femenino Otros: _____

3. Estado civil:

Casado Soltero Unión Libre Viudo Divorciado

4. Ingreso económico mensual actual:

Sueldo básico	1001 a 2000 usd	No tengo ingresos
400 a 500 usd	2001 a 3000 usd	económicos
501 a 1000 usd	Más de 3000 usd	Otros: _____

5. Nivel de estudios terminados:

Primario	Técnico o tecnológico	Posgrado
Secundario	Superior	Otro

Sección 3: Información General sobre la situación actual

6. Escoja el tipo y la categoría del establecimiento de alojamiento turístico donde labora:

Hotel 5 estrellas	Hostería 5 estrellas	Hostal 2 estrellas
Hotel 4 estrellas	Hostería 4 estrellas	Hostal 1 estrella
Hotel 3 estrellas	Hostería 3 estrellas	Casa de huéspedes
Hotel 2 estrellas	Hostal 3 estrellas	

7. Área en la que labora:

Gerencia General	Recepción y Reservas
Administración (auditoría y contabilidad)	Regiduría de pisos/ Ama de llaves
Talento Humano	Alimentos y Bebidas
Marketing y Ventas	Mantenimiento y Seguridad

8. Cargo: _____

9. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el establecimiento de alojamiento turístico?

- menos de 1 año
- 1 – 3 años
- 4 – 6 años
- + de 6 años

10. Tipo de contratación:

Tiempo completo

Medio tiempo

Ocasional, por hora o servicios

Sección 4: Desempeño Laboral

11. Valorar su nivel de satisfacción general en el ámbito laboral antes de la pandemia mundial de COVID 19.

Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho

12. Valorar su nivel de satisfacción general en el ámbito laboral a raíz de la pandemia mundial de COVID 19

Muy satisfecho Satisfecho Indiferente Insatisfecho Muy insatisfecho

13. Valorar su nivel de satisfacción ante los siguientes aspectos de su relación laboral antes de la pandemia de COVID-19

	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Relación con sus colegas					
Utilidad de su trabajo					
Relación con sus supervisores					
Organización del hotel					
Desarrollo profesional					

Condiciones de trabajo					
Acceso a seguro de salud					
Reconocimiento y valoración de su trabajo					
Acceso a formación continua, capacitación					
Remuneración					
Perspectivas de promoción					
Seguridad y manejo de riesgos					

14. Valorar su nivel de satisfacción ante los siguientes aspectos de su relación laboral a raíz de la pandemia de COVID 19

	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Relación con sus colegas					

Utilidad de su trabajo					
Relación con sus supervisores					
Organización del hotel					
Desarrollo profesional					
Condiciones de trabajo					
Acceso a seguro de salud					
Reconocimiento y valoración de su trabajo					
Acceso a formación continua, capacitación					
Remuneración					
Perspectivas de promoción					

Seguridad y manejo de riesgos						
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

15. ¿Evaluar su ambiente laboral a raíz de la pandemia?

Riesgoso Estresante Saludable Nocivo Hostil Normal Adecuado
 Estable Tóxico Deseable

16. ¿A raíz de la pandemia se me asignaron nuevas funciones y tareas como producto de una reorganización del trabajo?

Sí No

17. ¿A raíz de la pandemia he recibido horas de capacitación?

Sí No

18. ¿A raíz de la pandemia he tomado vacaciones anticipadas o recuperado horas de forma consensuada con mi empleador?

Sí No

19. ¿A raíz de la pandemia he renunciado a utilidades y beneficios?

Sí No

20. ¿A raíz de la pandemia estoy realizando teletrabajo?

Sí No

Sección 6: Sugerencias y comentarios

A continuación, indique cualquier comentario o sugerencia acerca de la encuesta.

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice G

Proceso de codificación

Informante clave	Tema	Código	Hallazgos	Cita
Representante gremial	Efectos de la pandemia en el sector hotelero de Guayaquil	Medidas económicas	Sector requiere liquidez para subsistir	<p>“Les pedimos todas las medidas que conlleven a que tengamos liquidez”</p> <p>“lo lógico es que alarguen el plazo de gracia y alarguen el plazo de devolución del capital y que mantengan un sensato porcentaje de comisión de intereses”</p> <p>“buscamos son medidas que respalden la falta de liquidez, al abrir mercados, bajar los días de aislamiento”</p>

			<p>Soluciones inválidas por parte de los organismos rectores</p>	<p>para que permitan que haya más movilidad”</p> <p>“créditos blandos que han salido que nadie los ha conseguido casi. Que están dando plazos muy cortos para pago, período de gracia medianos; o sea que, el que coja un préstamo de esos para 18 meses con 6 meses de gracia”</p> <p>“Que no ha sido malo hablar del 5 por ciento en Ecuador, es relativamente bueno”</p>
--	--	--	--	---

		Medidas de bioseguridad	<p>Reconsideración de medidas para reactivación del sector no funcionan</p> <p>Recorte de personal como medida para rescatar los establecimientos</p>	<p>“lo único que nos han concedido. De manera directa, ha sido que el impuesto de turismo del uno por mil se pague de aquí a dieciocho meses”</p> <p>“cuando un pasajero viene del exterior tiene que hacer aislamiento preventivo obligatorio, entonces la gente no va a venir así estén los aviones dispuestos para que vengan”</p> <p>“por más de que usted rebaja el precio de la</p>
--	--	-------------------------	---	---

		Recurso humano		<p>habitación por decir algo como cosa especial, su hotel no se llena”</p> <p>“El problema es que no hay mercado”</p> <p>“hemos perdido mano de obra buena, porque ha salido gente buena Yo no dudo que es fácil volverlos a llamar. Gente que ya está preparada. Que nosotros no queremos que se vayan. Que se han ido por la situación”</p>
--	--	----------------	--	---

				<p>“El mayor costo de los hoteles, pues, es el recurso humano”</p> <p>“para liquidar también necesito dinero”</p>
	Situación laboral		<p>Confusión a la hora de aplicar las nuevas leyes.</p>	<p>“Aparentemente solamente se podía aplicar 169 si los hoteles cerraban definitivamente”</p> <p>“Todos estamos al 50 por ciento”</p> <p>“Por lo menos de 800 personas que han salido”</p>
		Gestión del personal	Recorte del personal	

			<p>Renuncia es la mejor alternativa para los empleados</p> <p>Todos los puestos relacionados a eventos están afectados</p>	<p>“tratar de reducir los gastos de personal de la forma más posible y legal para sostener el negocio”</p> <p>“Los empleados, optan a nivel personal, por renunciar, (...) llevarse en la mano el desahucio por los años trabajados, que es mucho más.”</p> <p>“toda la gente que trabaja en eventos. Ya no pueden seguir, no hay eventos (...) son bastante vulnerables y</p>
--	--	--	--	--

		Puestos de trabajo	<p>Los pertenecientes al sector turístico son vulnerables</p> <p>Se necesita personas multi-tasking o polifuncionales.</p>	<p>todo (...) los cocineros, meseros”</p> <p>“mantenimiento, y seguridad, son menos vulnerables. (...) las dos áreas más fuertes (...) Todos están expuestos a salir.</p> <p>“Lo más importante ahorita es buscar perfiles de personas multitasking multitarea polifuncionales”</p>
	Trabajo en redes y políticas de reactivación	Medidas de reactivación por el gobierno	No existen medidas específicas	“medidas claras, directas no hay, estamos dentro del paquete general de medidas.”

		Solicitudes y sugerencias	<p>No hay medidas para la reactivación.</p> <p>Exención de tributos e IVA como medidas</p> <p>No se ha hecho de lo solicitado por el sector hotelero</p>	<p>“La única concreta (...) el 1 por mil (...) diera un plazo pagarlo de aquí a 18 meses”</p> <p>“No ha habido ninguna medida que permita decir va enfocada a reactivar o a mejorar algo hasta ahora.”</p> <p>“no hay ninguna medida favorable buena.”</p> <p>“quiten el IVA”</p> <p>“hemos pedido que nos quiten muchas muchos más tasas que pagamos y hasta ahora no ha habido absolutamente nada”</p>
--	--	---------------------------	--	--

			<p>Incentivos para atraer inversión extranjera</p> <p>Exención del 10% del servicio como incentivos para el turista</p> <p>Propuesta de créditos con un plazo más</p>	<p>“a nivel de ciudad se pagan bastantes tributos (...)Y eso no nos han dado un solo alivio”</p> <p>“inversión extranjera hacia ese tipo de negocio es muy limitado. No, no porque no hay. No hay incentivos de ningún tipo, de ningún tipo.”</p> <p>“Tenemos una tasa de turismo que es variable porque la paga el huésped finalmente no? Tampoco se lo ha incentivado a eso para el turismo.”</p> <p>“créditos más a largo plazo y</p>
--	--	--	---	--

		<p>Cohesión</p>	<p>largos que los de ahora y periodo de gracia más extensos</p>	<p>periodo de gracia un poco más extensos”</p> <p>“créditos blandos (...) a cualquier empresa, que haya facturado la cifra que sea.</p>
		<p>Problemas del sector</p>	<p>Sin peso político, no hay cohesión ni propuestas establecidas y que lleguen a todos.</p>	<p>“inter-entidades (...) no ha habido ninguna cohesión, no ha habido ningún liderazgo”</p> <p>“Hay que tener peso político, para saber qué pasa, qué está pasando, en qué nos afecta.”</p>
			<p>Gastos a pesar de cerrar</p>	<p>“nos hacen normas que ni siquiera nosotros sabemos que están haciéndose en contra de nosotros”</p>

		Recuperación	<p>Falta de liquidez</p> <p>Financiamientos no acordes a la situación</p> <p>No hay mercado para sostener los pagos</p> <p>Es necesario para la recuperación, una vacuna a mediano plazo (6 meses)</p> <p>El sector hotelero depende de todos los que habitamos en la ciudad para que el virus esté controlado, y con ello se</p>	<p>“(...)tenemos que permanecer gastando así estemos cerrados”</p> <p>“nuestro problema central es liquidez”</p> <p>“el problema es que no hay ni plazo ni periodos de gracias que realmente tengan coherencia con con la situación (...) no va a poder pagar el capital y los ingresos”</p> <p>“Mercado no existe (...) menos capacidad de pago”</p> <p>“mediano plazo de seis meses (...) si esto no se arregla, mire que estamos cerrando toda la hotelería”</p> <p>no se puede cambiar mucho el tema, no se puede decir mucho más si no hay una</p>
--	--	--------------	---	---

			<p>mantenga la confianza de la demanda.</p>	<p>la vacuna. Y es cuidarse y cuidarse a nivel personal. Porque el virus no es, no es de Guayaquil, es de cada uno, tristemente.</p>
	Nuevas tecnologías	Adaptación	<p>Procesos internos más digitalizados</p> <p>Por la demanda hay que adaptar nuevas tecnologías.</p> <p>La tecnología se ha convertido en una necesidad.</p>	<p>“no han cambiado mucho”</p> <p>“La pandemia nos ha hecho que nos digitalicemos más en ciertos procesos internos (...)”</p> <p>“ahora es una necesidad, (...) porque la gente lo pide”</p>
		Herramientas y usos		

			<p>Uso del código QR como herramienta en este tiempo</p> <p>Evitar manipulación es la finalidad de la digitalización</p>	<p>“Carta (...) con el celular lea un código QR”</p> <p>“Para evitar la manipulación de elementos”</p> <p>“(…) el directorio de servicios, ahí está un código QR”</p> <p>“la legislación ecuatoriana sobre el virus ahí está un código QR en el ascensor”</p>
	Demanda	Características más valoradas	<p>La confianza se ganará mientras asuma el sector las medidas de bioseguridad</p>	<p>“Bioseguridad (...) tiene que asumirlas y en la medida que se acelere el proceso y sea rápido, pues va a haber confianza (...) para que la gente venga”</p> <p>“seguir todos los lineamientos que conlleven</p>

		Cientes	<p>Reinventarse y la creatividad</p> <p>Involucramiento constante en las redes</p> <p>Aceptación de clientes en general (de tránsito, oficina, pareja)</p>	<p>a tratar de recuperar la confianza”</p> <p>“seguir siendo creativos en todo lo que a nivel de servicio se ofrece (...) por ejemplo, todo el sistema de deliveries”</p> <p>“quien penetre más las redes, que integre más el que tenga más consultas positivas va a ser el ganador”</p> <p>“Estamos compitiendo hasta con los moteles” ya estamos abiertos absolutamente a todo</p>
--	--	---------	--	--

			Competencia con los moteles	<p>“espacios para oficina, espacios para habitación de use para gente que va en tránsito”</p> <p>“todo es venta a la larga es venta hotelera”</p>
Experta en Hotelería	Situación del sector	Impacto económico	Cierre de establecimientos por falta de ingresos	<p>“algunos establecimientos de alojamiento turístico en sus diferentes tipos que han tenido que cerrar”</p> <p>“Las personas en la actualidad se van a ir por el precio más económico”</p> <p>“los principales desafíos en estos momentos es poder mantenerse y generar</p>

			Preocupación por pago de sueldos	rentabilidad para poder solventar y cubrir más que todos los sueldos”
			Incremento de gasto por capacitaciones y medidas de bioseguridad	“tienen que invertir no solamente en adecuación de las instalaciones, sino también en capacitaciones, y adicional a esto deben proveer los materiales necesarios para la seguridad de sus empleados”
	Trabajo en redes y políticas de reactivación			“en el Mintur son unas, las que se aplican en los COES cantonales son totalmente diferentes y realmente cada

			<p>Desacuerdo en medidas de reactivación</p>	<p>uno va para su lado y en este caso el empresario hotelero, pues tiene que aplicar las que le corresponden específicamente a ellos, las que ellos pueden solventar, aquello que pueden cubrir y realmente las que les va a funcionar, porque el mercado actualmente ya no tiene el mismo comportamiento de hace unos cinco meses atrás”</p> <p>“todos esos tres sectores que se unan y que escuchen, pues las voces de en este caso de los representantes y de la fuente directa, que en este caso es la operación directa como hotel”</p> <p>“La estrategia que es actualmente la que está</p>
--	--	--	--	---

		Necesidades del sector	Apoyo en la banca privada	<p>lanzando el, tanto del gobierno y un poco apoyado es que realmente se reactive de forma nacional”</p> <p>“aún no han decidido eso, poder de apoyarse en este caso en la banca no? Y el apoyo en la banca como tal es hoy me prestas pero igual al final tengo que pagar”</p> <p>“No, entonces creo que la mayoría se está yendo por préstamo de la con la banca privada”</p> <p>“poder tener este dinero para poder pagar este hueco que yo, actualmente me estoy salvando, pero al</p>
--	--	------------------------	---------------------------	--

		Efectos	<p>Necesidad de confianza en protocolos de bioseguridad aplicados por el sector</p>	<p>final lo tengo que pagar. Entonces ahí es un arma de doble filo”</p> <p>“la colaboración infinita y completa de todos los empleados del hotel y adicional a esto, la colaboración de la ciudadanía en general, que eso realmente es bastante difícil de conseguir”</p> <p>“los categorizan en que uno pueda tener un riesgo de contagio. Entonces ahí hay como una barrera que quizás deben romper (...) una tarea dura para los establecimientos alojamiento”</p>
--	--	---------	---	---

			<p>Afectaciones socioeconómicas</p>	<p>“no podemos controlar es definitivamente este riesgo biológico que nosotros estamos presentando”</p> <p>“Muchos están cerrando, están perdiendo en este caso e mucho dinero, inversión que han realizado”</p> <p>“Otros se quedaron a mitad de obras en remodelación”</p> <p>“reducción de costos y despido de personal que eso conlleva pues una afectación total a nuestra economía a nivel en general, puesto que las personas se quedan sin trabajo, no tienen ingresos, no se mueve la economía”</p>
--	--	--	-------------------------------------	--

				baja, en este caso sube el índice de desempleo”
	Nuevas tecnologías	Tecnología	<p>Digitalizar procesos existentes</p> <p>Aplicación de nuevas herramientas tecnológicas según volumen de huéspedes</p>	<p>“la solución sería que puedan, en alguna forma digitalizar estos procesos que ya tenían. Definitivamente hay procesos que nunca van a poder ser digitalizados porque son de forma, tienen que ser necesariamente realizados por seres humanos”</p> <p>“adquirir nuevos sistemas en este caso hoteleros, si no es de formas primarias, en este caso, de llevar un control y un registro, que, si bien es cierto, durante todo este tiempo vemos que algunos establecimientos en algún momento siguen utilizando hasta cuaderno”</p>

				<p>“volumen de huéspedes que reciba, y es que su volumen de huéspedes no es tan alto: Entonces para ellos no va a ser rentable poder hacer, poder digitalizar”</p>
	Situación laboral	Medidas laborales	Medidas tomadas para evitar despidos	<p>“Inclusive pueden hasta asignarles otras funciones a estos empleados para que puedan hacer una polivalencia en cuanto a cargos y a oficios”</p> <p>“no han sido despedidos pero han sido, han mermado sueldos al 50 % y trabajan la misma cantidad de horas”</p> <p>“no podemos culpar al empresario o al microempresario por despedir a las personas”</p>

		Situación del empleador	El empleador, tal como el empleado, también es perjudicado por la falta de recursos	<p>“es un momento de no satanizar, de no culpar, porque al fin y al cabo es algo que nos está sucediendo a todos”</p> <p>“Definitivamente es algo que perjudica al empleado (...) insisto de dónde va a sacar dinero el empleador para poder solventar en este momento esta situación del empleado”</p>
	Demanda	Servicios	Adaptar y redireccionar los	<p>“es la oportunidad de que no solamente se apoyen con el servicio alojamiento, o sea que solamente los ingresos pertenezcan a ese rubro y ese servicio, de alojamiento, sino que también puedan dinamizar eh. alimentos y bebidas y en este caso servicio a domicilio.”</p>

		Seguridad	servicios para los clientes Ofrecer seguridad a los huéspedes y clientes	<p>“adaptar los salones de eventos”</p> <p>“No los llamaría nuevos, si no una adaptación”</p> <p>“Creo que la seguridad es importante mientras establecimiento venda y sale a conocer por las normas de seguridad que ellos implementen para los huéspedes es suficiente.”</p> <p>“La idea de comunicación actual de ellos y la estrategia que están aplicando es que se conozca que ellos tienen los lineamientos”</p>
Exempleado de establecimiento de alojamiento	Situación del entrevistado (celeste)	Causas	El detonante fue la pandemia; ya que bajo la afluencia	<p>“todo salió en consecuencia de la pandemia.”</p> <p>“Yo pienso que más por la falta de la afluencia de</p>

			<p>Despidos a través del artículo 169</p> <p>Confusión a la hora de aplicar el artículo 169 por parte del sector</p> <p>No hay necesidad e ingresos para empleados eventuales</p>	<p>turismo, porque nosotros nos debemos al turismo lo que es el hotel”</p> <p>“decidieron eliminar al más del 50 por ciento del personal”</p> <p>“el artículo 169 por ese artículo nos despidieron (...) ellos se basaron en ese artículo, pienso yo erróneamente porque eso de ahí nos despidieron”</p> <p>“no era un empleado fijo con contrato, entonces yo no seguí laborando (...) no podían seguir pagándome si</p>
--	--	--	---	---

		<p>Conocimientos a adquirir</p> <p>Percepciones</p>	<p>Mantenerse actualizado y conocer de las medidas sanitarias</p>	<p>continuaba trabajando con ellos.”</p> <p>“conocimiento de todas medidas de bioseguridad que se deben aplicar para esta nueva normalidad”</p> <p>“tratarme de actualizarme”</p> <p>“ahora último el gobierno enfatizó que es lo que de decir el artículo 169, no con lo que ellos nos sacaron liquidándonos como no debían entonces no era la manera de que tenían que despedirnos”</p>
--	--	---	---	---

			<p>No se da la liquidación que se debe</p> <p>Disposición para seguir laborando en este sector.</p>	<p>“me encanta el sector hotelero”</p>
	<p>Contexto situacional del establecimiento (gris)</p>	<p>Antes de la pandemia</p>	<p>Para los establecimientos la situación en que se encontraba era distinta tanto algo inestable como fructífera.</p>	<p>“poquito inestable, un poquito bajo. Si había menos clientes por la temporada”</p> <p>“Tenía muchas reservas por llegar e incluso reservas para los meses venideros.”</p>

		A raíz de la pandemia	<p>Detonante de cancelación de reservas, el cierre de fronteras.</p> <p>Implementación de las medidas sanitarias</p> <p>Despidos</p> <p>Permanecen empleados que han</p>	<p>“cancelar las reservas (...) debido al cierre de fronteras por vía terrestre y aérea.”</p> <p>“Cuando empezó la pandemia, (...) empezaron a obligar a usar las respectivas mascarillas y guantes de látex”</p> <p>“fue que nos despidieron a todos, en 15 días después de la pandemia (...) sin ninguna liquidación, (...) en otros hoteles, no solamente</p>
--	--	-----------------------	--	--

		Captación y retención de clientes	<p>trabajado menos años.</p> <p>Sentimiento de injusticia.</p> <p>Hospedaje a personas en aislamiento obligatorio.</p>	<p>en el mío, hubieron los mismos casos”</p> <p>“quedaron eran los que tenían unos 5 o 6 años”</p> <p>“Los únicos afectados hemos sido nosotros”</p> <p>“huéspedes (...) cumplir el aislamiento obligatorio por 14 días.”</p>
--	--	-----------------------------------	--	---

			<p>Bajar las tarifas</p> <p>No se penalizó a agencias por cancelación de reservas y se reprogramó fechas.</p>	<p>“que han bajado los precios, las tarifas la bajaron casi al 50% para tener mayor acogida”</p> <p>“con las agencias de viajes (...) ningún tipo de penalización por cancelación de reservas”</p> <p>“que para retener al cliente se les podía reprogramar la fecha”</p>
--	--	--	---	---

	<p>Derechos laborales (fucsia)</p>	<p>Despidos</p>	<p>Entendimiento de la situación por parte de los empleados</p> <p>Se han vulnerado los derechos del trabajador, con liquidaciones no justas.</p> <p>Percepción de que solo se beneficia al empresario.</p> <p>Lucha legal por sus derechos.</p>	<p>“conocía las limitantes (...) ya que es un establecimiento pequeño (...) por ende, no podían seguir pagando los salarios de todos los trabajadores”</p> <p>“en muchos casos han sido vulnerados. No les han pagado los meses y hasta años de trabajo, y si lo han hecho, no han sido justos con la paga de deberían recibir”</p> <p>“han sido violados eso, (...) solamente la de los empresarios, pero, como le indiqué con la nueva, con la reforma, mejor dicho del artículo 169, nosotros</p>
--	--	-----------------	--	--

		Estado del empleado	<p>En cualquier momento los pueden despedir</p> <p>Están temerosos por la inestabilidad laboral</p>	<p>tenemos derecho de pelear la liquidación, no la reforma sino como lo especificaron.”</p> <p>“Tratando de actuar legalmente”</p> <p>“temerosos de que en cualquier momento le vayan a decir o hasta aquí nomás o o vamos a cerrar ese definitivamente (...), no hay estabilidad”</p> <p>“empleadores deberían ser más empáticos”</p>
--	--	---------------------	---	--

		Situación crítica	<p>Piden empatía por parte del empleador.</p> <p>Se ha bajado el sueldo, lo cual dificulta para mantenerse al día a día.</p>	<p>“autorización de este de la ley humanitaria, como le dije que le han bajado el sueldo (...) uno no podía mantenerse a flote tanto, entonces ahora peor con lo que han bajado como se llama el sueldo entonces no, imposible, imposible.”</p> <p>“no hay mucho avance (...) con el gobierno, (...) no hay</p>
--	--	-------------------	--	---

			<p>Recorte de personal o el cierre del establecimiento sucede principalmente porque no hay apoyo directo por parte del gobierno, para bajarle los impuestos o los rubros del sector.</p>	<p>garantías ni apoyo en función a los pagos de los impuestos y distintos rubros (...) lo que hace que tengan que recurrir a recorte del personal o en su defecto, el despido total por el cierre.”</p>
	<p>Impacto social (verde)</p>	<p>Desempleo</p>	<p>Pocas vacantes y muchos desempleados</p>	<p>“obstáculo es que no hay muchas vacantes que hoteles u hostales requieran”</p>

		Efectos colaterales	<p>Incrementos de negocios ambulantes y delincuencia</p> <p>Desempleados con años de experiencia, que dificulta su reinserción laboral por ello mismo.</p>	<p>“obstáculo porque cada vez vienen más personas atrás de uno”</p> <p>“ahorita se han incrementado bastantes negocios ambulantes”</p> <p>“van a querer robar o a cualquier otra cosa.”</p> <p>“yo también (...) tengo ya muchos años porque ya tanto los dediqué a cierta empresa, entonces no no...”</p>
--	--	---------------------	--	--

<p>Dueño de casa de huéspedes cerrada</p>	<p>Situación del establecimiento</p>	<p>Condiciones</p>	<p>Tenía buena acogida tanto nacionales y extranjeros. Solo ofrecer alojamiento, para evitar contagio.</p>	<p>“pequeño, pero iba bien. Recibíamos turistas nacionales, específicamente de la región interandina y también recibíamos a turistas internacionales” “pensamos en quitar el servicio del desayuno para evitar el contacto y por ende, contagios de nuestros colaboradores. Es decir, (...) dejar únicamente el servicio de alojamiento”</p>
--	--------------------------------------	--------------------	--	--

	Situación crítica	Causas de cierre	<p>Al no haber turistas los gastos se incrementaron, además por los protocolos que se tienen que implementar, siendo un gasto extra. No hay forma que sin ingresos costear eso y el pago de empleados.</p> <p>El poco control de la entrada de los</p>	<p>“A causa de la pandemia, dejamos de tener turistas, los gastos incrementaron debido a los protocolos de bioseguridad que había que implementar y no había cómo pagar a los empleados, entonces decidimos cerrar”</p> <p>“Las normativas de bioseguridad (...) representa gastos extra, (...) no se pueden costear”</p> <p>“Que se hubiese controlado el ingreso de turistas desde el inicio, al igual que de los residentes guayaquileños que llegaban del exterior y</p>
--	-------------------	------------------	--	--

		Solución	<p>viajeros, tanto de turistas como residentes.</p> <p>Porque la ciudadanía no siguió las órdenes de cuidado.</p> <p>La vacuna y el control de los que la tienen en aeropuertos y fronteras.</p>	<p>que la gente acate mejor las órdenes de cuidado para no contagiar a más personas”</p> <p>“(…) la solución es la vacuna y (…) control mediante certificado de vacunación tanto en salida como entrada de aeropuertos y fronteras”</p>
	Alianzas con entes públicos y privados	Percepciones	Se ve positivo las acciones por parte de la alcaldía. No hay	“Creo que si Guayaquil pudo superar “relativamente” el virus, fue gracias a la acciones

			medidas específicas por el Mintur y COE.	de la Alcaldesa, por el lado del MINTUR y COE, no hay medidas específicas para el sector hotelero”
	Situación laboral	Decisiones	<p>Suspensión hasta la reapertura.</p> <p>Cierre temporal, porque no se tiene ingresos para pagar a empleados.</p> <p>La situación mejore podrán reabrir.</p>	<p>“No despedirlos, pero sí enviarlos a sus casas hasta que podamos reabrir el establecimiento.”</p> <p>“(…) no nos queda de otra a los propietarios, ya que no tenemos ingresos para pagarles a nuestros empleados y por eso decidimos parar por un tiempo nuestras actividades”</p> <p>“Pienso reabrir el hotel, pero aún no sé cuándo, esperamos a que la situación mejore”</p>

Apéndice H

Hallazgos de cada tema de los informantes clave

Tema	Hallazgos	Citas
<p>Desafíos del sector</p>	<p>Falta de capacidad de pago (liquidez) y que no haya mercado; y han cerrado algunos establecimientos de alojamiento turístico. Ya que no hay mercado, por la falta de afluencia turística.</p> <p>Los pagos de los préstamos son a corto plazo, de hasta 6 meses de gracia. Lo cual se debe generar ganancias para poder pagar.</p> <p>Pago a la nómina es uno de los mayores costos. Perdida de mano de obra buena.</p>	<p>“buscamos son medidas que respalden la falta de liquidez, al abrir mercados”</p> <p>“El problema es que no hay mercado”</p> <p>“Yo pienso que más por la falta de la afluencia de turismo, porque nosotros nos debemos al turismo lo que es el hotel”</p> <p>“El miedo al contagio por la carencia de medidas de bioseguridad de forma general de la población”</p> <p>“seguir todos los lineamientos que conlleven a tratar de recuperar la confianza”</p> <p>“Que están dando plazos muy cortos para pago. Período de gracia (...) con 6 meses de gracia”</p> <p>“hemos perdido mano de obra buena (...) Que nosotros no queremos que se vayan. Que se han ido por la situación”</p> <p>“El mayor costo de los hoteles, pues, es el recurso humano”</p> <p>“dejamos de tener turistas, los gastos incrementaron debido a los protocolos de bioseguridad</p>

		<p>que había que implementar y no había cómo pagar a los empleados”</p> <p>“algunos establecimientos de alojamiento turístico en sus diferentes tipos que han tenido que cerrar”</p> <p>“entonces decidimos cerrar”</p> <p>“los principales desafíos en estos momentos es poder mantenerse y generar rentabilidad para poder solventar y cubrir más que todos los sueldos”</p>
<p>Situación laboral</p>	<p>En el punto de vista del empleador se ha quedado con el 50% de los empleados o suspensión. Tratando de reducir lo más posible y legal para poder sostener el negocio. Esto lo sustenta la experta, por lo tanto, todos están expuestos a salir.</p> <p>Uno de los métodos que se ha recurrido es mermar los sueldos al 50%, e inclusive a cargar de otras funciones a los empleados. Por ello, para</p>	<p>“Todos estamos al 50 por ciento”</p> <p>“No despedirlos, pero sí enviarlos a sus casas hasta que podamos reabrir el establecimiento.”</p> <p>“tratar de reducir los gastos de personal de la forma más posible y legal para sostener el negocio”</p> <p>“Todos están expuestos a salir.”</p> <p>“Lo más importante ahorita es buscar perfiles de personas multitasking multitarea polifuncionales”</p>

	<p>los empleadores es necesario actualmente personas multitasking multitarea polifuncionales.</p> <p>Desde el punto de vista del empleador, comprenden la situación, pero consideran que son los más afectados y pudieron tomar otras medidas; ya que en muchos casos sus derechos han sido vulnerados, al no pagar varios meses o liquidación justo. Además, con la aplicación de la ley humanitaria se rebajó sueldos, lo cual no alcanza para solventar gastos; por lo cual han tenido que renunciar porque el desahucio es mucho más. Así mismo, están inconformes, porque esto representa explotación y afectación emocional.</p> <p>Consideran que la suspensión es una</p>	<p>“Los empleados, optan a nivel personal, por renunciar, (...) llevarse en la mano el desahucio por los años trabajados, que es mucho más.”</p> <p>“Inclusive pueden hasta asignarles otras funciones a estos empleados para que puedan hacer una polivalencia en cuanto a cargos y a oficios”</p> <p>“han mermado sueldos al 50 %”</p> <p>“es un momento de no satanizar, de no culpar, porque al fin y al cabo es algo que nos está sucediendo a todos”</p> <p>“Definitivamente es algo que perjudica al empleado (...) insisto de dónde va a sacar dinero el empleador para poder solventar en este momento esta situación del empleado”</p> <p>“obstáculo porque cada vez vienen más personas atrás de uno”</p> <p>“quedaron eran los que tenían unos 5 o 6 años”</p> <p>“Los únicos afectados hemos sido nosotros”</p> <p>“en muchos casos han sido vulnerados. No les han pagado los meses (...)no han sido justos con la paga de deberían recibir”</p> <p>“Tratando de actuar legalmente”</p>
--	---	---

	<p>medida, porque conservan sus trabajos. También viven temerosos los que siguen laborando; ya que pueden ser despedidos en cualquier momento o por el cierre del hotel.</p> <p>Existen muchos desempleados, y pocas vacantes. El empleo se favorece a los que han laborado por 5 o 6 años. Aunque los que no tienen experiencia, para ellos no hay oportunidades.</p>	<p>“Simplemente era de cortar, cortar, cortar, cortar gastos, cortar personal y está bien, comprendo también su situación”</p> <p>“conocía las limitantes”</p> <p>“temerosos de que en cualquier momento le vayan a decir o hasta aquí nomás o o vamos a cerrar ese definitivamente (...), no hay estabilidad”</p> <p>“autorización de este de la ley humanitaria (...)le han bajado el sueldo (...) uno no podía mantenerse a flote tanto, entonces ahora peor”</p> <p>“no les iban a remunerar pero sí a mantener su puesto (...) considero que está bien por un lado, tener un lapso de tiempo y que resguarden el puesto de cada trabajador era muy importante”</p> <p>“para despidos (...)se aprovecharon tal vez de ciertas leyes que dio el el gobierno”</p> <p>“hay bastante explotación en lo que es lo laboral”</p> <p>“falta de empleo, también va acompañado los de salud, tanto a nivel emocional como física”</p> <p>“los derechos (...) han tomado en cuenta, solamente la de los empresarios”</p> <p>“muy poca experiencia. Eso creo que no! Ni siquiera le</p>
--	--	---

		prestan atención a toda esa gente”
<p>Trabajo en redes y políticas de reactivación</p>	<p>Es necesario que se conceda plazos más largos de gracia y alargar los plazos de devolución del capital y que se mantenga un sensato porcentaje de comisión de intereses. Que se conceda la exención del IVA, tributos municipales, otras tasas que paga el sector. Para incentivar al turista se debe dar la exención del 10% por el servicio.</p> <p>El sector considera que debe tener peso político, para ser escuchados y mejor dirigidos. En cambio, a consideración de la experta el Mintur, COE cantonal y el empresario del sector hotelero deben unirse, y escuchar directamente al sector.</p>	<p>“quiten el IVA”</p> <p>“hemos pedido que nos quiten muchas muchos más tasas que pagamos y hasta ahora no ha habido absolutamente nada”</p> <p>“a nivel de ciudad se pagan bastantes tributos (...) Y eso no nos han dado un solo alivio”</p> <p>“El mismo 10 por ciento es una medida dura para el turista.”</p> <p>“créditos más a largo plazo y periodo de gracia un poco más extensos”</p> <p>“créditos blandos (...) a cualquier empresa, que haya facturado la cifra que sea.</p> <p>“Hay que tener peso político, para saber qué pasa, qué está pasando, en qué nos afecta.”</p> <p>“mediano plazo de seis meses (...) si esto no se arregla, mire que estamos cerrando toda la hotelería”</p> <p>“no se puede cambiar mucho el tema, no se puede decir mucho más si no hay una vacuna. Y es cuidarse y cuidarse y cuidarse a nivel personal. Porque el virus no es, no es de Guayaquil, es de cada uno, tristemente.”</p> <p>“(…) la solución es la vacuna”</p>

	<p>La reactivación depende de todos, para que no haya un rebrote; así aleje a la demanda.</p> <p>La única vía es los préstamos a la banca, pero es un arma de doble filo, porque no se tiene con que pagar.</p> <p>Por los despedidos dados, los empleados se sienten desprotegidos; que solo se ha tomado en cuenta los derechos de los empresarios.</p> <p>No hay medidas específicas o directas para el sector hotelero, y no se observa apoyo de los entes reguladores.</p>	<p>“entonces creo que la mayoría se está yendo por préstamo de la con la banca privada”</p> <p>“poder tener este dinero para poder pagar este hueco que yo, actualmente me estoy salvando, pero al final lo tengo que pagar. Entonces ahí es un arma de doble filo”</p> <p>“El Mintur, COE cantonal y el empresario hotelero (...) que se unan y que escuchen, pues las voces de en este caso de los representantes y de la fuente directa, que en este caso es la operación directa como hotel”</p> <p>“La estrategia que es actualmente la que está lanzando el, tanto del gobierno y un poco apoyado es que realmente se reactive de forma nacional”</p> <p>“medidas claras, directas no hay, estamos dentro del paquete general de medidas.”</p> <p>“no hay ninguna medida favor“poco también que el</p> <p>“Gobierno no ayudó mucho en ese sentido”rable buena.”</p> <p>“MINTUR y COE, no hay medidas específicas para el sector hotelero”</p> <p>“la falta de compromiso por parte de los entes públicos regulatorios como Ministerio de</p>
--	---	--

		Turismo y GAD's para la reactivación económica del sector turístico”
Nuevas tecnologías	<p>El sector se ha digitaliza más, sobre todo en procesos internos. Para algunos establecimientos que no lo habían implementado tecnologías para las cosas primarios, es ahora una necesidad, porque la gente lo pide. Aunque no para todos es rentable. Los empleados ahora deben estar constantemente actualizándose.</p>	<p>“no han cambiado mucho”</p> <p>“La pandemia nos ha hecho que nos digitalicemos más en ciertos procesos internos (...)”</p> <p>“ahora es una necesidad, (...) porque la gente lo pide”</p> <p>“si no es de formas primarias, en este caso, de llevar un control y un registro”</p> <p>“volumen de huéspedes que reciba, y es que su volumen de huéspedes no es tan alto: Entonces para ellos no va a ser rentable poder hacer, poder digitalizar”</p> <p>“tratarme de actualizar”</p>
Demanda	<p>Para atraer a la demanda es necesario que comuniquen que están siguiendo los lineamientos de bioseguridad. Ser creativos, estar activos en redes. De adaptar nuevos servicios o dinamizar con alimentos y bebidas.</p> <p>Actualmente están compitiendo con moteles, porque todo es venta.</p>	<p>“seguir siendo creativos en todo lo que a nivel de servicio se ofrece”</p> <p>“quien penetre más las redes, que integre más el que tenga más consultas positivas va a ser el ganador”</p> <p>“Estamos compitiendo hasta con los moteles (...) ya estamos abiertos absolutamente a todo”</p> <p>“es la oportunidad de que no solamente se apoyen con el servicio alojamiento (...) sino que también puedan dinamizar eh. alimentos y bebidas y en este caso servicio a domicilio.”</p>

	<p>Se han bajado los precios, reprogramado fechas y se han alojado huéspedes en alojamiento obligatorio por 14 días.</p>	<p>“La idea de comunicación actual de ellos y la estrategia que están aplicando es que se conozca que ellos tienen los lineamientos” “huéspedes (...) cumplir el aislamiento obligatorio por 14 días.”</p> <p>“que han bajado los precios, las tarifas la bajaron casi al 50% para tener mayor acogida” “que para retener al cliente se les podía reprogramar la fecha”</p>
<p>Impacto social</p>	<p>El impacto social que ha sufrido la ciudad es el desempleo, el surgimiento del mercado informal. Y la creación de negocios pequeños. Esto puede influir en el aumento de la delincuencia.</p>	<p>“Muchos de ellos han iniciado pequeñas empresas” “ahorita se han incrementado bastantes negocios ambulantes” “Uno ve bastante mercado informal” “reducción de costos y despido de personal que eso conlleva pues una afectación total a nuestra economía a nivel en general, puesto que las personas se quedan sin trabajo, no tienen ingresos, no se mueve la economía baja, en este caso sube el índice de desempleo” “van a querer robar o a cualquier otra cosa.” “Por lo menos de 800 personas que han salido”</p>

Apéndice I

Bitácora del trabajo de campo

Estable n° cimiento	Clasificación	Categoría	Estado	Observaciones	Fecha de llamada/visi ta	Hora de llamada/visi ta	
1	Hotel 1	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestaron la encuesta de gerente vía telefónica y las de trabajadores ya las contestaran	12/08/2020	17:20
2	Hotel 2	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Ya respondieron las encuestas	14/08/2020	11:02
3	Hotel 3	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Ya respondió	21/08/2020	10:57
4	Hotel 4	HOTEL	3 Estrellas	Cerrado definitivamente	El número convencional registrado no existe, el de celular está equivocado y no hay registro del hotel en internet.	14/08/2020	11:39
5	Hotel 5	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Ya respondieron las encuestas	13/08/2020	12:45
6	Hotel 6	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Envío de correo a otra dirección. Responderán las encuestas.	14/08/2020	11:48
7	Hotel 7	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Envío de correo a otra dirección. Responderán las encuestas.	14/08/2020	11:59
8	Hotel 8	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	No accedió a colaborarnos	20/08/2020	15:30
9	Hotel 9	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Responderán las encuestas	14/08/2020	12:26
10	Hotel 10	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	12/08/2020	11:11
11	Hotel 11	HOTEL	4 Estrellas	Cerrado temporalmente	Cerrado temporalmente. Trabajando únicamente a nivel administrativo para justificar sueldos	22/07/2020	13:00
12	Hotel 12	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Solo dieron un mail de contacto y nada más	21/08/2020	15:30
13	Hotel 13	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Solo dieron un mail de contacto y nada más	21/08/2020	12:48
14	Hotel 14	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	RRHH la va a pasar a gerencia	21/08/2020	11:55
15	Hotel 15	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Contestaron al número de celular. No estaba, y no respondió por mail el administrador. Respondieron una encuesta de trabajador (trabajo de campo)	21/08/2020	12:50
16	Hotel 16	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	Sí contestó	21/08/2020	9:30

17	Hotel 17	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	13/08/2020	10:55
18	Hotel 18	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Ya contestó la de trabajador, administrador no está	12/08/2020	10:52
19	Hotel 19	HOTEL	3 Estrellas	Cerrado definitivamente	Cerrado definitivamente desde agosto dicho por administradora	20/08/2020	10:34
20	Hotel 20	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestaron la llamada, pero no quieren responder las encuestas. Solo están rotando al personal de maximo 3 personas diarias	12/08/2020	12:00
21	Hotel 21	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	No accedió a colaborarnos	22/08/2020	9:00
22	Hotel 22	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	Solo dieron un mail de contacto y nada más	14/08/2020	12:40
23	Hotel 23	HOTEL	4 Estrellas	Cerrado temporalmente	Cerrado temporalmente. Trabajando únicamente a nivel administrativo para justificar sueldos	19/08/2020	17:10
24	Hotel 24	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Aceptaron realizar las encuestas	12/08/2020	15:00
25	Hotel 25	HOTEL	2 Estrellas	Cerrado temporalmente	Establecimiento cerrado, en remodelación	21/08/2020	10:50
26	Hotel 26	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Contestó recepcionista, comunicación únicamente por mail	12/08/2020	10:44
27	Hotel 27	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	No se encuentra el gerente, y necesitan autorización	24/08/2020	12:00
28	Hotel 28	HOTEL	4 Estrellas	Cerrado definitivamente	Cerrado definitivamente. Publicado en noticias.		
29	Hotel 29	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Gerente debe aprobar las encuestas, la recepcionista contestó la encuesta de trabajador (trabajo de campo)	13/08/2020	11:20
30	Hotel 30	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Van a contestar las encuestas	12/08/2020	16:00

31	Hotel 31	HOTEL	3 Estrellas	Cerrado definitivamente	Cerrado definitivamente dicho por la administradora, funcionamiento ilegal	20/08/2020	10:55
32	Hotel 32	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Solicitan carta de rector de ESPOL o representación del Mintur por temas de confidencialidad	19/08/2020	16:30
33	Hotel 33	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Gerente debe aprobar las encuestas	12/08/2020	11:02
34	Hotel 34	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Envío de encuestas a nuevo mail y esperar aprobación	11/08/2020	10:25
35	Hotel 35	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Necesita autorización	20/08/2020	12:45
36	Hotel 36	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Colgó, no dió número ni mail de contacto	20/08/2020	12:50
37	Hotel 37	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas y enviaron mail de confirmación de respuestas	19/08/2020	18:00
38	Hotel 38	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	12/08/2020	15:50
39	Hotel 39	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Solo contacto por mail porque no pasa en el hotel	20/08/2020	10:35
40	Hotel 40	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	No se encuentra el gerente, y necesitan autorización	24/08/2020	12:00
41	Hotel 41	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas (trabajo de campo)	20/08/2020	12:00
42	Hotel 42	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Contestarán	21/08/2020	15:00
43	Hotel 43	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestarán	20/08/2020	15:55
44	Hotel 44	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestó la encuesta de trabajador la recepcionista	21/08/2020	8:10
45	Hotel 45	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestó recepcionista, no quiere contestar encuesta, necesita autorización de encargada de establecimiento	12/08/2020	10:59
46	Hotel 46	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestaron la encuesta	20/08/2020	12:30
47	Hotel 47	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Espera de respuesta al mail	20/08/2020	13:20
48	Hotel 48	HOTEL	2 Estrellas	Abierto	Contestaron la encuesta de trabajadores y se envió mail para administrador (trabajo de campo)	20/08/2020	12:15
49	Hotel 49	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	13/08/2020	11:15
50	Hotel 50	HOTEL	5 Estrellas	Cerrado definitivamente	Cerró antes de la pandemia		

51	Hotel 51	HOTEL	4 Estrellas	Cerrado temporalmente	Cerrado temporalmente, no quisieron dar más información	19/08/2020	17:00
52	Hotel 52	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	11/08/2020	9:59
53	Hotel 53	HOTEL	4 Estrellas	Cerrado temporalmente	Funciona solo la cafetería según un empleado de limpieza y mantenimiento. Letrero de cerrado (Trabajo de campo)	19/08/2020	10:40
54	Hotel 54	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	Comunicar solo por mail, indicaron nueva dirección de correo	12/08/2020	11:24
55	Hotel 55	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Ya contestaron la encuesta de administrador porque no hay empleados en este momento	21/08/2020	13:00
56	Hotel 56	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	Contacto por whatsapp, espera de respuesta	14/08/2020	11:10
57	Hotel 57	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Contestaron 1 de empleados, no está el administrador	21/08/2020	12:45
58	Hotel 58	HOTEL	4 Estrellas	Abierto	Estuvieron cerrados solo los 3 primeros meses de la pandemia. Responderán las encuestas	19/08/2020	11:12
59	Hotel 59	HOTEL	3 Estrellas	Abierto	Llenó la encuesta de trabajadores (1) son 2 empleados, no sabía a que correo puedo comunicarme con el administrador porque no pasa ahí	20/08/2020	17:20
60	Hotel 60	HOTEL	3 Estrellas	Cerrado temporalmente	Los números de contacto registrados y encontrados en la web salen como inexistentes	11/08/2020	10:01
61	Hotel 61	HOTEL	2 Estrellas	Cerrado definitivamente	No salen las llamadas del número de contacto. La única página de internet que lo registra dice que está cerrado permanentemente		
62	Hotel 62	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Se insistió pero estaban ocupados administradora y gerente, solo respondió una empleada físicamente	12/08/2020	11:34

63	Hotel 63	HOTEL	4 Estrellas	Cerrado temporalmente	Todavía no reaberturan	12/08/2020	11:59
64	Hotel 64	HOTEL	5 Estrellas	Abierto	Contestaron la encuesta de gerente, están pendientes las de trabajadores	12/08/2020	18:45
65	Hostería 1	HOSTERÍA	3 Estrellas	Cerrado definitivamente	No contesta a ninguno de los contactos registrados ni encontrados, no hay registro de la hostería en la web	11/08/2020 20/08/2020	12:07: 16:15
66	Hostal 1	HOSTAL	1 Estrella	Cerrado temporalmente	Cerrado	20/08/2020	13:30
67	Hostal 2	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesita autorización. No dió correo	21/08/2020	11:00
68	Hostal 3	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	Necesita autorización, se volvió a enviar mail	21/08/2020	11:30
69	Hostal 4	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Ya contestaron las encuestas	13/08/2020	12:20
70	Hostal 5	HOSTAL	2 Estrellas	Cerrado temporalmente	Cerrado temporalmente desde la pandemia, empleado no quiso responder la encuesta	21/08/2020	15:30
71	Hostal 6	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesita autorización, se envió correo. Cerró desde marzo a mayo	21/08/2020	15:45
72	Hostal 7	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Cerró los meses de marzo a junio y no pueden contestar sin autorización. Administradores no van al establecimiento	21/08/2020	15:40
73	Hostal 8	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Contestaron las recepcionistas. Para otras encuestas necesitan autorización. Cerrados de marzo a mayo	21/08/2020	16:09
74	Hostal 9	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	No quiso dar correo, ni contestar encuesta porque trabaja por hora	21/08/2020	16:10

75	Hostal 10	HOSTAL	3 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	12/08/2020	16:45
76	Hostal 11	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	12/08/2020	13:00
77	Hostal 12	HOSTAL	3 Estrellas	Abierto	Dieron un nuevo mail y responderán las encuestas	12/08/2020	11:39
78	Hostal 13	HOSTAL	3 Estrellas	Abierto	Reportaron a administrador y responderán encuestas	11/08/2020	15:27
79	Hostal 14	HOSTAL	3 Estrellas	Abierto	Reportaron a administrador y responderán encuestas	11/08/2020	15:24
80	Hostal 15	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesita autorización, se envió el mail otra vez porque no han contestado	22/08/2020	16:30
81	Hostal 16	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Sin autorizacion no contestan	22/08/2020	16:38
82	Hostal 17	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Ya contestó la encuesta de trabajador. No está administradora	22/08/2020	18:00
83	Hostal 18	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Contestaron 1 de empleados, no está el administrador	21/08/2020	12:45
84	Hostal 19	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesitan autorización, se envió por correo	22/08/2020	17:00
85	Hostal 20	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	No quisieron contestar las encuestas	20/08/2020	11:00
86	Hostal 21	HOSTAL	3 Estrellas	Cerrado temporalmente	El abonado no está disponible (teléfono), y celular directo al buzón	20/08/2020	10:20
87	Hostal 22	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Ya contestaron las encuestas administrador, no había trabajadores (trabajo de campo)	20/08/2020	13:35
88	Hostal 23	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Notificarán a dueño del establecimiento para que pueda contestar las encuestas. Se negaron a responder sin aprobación	14/08/2020	11:20
89	Hostal 24	HOSTAL	3 Estrellas	cerrado tempor	Cerrado	21/08/2020	17:00

				alment e			
90	Hostal 25	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Responden la de administrador por correo nuevo (trabajo de campo). Cambio de nombre de hotel.	21/08/2020	13:20
91	Hostal 26	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Contestaron la encuesta de administrador	20/08/2020	12:45
92	Hostal 27	HOSTAL	1 Estrella	Cerrad o tempor alment e	Cerrado desde inicio de la pandemia. Se abrió hace 15 días. No quisieron contestar encuestas	21/08/2020	17:10
93	Hostal 28	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	No quisieron contestar las encuestas	20/08/2020	11:45
94	Hostal 29	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesita autorización, se envió el mail otra vez porque no han contestado	21/08/2020	9:35
95	Hostal 30	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	Solo contestaron una de trabajadores, demás solo por gmail al dueño	20/08/2020	16:50
96	Hostal 31	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesita autorización, se envió el mail otra vez porque no han contestado	21/08/2020	9:20
97	Hostal 32	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Necesitan autorización, se envió por correo	21/08/2020	10:10
98	Hostal 33	HOSTAL	1 Estrella	Cerrad o tempor alment e	Cerrado temporalmente, desde que comenzó la pandemia. Solo trabajan por cierto tiempo, pero no hacen reservas (no quisieron dar las encuestas)	21/08/2020	9:50
99	Hostal 34	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	No contestaron	21/08/2020	11:39
##	Hostal 35	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	No quisieron contestar las encuestas	11/08/2020	12:04
##	Hostal 36	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	11/08/2020	15:05
##	Hostal 37	HOSTAL	3 Estrellas	Abierto	Ya contestaron las encuestas	11/08/2020	11:58

##	Hostal 38	HOSTAL	2 Estrellas	Cerrado temporalmente	Los contactos salen como no existentes	11/08/2020	11:38
##	Hostal 39	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	Contestó la encuesta de gerentes vía telefónica	11/08/2020	11:39
##	Hostal 40	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Administrador no puede contestar porque está fuera de la ciudad y no tiene señal, contestó 1 encuesta trabajador	20/08/2020	10:30
##	Hostal 41	HOSTAL	1 Estrella	Cerrado temporalmente	Nadie contestó a los contactos	11/08/2020	11:36
##	Hostal 42	HOSTAL	1 Estrella	Cerrado temporalmente	Los contactos salen como no existentes	11/08/2020	11:35
##	Hostal 43	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Ya contestaron las encuestas administrador, no había trabajadores (trabajo de campo)	20/08/2020	13:35
##	Hostal 44	HOSTAL	1 Estrella	Abierto	Nombre distinto hostel Vilecas, contestaron las encuestas	20/08/2020	9:45
##	Hostal 45	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	No quiso contestar	21/08/2020	12:45
##	Hostal 46	HOSTAL	2 Estrellas	Cerrado temporalmente	Cerrado desde inicio de la pandemia. En remodelación.	11/08/2020	11:32
##	Hostal 47	HOSTAL	3 Estrellas	Cerrado temporal	Cerrado desde inicio de la pandemia. En remodelación.	19/08/2020	18:15

				alment e			
##	Hostal 48	HOSTAL	2 Estrellas	Abierto	Lleno la encuestas de trabajadores, el administrador no se encontraba se envió al correo (trabajo de campo)	21/08/2020	9:55
##	Casa de Huéspedes 1	CASA DE HUÉSPEDES	Categoría única	Cerrad o tempor alment e	Cerraron temporalmente para evitar contagios de los colaboradores y huéspedes	11/08/2020	11:14
##	Casa de Huéspedes 2	CASA DE HUÉSPEDES	Categoría única	Cerrad o definitiv amente	Dueña dijo que cerró definitivamente	19/08/2020	18:30
##	Casa de Huéspedes 3	CASA DE HUÉSPEDES	Categoría única	Abierto	Ya contestaron las encuestas	11/08/2020	10:56

Apéndice J

Prototipo

INFORME DE COYUNTURA

Impactos económicos y sociales del Covid-19 en el sector hotelero de Guayaquil.

SECTOR HOTELERO A RAÍZ DEL COVID-19

El turismo en Ecuador representa la tercera fuente de ingresos no petroleros aportando un 2.2% al PIB hasta el 2019 (Mintur, 2020). A raíz de la pandemia de COVID-19, la economía turística mundial entro en un estado de recesión sin precedentes. Las restricciones legales a la movilidad nacional e internacional de visitantes ponen en jaque la operatividad de establecimientos de alojamiento turísticos. En Guayaquil, la Cámara de Comercio reporta un 80% de pérdidas en el sector hotelero, en comparación con el primer semestre del 2019 (AHOTEGU, 2020). Además, hasta julio la reapertura de los hoteles era del 8% de acuerdo con la Asociación Hotelera del Ecuador (AHOTEC). Actualmente, existen tres establecimientos de alojamiento turístico que han cerrado de manera temporal o definitiva, según la Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador – FENACAPTUR.

Este gremio y AHOTEGU expresan su preocupación por la falta de liquidez, y por los establecimientos que aún están abiertos, pero no se han reactivado. Exponen su necesidad del apoyo por parte del Gobierno.

Por otro lado, el sector hotelero ha tomado medidas para subsistir, entre ellas el recorte de personal, que ha impactado socialmente. Con ello, surgieron incluso protestas, porque hubo desvinculaciones bajo la figura de fuerza mayor y reclamos por una indemnización justa (El Universo, 2020).

Bajo ese contexto, en este informe se analiza la situación actual del sector desde inicios de la pandemia de COVID-19 hasta julio del presente año, principalmente a través de los indicadores de alojamiento (ocupación, y estancia promedio) para la comprensión del impacto económico que ha tenido; en cambio, para el impacto social, los despidos y la satisfacción entre los factores que intervienen en el ambiente laboral y las medidas que se han tomado para la gestión del personal.

DATOS

En el presente informe se recoge información del censo realizado a gerentes/administrativos de los 116 establecimientos de alojamiento turístico de la ciudad de Guayaquil, registrados en el Catastro Turístico Nacional de 2020 del Ministerio de Turismo (MINTUR). De estos, el 77% corresponde a los establecimientos que están abiertos, 16% cerrados temporalmente y 7% cerrados definitivamente (Figura 1). De los abiertos: 44% a hoteles, 32% a hostales y 1% a la casa de huéspedes. En cierre temporal: 6%, 9% y 1%, respectivamente. Y de los cerrados definitivamente: hoteles 5%, casa de huéspedes 1%, y 1% a una hostería (única registrada). Cabe mencionar que 89 son los establecimientos abiertos, de los cuales se obtuvo la respuesta de 30, los 59 restantes se rehusaron a responder. Además, de una encuesta realizada a 97 trabajadores de una población de 3 698 empleados, obtenido del catastro mencionado anteriormente, con un margen de error del 10%, debido a su desactualización.

El perfil de los encuestados fue analizado mediante los indicadores de alojamiento (ocupación, estancia promedio y plaza), de desempleo y otros factores, presentados en el marco general de forma sectorial y, algunos, específicamente por clasificación (hoteles, hostales y casa de huéspedes). La distribución de gerentes/administrativos y trabajadores encuestados se concentra en hoteles y hostales (Figuras 2 y 3), dado que solo está en funcionamiento una casa de huéspedes.

INDICADORES DE ALOJAMIENTO

Los indicadores de alojamiento que se determinaron para analizar las implicaciones que ha tenido la pandemia a nivel económico, son: ocupación en relación con la estancia, perfil de los huéspedes y plaza. De acuerdo a la **Ocupación en relación con la estancia** (Figuras 4 a 7), los hoteles y hostales, entre enero y marzo, tuvieron una ocupación dentro del rango

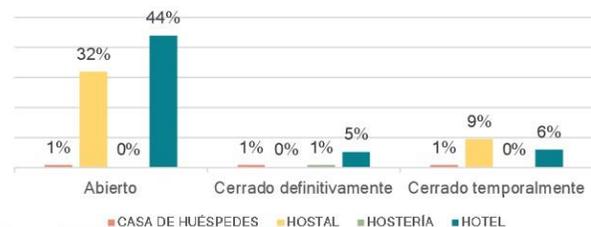


Figura 1 Estado de los establecimientos de alojamiento turísticos

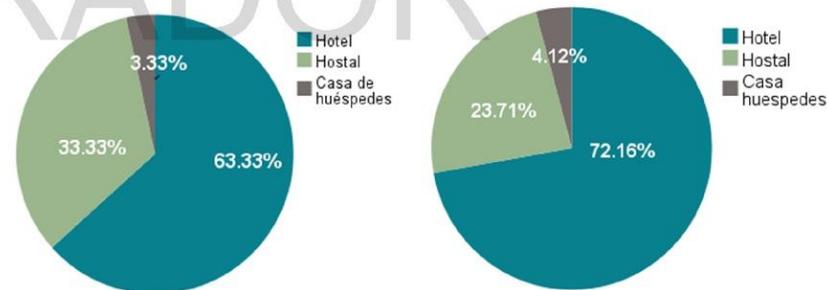


Figura 2 Tipo de establecimientos perteneciente a gerentes/administrativos

Figura 3 Tipo de establecimientos perteneciente a trabajadores

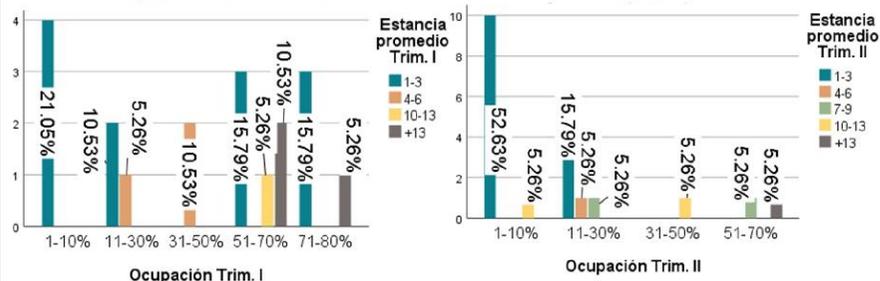


Figura 4 Ocupación-estancia Hoteles Trim. I

Figura 5 Ocupación-estancia Hoteles Trim. II

de 31% a 70%, con una estancia de 1 a 6 días. No obstante, para los meses de abril a junio, la mayor parte de los establecimientos llegaron hasta el 30%, con una estancia no mayor a 3 días. El primer trimestre alcanza un porcentaje de ocupación alta y su estancia media todavía varía, en vista de que enero y febrero fueron favorables; por el contrario, el mes de marzo no. En cambio, para el segundo trimestre se denota un decrecimiento total de la ocupación, específicamente, en los hostales la situación es preocupante, dado que llega hasta el 30%; mientras tanto, los hoteles tienen un mejor panorama debido a que algunos llegan al 70%, con más de 3 días de estancia. La estancia promedio pudo comprobarse con la observación de campo y con la entrevista a un representante gremial, además de la opinión de algunos administradores al mencionar que “para generar ingresos hemos tenido que cambiar la modalidad de venta de habitaciones por noche a venderlas por horas”, es decir que, se están ofreciendo tarifas de uso diario solo por un número determinado de horas (sin pernoctación), llegando a competir con establecimientos no turísticos.

El **Perfil de Huéspedes** que se han alojado durante la pandemia (Figura 8), han sido mayormente turistas nacionales (35%) e internacionales (30%). Esto se debe a que, hasta mayo era obligatorio el aislamiento preventivo obligatorio (APO) en hoteles. También se ha identificado mediante observación de campo otro tipo de huéspedes, los residentes guayaquileños cuya estancia es corta (horas o una noche máxima).

Respecto al indicador **Plazas**, es necesario conocer su disminución para mostrar la capacidad de alojamiento que ha perdido la ciudad. De acuerdo con los gerentes/administrativos encuestados, antes de la pandemia contaban con 1690 plazas de alojamiento; de las cuales, en los hoteles se contabilizó 1337, y en los hostales 347. Perdiendo los hoteles 83% y los hostales 17% (Figura 9). Esta distinción es principalmente porque los hostales tienen menos capacidad que los hoteles.

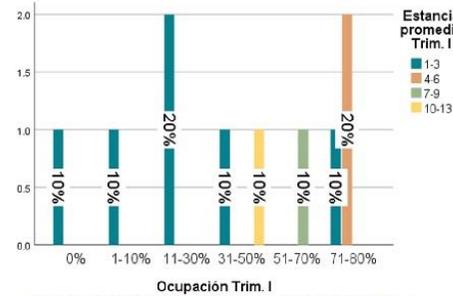


Figura 6 Ocupación-estancia en Hostales Trim. I

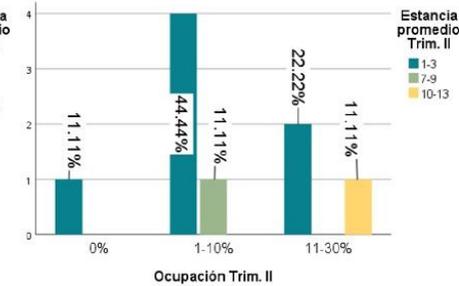


Figura 7 Ocupación-estancia en Hostales Trim. II

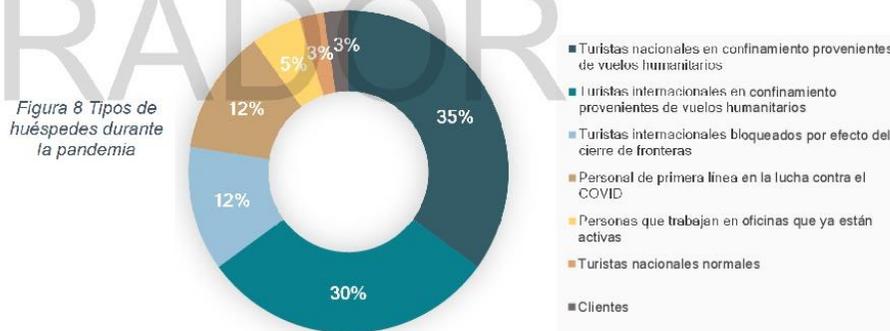


Figura 8 Tipos de huéspedes durante la pandemia

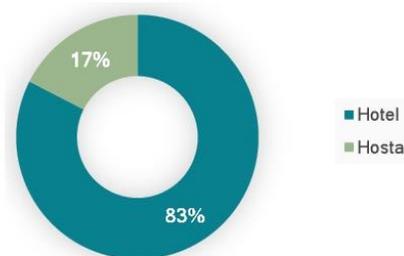


Figura 9 Disminución de plazas desde la pandemia

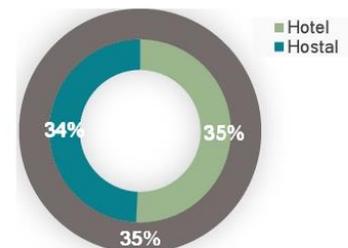


Figura 10 Porcentaje de desempleo

SITUACIÓN LABORAL

Para analizar los impactos sociales se determinaron los siguientes indicadores: desempleo y condiciones laborales.

En el caso del **Desempleo**, de acuerdo con los gerentes/administrativos encuestados, el 35% de los trabajadores del sector han perdido sus empleos, indistintamente del tipo de establecimiento (Figura 10). No obstante, hay una leve diferencia para los hoteles, ya que este porcentaje representa una mayor cantidad de recurso humano desempleado. Por lo tanto, se entiende que existe mayor resiliencia y estabilidad laboral en los hostales, pero se desconoce la razón.

En cuanto las **Condiciones Laborales** se halló que, la aplicación de los despidos generó en el resto de los trabajadores el aumento de la carga horaria y sus funciones. Las medidas que ha tomado el sector (figura 11) son principalmente: modificación consensuada de horarios, ajuste de salarios y, asignación de nuevas funciones y tareas. El empleo de estas medidas se refleja en las respuestas de los trabajadores; puesto que, el 69% ha tenido modificación de horarios y asignación de nuevas funciones (Figura 12), mientras que aproximadamente, el 10% no ha aplicado aquellas medidas. 15% pertenece a los que solo han aplicado la primera medida, y 5% a la segunda. En cuestión de la satisfacción con su remuneración (Figura 13), la mayoría se encuentra satisfecho (56% aproximadamente), independiente de si han tenido o no modificación de sueldo. Mediante la observación de campo se descubrió que, en ciertos casos, la razón de la respuesta "indiferente" fue para evadir la pregunta. En cambio, a los que no les modificaron el sueldo, se sienten en su mayoría satisfechos.

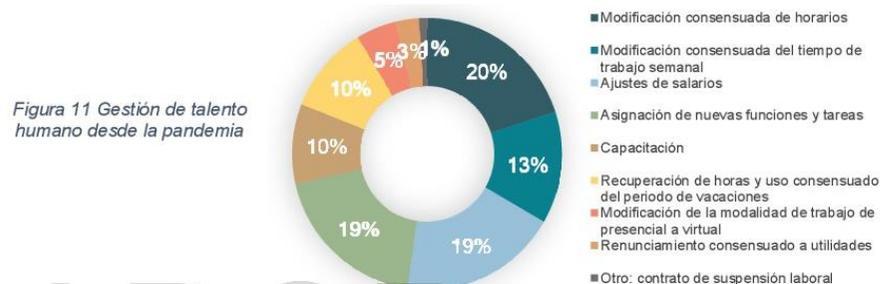


Figura 11 Gestión de talento humano desde la pandemia

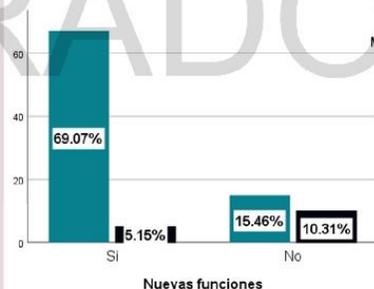


Figura 12 Modificación de horarios en relación con nuevas funciones

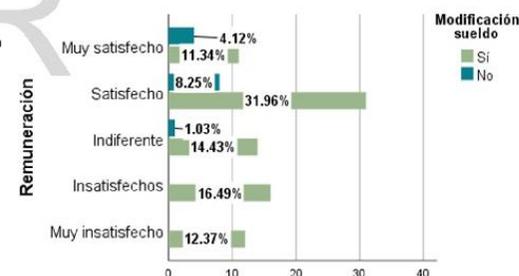


Figura 13 Modificación de sueldo con satisfacción remuneración

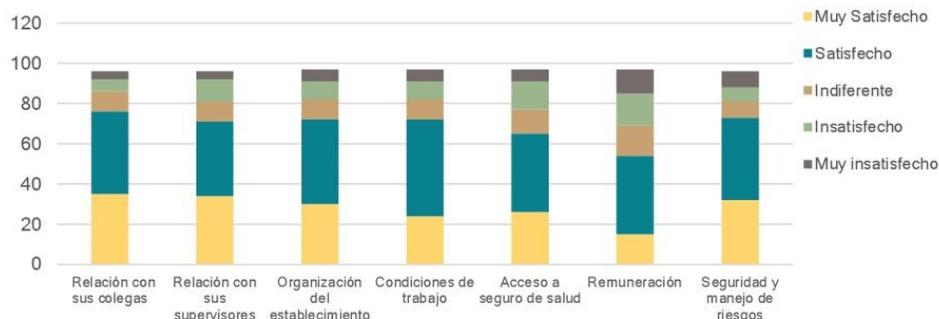


Figura 14 Satisfacción en relación con factores de gestión de talento humano a raíz del COVID-19

En los siete factores de gestión de talento humano (Figura 14), la gran parte de los encuestados se consideran satisfechos o muy satisfechos; aunque seguido a ello se encuentran los insatisfechos, con mayor concentración en la remuneración, acceso a seguro de salud y relación con sus supervisores. No obstante, consideran que el ambiente se ha vuelto estresante (28%) o riesgoso (19%) por la modificación en los horarios y el riesgo de contagios (Figura 15). Ciertos lo consideran hostil (1%) o tóxico (2%). Esto se debe a la precariedad de su situación laboral por la disminución de la remuneración como medida, y de la falta de acceso a seguro de salud que tienen ciertos establecimientos. También se presenta insatisfacción respecto a la relación con sus supervisores, se puede inferir que esto se suscita por la situación crítica actual del sector.

POLÍTICAS DE REACTIVACIÓN

Al realizar las encuestas, se tomó en cuenta las medidas propuestas por el sector, de lo cual se obtuvo que, los hoteles consideran más importante la exención de IVA y tasas hoteleras, el diferimiento tributario y prórroga a largo plazo en financiamiento público. En cambio, para los hostales, la exención de impuestos a turistas y, créditos con bajos intereses y meses de gracia a largo plazo de la banca (Figura 16). Se denota la necesidad de apoyo de los entes públicos a través de la implementación de nuevas políticas y de las instituciones bancarias o del sector privado mediante créditos. Se demuestra (Figuras 17 y 18) que solo el 10% de los encuestados sí reciben ayuda del sector público y, 13% del privado, resaltando el poco apoyo por parte de estos actores. Así mismo, por observación y entrevistas se pudo evidenciar la poca comunicación y cohesión entre los entes públicos, debido a que se cobraban multas municipales teniendo como fuente la información desactualizada del MINTUR. Aunque a finales de agosto y a inicios de septiembre se eliminó el cobro de las multas y la tasa de pernoctación por la Alcaldía de Guayaquil.

Figura 15 Ambiente laboral en relación con la modificación de horarios

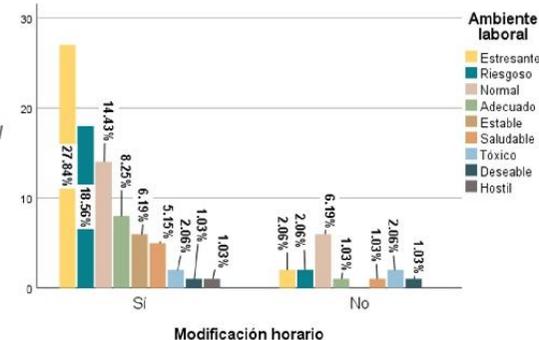


Figura 16 Incentivos para reactivación

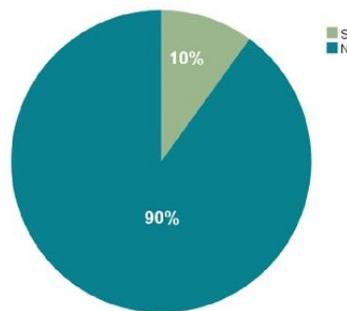


Figura 17 Apoyo del sector público

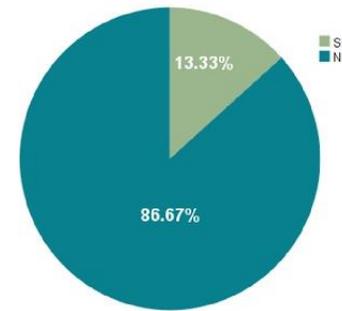


Figura 18 Apoyo del sector privado

CONCLUSIONES

La situación en el sector es crítica y preocupante tanto para los empleadores como para los trabajadores, lo que se evidencia con los resultados de los indicadores de alojamiento y de empleo.

Se recalca la necesidad de la conciliación entre el sector hotelero y los entes reguladores para reactivar la industria de alojamiento turístico, además para que exista estandarización de las regulaciones. Por otro lado, se debe mejorar la gestión del ambiente laboral en los establecimientos para no tener consecuencias respecto a la insatisfacción de los trabajadores, ocasionando también baja productividad o problemas de salud. En cuanto al establecimiento, se sugiere adoptar medios tecnológicos que faciliten la aplicación de las medidas de bioseguridad. Además, deben adaptarse y renovarse dando una imagen de espacio seguro y atraer más clientes.

El sector precisa de alianzas entre los entes públicos y privados para que se creen medidas de reactivación efectivas, ya que, se alinearían hacia un mismo objetivo. Así mismo, se requiere de una estrategia de manejo adecuado de la data, para que todos los organismos rectores cuenten con información estandarizada y actualizada.

Este informe presenta información clave que puede servir de insumo para las empresas del sector y, entes públicos y privados para conocer la situación actual del sector y poder tomar decisiones con respecto al apoyo necesario para la reactivación. Además, de ser una fuente para la comprensión y empatía mutua entre el trabajador y el empleador.

CRÉDITOS

Valeria Gómez Vaca
vcgomez@espol.edu.ec

Marisela Lalama Alcívar
mclalama@espol.edu.ec

CONTACTOS

Superior Politécnica del Litoral - ESPOL

Campus Gustavo Galindo, Km. 30.5 Vía Perimetral,
Guayaquil, Ecuador.

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Bloque 8B, O2.

Teléfonos: (+593) - 42 - 269097

Código postal: EC090112