

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Título del trabajo

Análisis de la calidad del trabajo decente en el sector turístico de
restaurantes en la ciudad de Guayaquil

Propuesta de lineamientos de políticas públicas para mejorar la
situación laboral del sector.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Nombre de la titulación

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Rommel Rubén Romero Coloma

Diego Armando Vera Vera

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi **madre**, quien apoyó mi decisión en seguir la carrera, pese a todo pronóstico. Ella ha sido mi gran apoyo y confidente durante estos años. Pese a la distancia, siempre se ha mostrado dispuesta a apoyarme en el cumplimiento de mis metas y sueños.

Las palabras de aliento que nos damos mutuamente han sido mi motor para continuar aun cuando creía desistir.

A mi gata, Kitty, mi fiel compañera en mis noches de estudio, desde que inicié mi vida universitaria en el TES y ahora que la concluyo en ESPOL.

-Rommel Romero

DEDICATORIA

A Dios nuestro padre celestial, por bendecirme y derramar su misericordia día tras día.

A mis padres: (+) Luis y Nancy, a mis hermanos Xiomy y Kike, por día a día haber confiado en mí. A pesar de las adversidades, nunca me rendí.

¡Gracias por todo, ESPOL!

-Diego Vera

AGRADECIMIENTOS

A mis amigos más cercanos que conseguí aquí, quienes me motivaron a no rendirme y a siempre mantener una actitud positiva. Entre ellos están mi tejedora de sueños **María José**, la gigante **Selena**, la carnalera **Xiomara**, el infame de **Miguel**, el silencioso **Andrés** y mi queridísima **Jéssica**. Gracias a todos por su paciencia infinita, por enseñarme el valor de la amistad y principalmente por hacerme partícipe como un miembro más de su familia, cuando más lo he necesitado.

A mis profesores, la PhD **Beatriz Fajardo**, quien me tentó a cambiarme a arqueología a inicios de la carrera, por su gran dominio de la antropología; la M. Sc **Sonia Reyes**, quien me enseñó a lidiar con la estadística, ayudándome a concluir mis prácticas comunitarias en Parque Ajá; y el M. Sc **Sebastián Calle**, quien siempre buscó llevarnos más allá de nuestra capacidad, sentando un precedente para el cambio de la industria turística a través de la formación de excelentes profesionales.

A **Teresita Solano**, por ser el ángel que Dios colocó en el camino para gestionar nuestro ingreso (con María José) a ESPOL desde Admisiones allá por el 2016 y me devolvió la fe en el servidor público.

.-Rommel Romero

AGRADECIMIENTOS

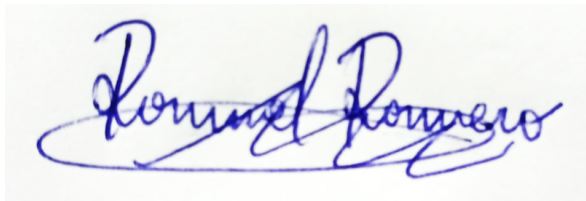
Muy agradecido con **Dios**, mi **madre y** mis **hermanos** por ser pilares fundamentales en esta dura lucha para culminar mi carrera. Como olvidarme de ustedes, **Jessy** y **Rommel**, por siempre motivarme a seguir y no desmayar.

A todos aquellos a quienes no puedo nombrar por motivos de extensión, les agradezco por siempre estar pendientes de mí y darme su sabio consejo. Su amigo incondicional siempre,

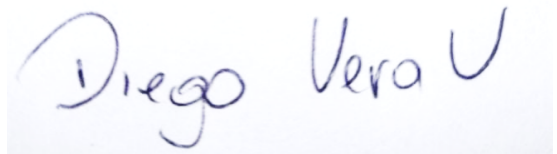
-Diego Vera

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Rommel Rubén Romero Coloma* y *Diego Armando Vera Vera* damos nuestro consentimiento para que la ESPOOL 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”

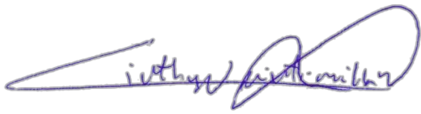


Rommel Rubén Romero Coloma
0923882856



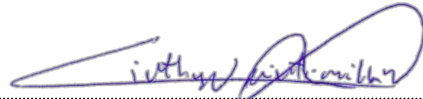
Diego Armando Vera Vera
0918939273

EVALUADORES



Nombre del Profesor

Cinthy Veintimilla Mariño



Nombre del Tutor

Cinthy Veintimilla Mariño

RESUMEN:

La presente investigación se inspira en el octavo de los ODS 2030 de la ONU, que vincula “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”, pero en este caso se enfoca en el sector turístico de restaurantes de Guayaquil. Esto porque a raíz de la pandemia, su actividad se vio afectada por el sinnúmero de restricciones de movilidad que impiden que se desenvuelvan con normalidad.

Por este motivo, el sector se vio obligado a reducir su plantilla, gestionó el envío de sus productos mediante plataformas digitales y se afectó la empleabilidad local. La metodología de estudio fue de carácter exploratorio e incluyó entrevistas semiestructuradas a 21 participantes, pertenecientes a cuatro gremios que involucran al sector (empresarios, representantes gubernamentales, consultores y colaboradores). Posteriormente, se empleó el programa de análisis cualitativo “MAXQDA”, para codificar y clasificar mediante verbatim los testimonios para su posterior interpretación.

Los principales hallazgos reflejan un descontento hacia el gobierno, causado por la percepción de que no se han creado medidas necesarias para salvaguardar el empleo y con condiciones adecuadas. De acuerdo al balance emitido por el Ministerio de Trabajo en 2021, se perdieron 36,748 plazas laborales en el sector. Con la información obtenida, se elaboró un lineamiento para la promulgación de políticas públicas que consiste en gestionar un seguro de desempleo para los colaboradores afectados por despidos, sea por la estacionalidad del turismo o por eventos externos, así como efectuar un acercamiento entre el gremio bancario y empresarial que estimule la contratación de personal.

Palabras claves:

empleabilidad- despidos – contrataciones- política pública - trabajo

ABSTRACT

The present research is inspired by the eighth of the UN SDG 2030, which links "Decent Work and Economic Growth", but in this case it focuses on the restaurant tourism sector of restaurants in Guayaquil. This is because as a result of the pandemic, their activity was affected by the countless mobility restrictions that prevented them from restrictions that prevent them from operating normally. For this reason, the sector was forced to reduce its workforce, managed the shipment of its products via digital platforms and of its products through digital platforms and affected local employability.

The study methodology was exploratory and included semi-structured interviews with 21 participants, belonging to four guilds involved in the sector (businessmen the sector (entrepreneurs, government representatives, consultants and collaborators). Subsequently, the qualitative analysis software "MAXQDA" was used to code and classify the testimonies by means of verbatim for them subsequent interpretation.

The main findings reflect a dissatisfaction with the government, caused by the perception the perception that the necessary measures have not been put in place to safeguard employment and with adequate conditions. According to the balance sheet issued by the Ministry of Labor in 2021, 36,748 jobs were lost in the sector. With the information obtained, a guideline was drawn up for the enactment of public policies to The aim is to manage unemployment insurance for employees affected by layoffs, whether due to the seasonal nature of tourism or external events, as well as to bring the banking and business associations closer together to stimulate the hiring of personnel.

Key Words:

employability- layoffs - hiring- public policy - labor

INDICE GENERAL

RESUMEN:.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INDICE DE FIGURAS:.....	IX
INDICE DE TABLAS.....	X
CAPÍTULO 1.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Descripción del problema.....	2
1.2 Justificación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Marco teórico.....	7
CAPÍTULO II.....	15
2. Metodología.....	15
2.1 Diseño.....	15
2.2 Muestra.....	16
2.3 Procedimiento de análisis de datos cualitativos.....	19
2.4 Alcance y limitaciones.....	21
CAPÍTULO 3.....	22
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	22
3.1.1 Informe del sector público:.....	22
3.1.2 Informe del sector empresarial:.....	27
3.1.3 Informe del sector de colaboradores:.....	33
3.1.4 Informe del sector de consultores:.....	38
CAPITULO 4.....	49
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS:.....	53

INDICE DE FIGURAS:

Figura 1 <i>Planificación de los ODS 2030</i>	7
Figura 2 <i>Top 5 de los tipos de contratos registrados más usados</i>	11
Figura 3 <i>Comparativo entre contratos vigentes vs. Actas de finiquito (2020)</i>	12
Figura 4 <i>Desglose del total de actas de finiquito al cierre del 2020</i>	12
Figura 5 <i>Registro de actas de finiquito por actividad económica al término del 2020</i> .	13
Figura 6 <i>Codificación General para los entrevistados</i>	19
Figura 7 <i>Codificación al Gremio Empresarial</i>	20
Figura 9 <i>Codificación del Sector Público</i>	20
Figura 8 <i>Codificación al Gremio de Colaboradores</i>	20
Figura 10 <i>Codificación al gremio de Consultores</i>	21
Figura 11 <i>Ciclo de Política Pública (Secuencia lógica de la vida de una política pública)</i>	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Delimitación Espacial</i>	3
Tabla 2 <i>Operacionalización de las variables</i>	6
Tabla 3 <i>Aumento de restricciones por regiones turísticas (feb-abr 2020)</i>	8
Tabla 4 <i>Indicadores generales del sector turístico post COVID-19.</i>	9
Tabla 5 <i>Categorización de los restaurantes</i>	11
Tabla 6 <i>Desglose de las técnicas de investigación aplicadas</i>	16
Tabla 7 <i>Desglose de la muestra en la investigación</i>	16
Tabla 8 <i>Desglose de Información del gremio empresarial</i>	17
Tabla 9 <i>Desglose de información del gremio de colaboradores</i>	18
Tabla 10 <i>Desglose de información del sector público</i>	18
Tabla 11 <i>Desglose de información del gremio de Consultores</i>	18
Tabla 13 <i>Verbatim sobre esta de empleabilidad según el sector público</i>	23
Tabla 14 <i>Verbatim sobre Cumplimiento de la normativa legal</i>	24
Tabla 15 <i>Verbatim sobre Tipo de Apoyo otorgado</i>	25
Tabla 16 <i>Verbatim sobre Sugerencias/Propuestas del Sector Público</i>	26
Tabla 17 <i>Verbatim sobre estado de empleabilidad</i>	28
Tabla 18 <i>Verbatim sobre el perfil de Contratación Laboral</i>	28
Tabla 19 <i>Verbatim sobre Reformas Internas</i>	30
Tabla 20 <i>Verbatim sobre tipo de manejo administrativo</i>	31
Tabla 21 <i>Verbatim sobre Sugerencias del Sector Empresarial</i>	32
Tabla 23 <i>Verbatim sobre estado de empleabilidad</i>	34
Tabla 24 <i>Verbatim sobre grado de cambio post-pandemia</i>	35
Tabla 25 <i>Verbatim sobre sugerencias/propuestas de los colaboradores</i>	36
Tabla 26 <i>Verbatim sobre Nivel de Satisfacción laboral</i>	37
Tabla 27 <i>Verbatim sobre estado de empleabilidad según los consultores</i>	39
Tabla 28 <i>Verbatim sobre Grupos Vulnerables & Nuevos Requerimientos Laborales</i>	40
Tabla 29 <i>Verbatim sobre Medidas aplicadas por el Covid según procedencia</i>	41
Tabla 30 <i>Verbatim sobre previsiones /expectativas del sector/país</i>	42
Tabla 31 <i>Verbatim sobre sugerencias/propuestas del gremio de consultores</i>	43
Tabla 32 <i>Proceso de Sistematización de la política pública</i>	45
Tabla 33 <i>Modelo de formulación de Política Pública</i>	46
Tabla 34 <i>Entes Reguladores</i>	47

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El Ecuador ha sido mundialmente conocido por las maravillas naturales, culturales y gastronómicas que ofrecen sus regiones. Sin embargo, durante el 2020 debido al impacto del COVID 19, el sector turístico fue uno de los más afectados debido a una serie de restricciones como los confinamientos. Dado esto surgió una pérdida considerable de empleos, que desembocó en cierre de negocios y despidos de las plantillas laborales.

El empleo decente dentro del sector turístico en el área de restauración es un tema poco estudiado dentro de la sociedad ecuatoriana. Debido a que pone en discusión temas laborales entre el sector empresarial y los trabajadores. El limitado acceso a los alimentos, la disminución de los ingresos económicos, entre otras dificultades, son un desafío que enfrentan los restaurantes de Guayaquil.

Según el sector empresarial, se considera que las condiciones laborales de contratación favorecen más al empleado, y se llena de cargas económicas al empleador. Posterior a la pandemia se acrecentaron mucho más las brechas sociales y salariales, que terminaron en el despido de colaboradores y quiebre de muchos negocios indistintamente el tamaño.

El presente trabajo de investigación recopila testimonios de diferentes actores como: sector empresarial, sector logístico, sector público y veeduría internacional (Organización Internacional del Trabajo). De esta forma, se busca analizar, de manera imparcial, la gravedad de la situación y los puntos de vista de cada uno de ellos.

Con la información obtenida, se realizó un análisis con base en la descripción de testimonios proporcionados por los actores. Los testimonios se obtuvieron mediante entrevistas semi-estructuradas. Éstas permitieron recopilar información imparcial, que podrá emplearse para crear propuestas públicas que afiancen las relaciones laborales en este sector. De este modo, se alcanzará mayor consenso en bienestar de la reactivación económica del sector de restaurantes.

1.1 Descripción del problema

La pandemia COVID 2019 tuvo un gran impacto en la forma de vida de la humanidad. Esto puede observarse en la migración de todas las actividades al ámbito virtual, indistintamente de si ésta fuese aplicable o no. En el caso de la industria turística, por existir el proceso de servucción, la única área que pudo adaptarse de forma parcial a esta modalidad fue la de restauración. Esto sucedió porque satisface una necesidad física básica (alimentación), y puede ser gestionada mediante el servicio de domicilio.

Es importante señalar que la permanencia en el ámbito laboral de quienes ejercen esta actividad, es un factor clave para medir el nivel de estabilidad organizacional a través del tiempo. Es evidente que al disminuir la clientela por las normas de distanciamiento social vigente (aforo), los negocios incurren en más gastos, como el de movilización y el aumento de la compra de materia prima (desechables). Estos últimos se emplean para el empaque de los alimentos, generando un encarecimiento del precio final.

De acuerdo a información del Banco Central, citada en el portal Deunanoticias (2021, 23 febrero), durante marzo, abril y mayo del 2020 se registraron pérdidas por un total de 19.200 dólares en el sector. Posteriormente, cerraron establecimientos reconocidos como: El Cantonés, Colonial, Tacos Californianos, Paleta y Gran Chef.

En ese contexto, Francesca Ferrero, afirmó al mismo medio de comunicación que fueron escuchados, pero que ya era hora de que existan medidas para evitar que los establecimientos sigan cerrando. Según datos de encuestas privadas, realizadas por la Asociación de Restaurantes del Guayas (AsoRest), el 30% de restaurante y cafeterías ya no están en funcionamiento. Por su parte, Holbach Muñetón, presidente de la Cámara de Turismo del Guayas, explicó al medio previamente citado, que las pérdidas del sector turístico a nivel nacional sobrepasan los 1.200 millones.

Dadas las condiciones que anteceden, se conoce que varios restaurantes, indistintamente de su categorización (tamaño), tuvieron que cesar sus actividades de forma definitiva. Esta situación contribuyó al desempleo en el país, puesto que

sólo en el mes de mayo-junio (INEC, 2020) el porcentaje de personas sin empleo alcanzó el 13,3 %.

La delimitación que se realizó para el proceso de investigación, está desglosada dentro de la tabla # 1, donde principalmente los grupos de objeto de estudio son los colaboradores y empresarios, sumado a estos, están el sector público y consultores, para dar otra perspectiva a la investigación.

Tabla 1 *Delimitación Espacial*

País	Ecuador	Ciudad	Guayaquil
Región	Costa	Sector/Comunidad	Zonas Urbanas
Provincia	Guayas	Universo	Empleados, prestadores de servicios y propietarios de restaurantes de Guayaquil.

Este trabajo se enmarca dentro del área del turismo y se enfoca en el área de la restauración, especialmente, en la línea de alimentos y bebidas. En Ecuador, los restaurantes están subdivididos en categorías (números de tenedores). La investigación recopiló testimonios provenientes de las diversas categorías en el año 2021. Es a partir de esta información que se plantea el análisis complejo de esta problemática.

La investigación se estructuró alrededor de una serie de preguntas de partida. Inicialmente, se consideró de qué manera el tipo de relación laboral influye en el nivel de satisfacción de los empleados o prestadores de servicios. A continuación, se analizó de qué forma la pandemia por el COVID 19 ha afectado el empleo en condiciones adecuadas y cómo los aspectos legales de la contratación laboral y prestación de servicios interfieren con la cantidad de empleados o prestadores de servicios de los restaurantes. Además, se consideró cómo la crisis económica a raíz de la pandemia ha influido en la remuneración o sueldo percibido por los empleados o prestadores de servicios.

1.2 Justificación del problema

Con el pasar de los años, el turismo en el Ecuador se ha transformado en una de las principales fuentes de ingresos económicos, siendo un actor importante

en el comercio internacional y nacional. Este crecimiento es producto del aumento de la diversificación y la competencia de los diferentes destinos.

Una de las formas de promover el turismo es la gastronomía, puesto que esta representa a cada una de las regiones del mundo y describe de cierta forma los pueblos a la que pertenece, a través de deliciosos platos de alimentos.

Sin embargo, a raíz de la pandemia por el COVID-19, el turismo gastronómico tuvo una afectación al igual que todos los sectores productivos del país. Por ello, la presente investigación tiene trascendental importancia, puesto que la gravedad de la situación actual amerita un pronto análisis y propuestas alternativas de solución, beneficiando directamente a la economía nacional y local

La realización de este tipo de estudio es imperativa, debido a la gravedad de la situación actual, por lo que esta investigación permite conocer el panorama inicial del sector que buscar ser reactivado dentro de Guayaquil. Los aportes de esta investigación, generarán un precedente para lograr un acercamiento y conocer un poco más a fondo la percepción de cada uno de los actores del sector de restauración, tanto a nivel administrativo (gerentes, administradores, dueños) como operativo (chefs, meseros, repartidores, cajeros) que conforman el área de restauración.

Otro grupo beneficiado sería la propia comunidad local porque se estimula la reactivación paulatina de la economía de la ciudad. Así también están incluidas las familias de quienes dependen directa o indirectamente de este tipo de actividad económica.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la calidad del trabajo decente en el sector turístico de restaurantes en Guayaquil a través de una metodología cualitativa para la presentación de una propuesta de lineamiento de política pública que promocióne el empleo en este sector.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones laborales durante la pandemia de Covid19 a partir del marco legal vigente de la industria turística de restauración en la ciudad de Guayaquil.
- Comparar el empleo en condiciones adecuadas durante y después de la pandemia por el COVID-19 en el sector turístico de restauración para el reconocimiento del estado de la empleabilidad en la ciudad.
- Realizar una propuesta de lineamientos laborales que estimulen el crecimiento económico para el reposicionamiento de la actividad turística de restauración como actividad laboral rentable.

Hipótesis

Existe una relación entre la pandemia por el COVID-19 y el trabajo decente en el sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil como se muestra en la Tabla # 2.

Declaración de las variables (Operacionalización)

Como se evidencia dentro de la Tabla 2, se provee de un análisis de las variables que abordan directamente al tema de investigación.

Variable independiente: Pandemia por el COVID-19

Se denomina pandemia a la propagación mundial de una enfermedad; la patología por el coronavirus, es de tipo infecciosa como consecuencia de un coronavirus descubierto de manera reciente. (OMS, 2020)

Variable dependiente: Sector Turístico de Restauración

Basados en el glosario de términos turísticos, se define a la “restauración” como una de las actividades más dinámicas del servicio dentro del mercado actual, por esta razón es imperativo que se desarrollen efectos diferenciadores del producto en el servicio. De esta misma forma el prestar una buena atención a los comensales dentro de un establecimiento de alimentos, es crucial que se ofrezca buen ambiente, atención con comida de calidad. Por consiguiente, se logrará la satisfacción del cliente y su fidelización, la cual se representará en rentabilidad para el negocio. (Solano, et al, 2017)

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Tema	Variables	Dimensiones	Indicadores
Pandemia por el COVID – 19 y su influencia en empleabilidad en el sector turístico de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.	V.I: Pandemia por el Covid 19	Crisis económicas por la pandemia del COVID-19	Grado de afectación económica al país debido a la pandemia
		Sectores productivos autorizados para laborar desde su sede a raíz de la pandemia	Descripción de los tipos de sectores aprobados por el COE Nacional para trabajar durante la pandemia, bajo medidas de bioseguridad.
		Afectación laboral de la pandemia al sector gastronómico	Medición de afectación laboral por la disminución de trabajadores o cierre de establecimientos.
	V.D: Sector turístico de restaurantes	Categorías del área de restauración.	Incidencia en el desarrollo de los aprendizajes
		Relación laboral de los colaboradores de los restaurantes	Nivel de colaboración para generar conocimientos en grupo
		Empleo en condiciones adecuadas	Uso apropiado del conocimiento para la resolución de actividades pedagógicas

1.4 Marco teórico

La definición para la frase “trabajo decente” tiende a ser muy subjetiva y ambigua dependiendo de la perspectiva de quien realiza la actividad. Sin embargo, diversos autores concluyen que puede definirse como las aspiraciones de las personas durante su vida laboral, y la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, con seguridad en su lugar de trabajo y protección a sus familias (ILO, 2021).

Los principales organismos internacionales, a través de sus agendas de cambios (Figura 1), se han fijado metas claras para conseguir estos objetivos. Entre las que están dos que aportan con información clave en esta investigación. El ODS #5 (Igualdad de género) plantea la búsqueda de equidad de oportunidades y calidad de vida de ambos géneros. En ese mismo sentido, el ODS #8 (Trabajo decente y crecimiento económico) propone cambios claves en lineamientos generales para el desarrollo y, potencialmente, dentro del área laboral y el desarrollo económico. Se busca cumplir este objetivo a través del empoderamiento y satisfacción de las personas en la realización de sus actividades laborales.

Figura 1 Planificación de los ODS 2030



Nota: Recuperado de The Global Goals United Nations,2020 (www.un.org).

La actividad turística necesita la interacción entre el turista y el prestador de servicio, motivo por el cual, el efecto que tuvo el virus sobre todas sus áreas fue demoledor. Desde que la OMT declaró oficialmente al COVID-19 como pandemia, las naciones ejecutaron medidas extremas para la contención como el cese de las operaciones aéreas en un 96% y el cierre de sus fronteras.

Como se evidencia en el desglose de información de la Tabla # 3, la respuesta de los países varió por regiones a lo largo del mundo. Cuando la situación se agravó, muchas naciones impusieron el confinamiento parcial o total de sus territorios. Según Porras Olalla (2020): La inmovilización de la actividad turística desde los inicios de la COVID-19 ha transformado el crecimiento de este sector en una situación de colapso., los resultados de la COVID-19 representan una indiscutible catástrofe para el turismo mundial, pero como aspecto positivo, se encuentra el reconocimiento de diversas autoridades del importante rol de este sector en la economía, pues su recuperación es vital en el rescate de las pérdidas de puestos de trabajo y de las bajas de afiliados a la seguridad social.(p.)

Tabla 3 *Aumento de restricciones por regiones turísticas (feb-abr 2020)*

Regiones	5-10/feb/2020		9-16/mar/2020		24-06/abr/2020		Global
	#Países	%Δ	#Países	%Δ	#Países	%Δ	%Δ
Asia y Pacífico	31	60%	36	44%	46	22%	100%
América	9	17%	15	19%	47	22%	92%
Europa	7	13%	12	15%	50	24%	93%
Oriente Medio	3	6%	9	11%	13	6%	100%
África	2	4%	9	11%	53	25%	100%
Mundo	52	100%	81	100%	209	100%	96%

Nota: Extraída de Menchero (2020)

Sobre la temática del impacto negativo en la industria turística, Vega Falcón, Castro Sánchez, y Romero Fernández(2020) afirman que:

Hasta la fecha se ha publicado una cantidad considerable de literatura sobre el impacto de la COVID-19 en el turismo, pero es insuficiente la reflejada en artículos científicos de revistas, pues la mayoría pertenece a opiniones y elementos manifestados en sitios web.

(p.)

En función de lo expuesto, el panorama mundial ante esta pandemia variará notablemente dependiendo del país y las medidas que se adopten. Es crucial que se pueda prever qué ocurrirá cuando el sector pueda reanudar sus actividades, para la elaboración de directrices que permitan impulsar al sector turístico de una forma multidimensional. La competitividad es un eje clave para introducir las condiciones y características locales como variables de análisis. Además, el análisis económico indica que es prudente considerar aspectos relativos a la demanda y a la oferta de servicios turísticos como se evidencia en la Tabla # 4 (Petrizzo Paez, 2020).

Tabla 4 *Indicadores generales del sector turístico post COVID-19.*

Indicadores de Oferta	Indicadores de Demanda
Número de empleos en el sector turístico (por servicios)	Número de traslados nacionales
Número de prestadores de servicio sin facturación durante el 2020	Tasa de contracción de los desplazamientos internacionales
Número de prestadores cerrados durante el 2020	Tasa de disminución de visitantes por destino turístico
Número de nuevas empresas de servicios turísticos	Tasa de disminución de ocupación por prestador de servicios turísticos

Nota: Recuperado de Mariangela Petrizzo Paez basada en la WTO

A nivel internacional existen investigaciones que aportan al estudio del turismo gastronómico, las que se expone a continuación. De acuerdo a un estudio realizado por el Departamento de Turismo y Gestión Hotelera de la Universidad de Dhaka, en el país sud asiático de Bangladesh, acerca de las consecuencias del COVID-19 en el turismo, se determinó que dicha industria está sufriendo ahora una presión similar a la ocurrida durante la época de la Gran depresión. Esto se debe a que muchas empresas, sin importar que sean pequeñas o medianas, deberán salir del mercado por la falta de capital propio o por la negativa de los gobiernos a inyectar recursos públicos en este sector (Kumar & Shohel, 2020).

Es necesario recordar que, por motivo de la pandemia, la estructura general de la sociedad está afectada tanto psicológica como económica y sociológicamente. Como consecuencia de esto, sin importar su tamaño, las empresas buscan sobrevivir a como dé lugar en el mercado empresarial, aunque para ello se deba prescindir de mano de obra. Esto aumenta las tasas de desempleo y genera que el crecimiento de las empresas dedicadas al turismo sea negativo.

Otro estudio, llevado a cabo en Venezuela, analiza la metodología de otros artículos científicos que abordan la crisis en el turismo. Concluye en la falta de políticas públicas implementadas en situaciones de dificultades en salud, economía y turismo, por lo que son necesarias, puesto que estas permitirían regir cómo debe ser y verse un destino, por lo que las pautas dirán cómo trabajar, cómo crecer, determinar el enfoque y forma de girar, por lo que un papel proactivo y activo de los gobiernos en el sector del turismo es esencial y crucial en un escenario pos pandémico (Apaza & Santa Cruz, 2020).

Las políticas públicas de turismo post pandémico deben estar de acuerdo con el contexto debido a las diferentes realidades y al nivel de recuperación de cada lugar, teniendo en cuenta que los turistas están constantemente en busca de empresas que promueven el cuidado de la salud. También habrá segmentos de personas más predispuestos a ser llamados a tener experiencias virtuales como exigentes para compras en línea, capacitación y asistencia virtual y se dirige dentro de la preferencia por las empresas preocupadas por tener el bienestar de sus clientes.

En el marco legal que regula el sector turístico del Ecuador, podemos encontrar dos documentos legales que rigen la contratación (Código Laboral del Ministerio de Trabajo) y la categorización (Reglamento de Alimentos y Bebidas del Ministerio de Turismo). De acuerdo con estos, se define como “restaurante” al “establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio” (Ministerio de Turismo, 2018, pág. 5).

Dentro de la normativa legal del Art.14 del Reglamento turístico de alimentos y bebidas (2018), la clasificación de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas incluye: a) Cafetería, b) Bar, c) Restaurante, d) Discoteca, e)

Establecimiento móvil, f) Plazas de comida y g) Servicio de Catering (pág. 7). Por otra parte, dentro de este mismo reglamento se menciona, en el Art.18, el detalle de la categorización de los establecimientos a partir de un sistema de puntuación. Este sistema se explica en la tabla # 5 y se evidencia en el check-list de requerimientos a cumplir por parte del Mintur (ver anexo #7 y #8).

Tabla 5 Categorización de los restaurantes

Tipo de categoría del establecimientos	Nivel de cumplimiento requerido
5 tenedores	Mayor o igual a 91 puntos
4 tenedores	81 a 90 puntos
3 tenedores	80 a 71 puntos
2 tenedores	70 a 61 puntos
1 tenedor	60 a 40 puntos

Fuente: (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas,2018)

Por otro lado, en el Código Orgánico Laboral (2012), se recopilan los conceptos claves en el desarrollo de esta investigación, como son las conceptualizaciones de términos de empleador y empleado. Así también se presenta las tipologías de contratos mencionadas desde los artículos 11 al 20. El análisis considera si el contrato es expreso o tácito, sus formas de remuneración, estabilidad mínima y excepciones, y contrato a prueba, por obra cierta, por tarea y a destajo. Dentro del proceso de investigación se prevé que exista una mayor relevancia del artículo 17 que hace énfasis en los contratos eventuales, ocasionales y de temporada.

Sin embargo, basados en el Boletín Estadístico Anual (2020) emitido por el Ministerio de Trabajo, se pudo evidenciar como lo presenta Figura 2, lo que nos deja un panorama más claro de la gravedad de la situación laboral ecuatoriana.

Figura 2 Top 5 de los tipos de contratos registrados más usados



Así también, en esta misma normativa, dentro del capítulo III llamado “De los efectos del contrato de trabajo”, comprendido desde los artículos 37 al 64, se contemplan diversas eventualidades que puedan suscitarse en los escenarios. Entre estas, se debe citar: derechos y obligaciones, jornada máxima, parcial,

límites, descanso forzoso e indemnizaciones, entre otras. De esta forma, se contempla y respalda la calidad de la relación laboral entre ambas partes.

Ante la información obtenido del ente regulador encargado (Ministerio del Trabajo), se evidencia una cifra alarmante emitida como lo muestra la Figura 3, donde indica la cantidad de contratos vs. Actas de finiquito enfocados desde hombres o mujeres por durante el año 2020. A su vez en la Figura 4, se muestra un detalle más minucioso de los períodos en los que hubo más incidencias de despidos; lo cual se ajusta a los meses más críticos que atravesó la ciudad por la pandemia de Covid-19, que fueron desde mayo a julio. De estas cifras recién tuvieron tendencia a la baja al finalizar el año 2020.

Figura 3 Comparativo entre contratos vigentes vs. Actas de finiquito (2020)

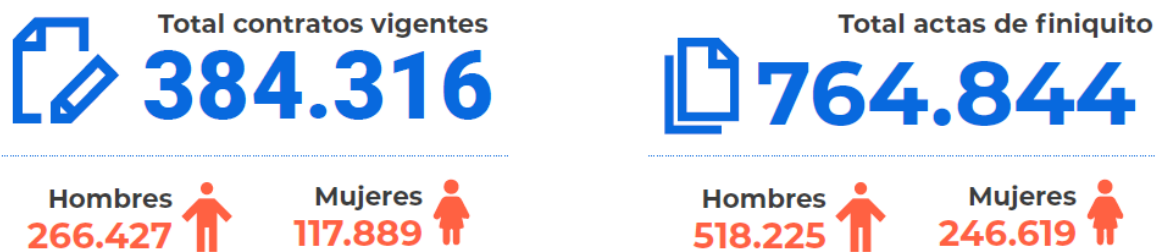


Figura 4 Desglose del total de actas de finiquito al cierre del 2020

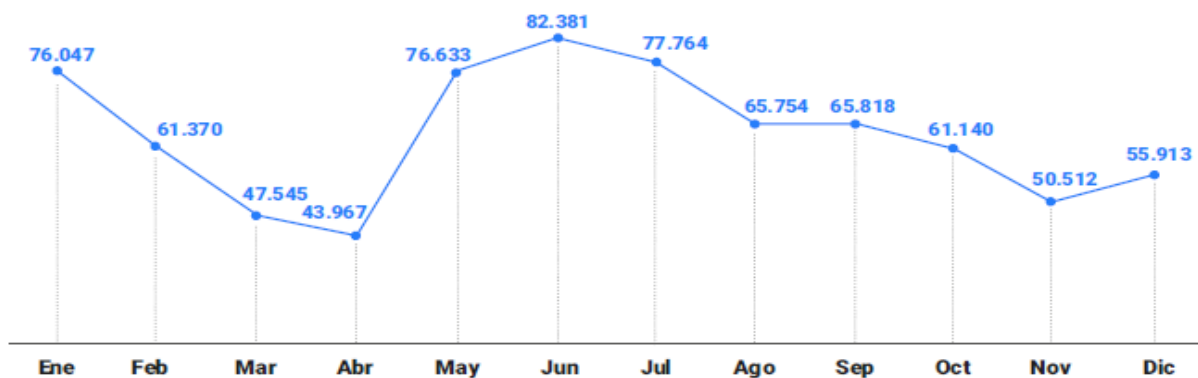


Figura 5 Registro de actas de finiquito por actividad económica al término del 2020



Las pérdidas laborales en el país fueron cuantificadas por actividad económica, como lo evidencia la Figura 5, tomada del Informe Anual del Ministerio de Trabajo (2020), se puede visualizar que los despidos mediante acta de finiquito ascendieron a 36,748 dentro de la actividad de alojamiento y servicio de comidas, sobre la cual se enfoca el estudio. Esto es el reflejo de los colaboradores que estaban en relación de dependencia, aunque el área de restauración presenta una gran incidencia de informalidad que no es controlada al 100% por parte de las autoridades.

Ante la información anteriormente recopilada en este marco teórico, se decidió definir los términos que usaremos dentro de las próximas páginas, los cuales englobarán nuestros objetos de estudio para la investigación. Por ende, considerando a los actores involucrados dentro de la emisión cumplimiento de los lineamientos de políticas públicas, se estableció cuatro sectores importantes que son los descritos a continuación.

Sector público:

El sector público o “Estado” se lo conoce como la representación de instituciones que velan por intereses de la colectividad de la población de un país. Existe una clara incidencia en la relación entre la falta de algunas instituciones esenciales o el deficiente desempeño de las existentes Tanzi (2000) afirma: “El desempeño de las instituciones públicas depende de muchos factores, entre otros i) la tradición y la buena reputación; ii) los recursos con que cuentan y la discreción que tienen para usarlos; iii) la clara definición de su mandato; iv) sus organizaciones; v) los incentivos que se les ofrecen; vi) la calidad de su liderazgo

y de su personal, y vii) la libertad de acción que tienen en cuanto a reorganización. (pág.15)”

Sector privado:

El sector privado es el conjunto de individuos u organizaciones cuya titularidad no corresponde al Estado, en términos económicos, está formado por todos aquellos agentes económicos que no pertenezcan al sector público. Se debe aclarar que cuando mencionamos “sector privado” nos estamos refiriendo a agentes económicos cuyas actividades tienen como fin lucrarse, también las ONG son organizaciones privada que forma parte del sector privado pero sin ánimo de lucro (López, 2021).

Sector de colaboradores:

Este gremio también se lo conoce como “oferta laboral” que se define como aquel conjunto de trabajadores que están dispuestos a trabajar y la demanda de trabajo por el conjunto de empresas o empleadores que contratan a los trabajadores. El desequilibrio de esto afectar negativamente al crecimiento económico y al empleo de un país. (Kiziryan, 2021)

Sector de consultores:

El término consultoría, según Cuevas (2011), es definido como un servicio profesional al cual los propietarios, directores de empresas, funcionarios públicos, incluso una sola persona, pueden recurrir si sienten la necesidad de ayuda o asesoría en la solución de problemas (internos o externos) con su entorno y giro empresarial”

CAPÍTULO II

2. Metodología

2.1 Diseño

La metodología seleccionada para la investigación de este proyecto fue la cualitativa, cuya única finalidad es la descripción e interpretación de las cualidades de todo fenómeno de relación social y contenido cultural. Para ello busca describirlas a través de los conceptos que los conectan con la mentalidad comunitaria y de los discursos donde se usan o desusan, integrándolos en una narración coherente y explicativa que logre descifrar las causas y consecuencias del fenómeno (Fernández Riquelme, 2017).

La herramienta principal de la metodología en esta investigación fue la entrevista semiestructurada. Se tomó esta elección puesto que la entrevista semiestructurada es una herramienta ampliamente flexible. Esto se debe a que a pesar de ser una conversación guiada ofrece un margen de maniobra considerable para sondear a los entrevistados. Otro motivo por el que se eligió esta herramienta es su factibilidad en el tiempo. La entrevista semiestructurada permite conseguir información detallada sobre un tema, incluso cuando el investigador no posee demasiado tiempo (QuestionPro, 2021).

La técnica de investigación empleada se resume en la tabla # 6, donde se detallada la estructura de las preguntas y la naturaleza de las mismas. Con esta herramienta se pone la capacidad del investigador para dar respuesta a sus objetivos mediante su capacidad de análisis e interpretación de los datos cualitativos obtenidos (Ruiz Blásquez ,2015) :

La prueba de la interpretación no es buscar modelos teóricos separados, sino que tiene que servirnos para adentrarnos en la comprensión de acciones que se incardinan en determinados mundos sociales y culturales. La interpretación teórica tiene a su vez consecuencias prácticas. Hay que buscar indicios entre lo que aparece y lo que es. La interpretación es latente, produce efectos no esperados. Hay que buscar construcciones que actualizamos en nuestro análisis. (pág. 52)

Tabla 6 *Desglose de las técnicas de investigación aplicadas*

Tipo de actor	Número de preguntas	Naturaleza de las preguntas	Fecha de aplicación
Sector público (ver anexo # 1 y 2)	7 a 8	Abiertas (4) Cerradas(3)	08/07 y 25/07/2021
Sector privado (ver anexo #5)	7	Abiertas (4) Cerradas(3)	25/06 al 27/07/2021
Sector de colaboradores (ver anexo #3 4)	7	Abiertas (3) Cerradas (4)	25/06 al 27/07/2021
Consultores (ver anexo # 5)	7	Abiertas (7)	25/06 y 27/07/2021

2.2 Muestra

La muestra de esta investigación es el sector turístico. Se desglosa en la tabla # 7 bajo qué estándares se decidió la participación de los miembros dentro del proceso de investigación.

Tabla 7 *Desglose de la muestra en la investigación*

Tipo de participante	Número de participantes	Procedencia	Cargo/Rol
Sector público (Gobierno)	1	Ministerio de Turismo (Sede Guayaquil)	Analista de atención al público
	1	Ministerio de Trabajo (Sede Guayaquil)	Jefe de inspección laboral
Sector privado (Empresarial)	2	1ra categoría	Dueños y/o administradores
	2	2da categoría	
	3	3ra categoría	
	2	4ta categoría	
Sector de Colaboradores	4	Despedidos	Chef, meseros, cajeros, supervisores
	4	Contratados	
Consultoría	2	Independientes	Expertos/consultores
Total	21 participantes		

De acuerdo al Catastro Turístico 2021, que consolida la información de los establecimientos de las diferentes categorías de la industria (operación, intermediación, hotelería, transportación y restauración). En la tabla # 8 se especifica el detalle de los 9 empleadores entrevistados, cuyos establecimientos están situados entre las categorías 1 a 4, que aportaron a la realización de esta investigación.

Tabla 8 Desglose de Información del gremio empresarial

Restaurante	Empresario	Tipo Categoría	Fecha Realización	Dirección
Camarón	Empresario # 1	1ra	19/7/2021	Urdesa Central Victor Emilio Estrada # 405 y Dátiles C.C La Quinta local 6-12 primera
La Vuelta	Empresario # 2	1ra	20/2021	Lomas de Urdesa Calle 11B
Gordos	Empresario # 3	2da	21/7/2021	Cdla. Colina de los ceibos, av. Leopoldo Cabrera Calvo, solar #24, mz. 801, c.c. plaza ceibos shopping local # 15-a
Mangú	Empresario # 4	2da	22/7/2021	Victor Emilio Estrada 304 y Cedros
El fogón del cholo	Empresario # 5	3ra	23/7/2021	Argentina 701 y Lorenzo de Garaicoa
El menú de la abuela	Empresario # 6	3ra	24/7/2021	Sauces 1, Mz. F-11, Solar 1
La olla sabrosa	Empresario # 7	3ra	25/7/2021	Velez 224- a entre Chile y Chimborazo
Buena Sazón	Empresario # 8	4ta	26/7/2021	Cdla. Quisquis Solar 13 Mz.1
Santa Rita	Empresario # 9	4ta	27/7/2021	José Mascote 2511 entre Brasil y Gómez Rendón

Por otra parte, en la tabla # 9, se detalla con respecto a los colaboradores cómo se los dividieron de acuerdo a su actual estatus laboral, si estaban contratados (habían pasado los cambios pre y post pandemia) mientras que por otro lado estaban los colaboradores despedidos, aunque de estos unos se reincorporaron a laborar dentro de la misma área de restauración y otros se cambiaron a otra línea de negocios.

Tabla 9 Desglose de información del gremio de colaboradores

Restaurante	Entrevistados	Significado	Fecha Realización
American Deli	K.A, Des1	Desempleado	5/7/2021
Mall del Rio	E.M, Des2		25/7/2021
"La Rosa"-Hotel Garzota Inn	M.M, Des3		13/7/2021
"La Rosa"-Hotel Garzota Inn	G.L, Des4		13/7/2021
"Õnami Sushi Bar"	A.A, Cont1	Contratados	26/7/2021
Grupo McDonalds	L.F, Cont2		24/7/2021
La Bienal-Hotel Galería Man Ging	M.G , Cont3		21/7/2021
"Le Gourmet"- Hotel Oro Verde	D.R , Cont4		22/7/2021

Luego, como se visualiza en la tabla # 10 para el sector público y tabla #11 para los consultores, se decidió que la muestra sea 2, tanto el sector público; se eligió a un representante del Ministerio de Trabajo y otro del Ministerio de Turismo y en el gremio de consultores sean 2 expertos, la una en turismo y el otro en trabajo decente.

Tabla 10 Desglose de información del sector público

Cargo	Nombre	Organización	Código	Fecha
Jefe de Inspectoría Laboral	Representante. #1	Ministerio de Trabajo (MT)	Ent.MRL	8/7/2021
Analista de Atención al Usuarios	Representante. # 2	Ministerio de Turismo (MinTur)	Ent.MinTur	15/7/2021

Tabla 11 Desglose de información del gremio de Consultores

. Nombre	Cargo	Código	Fecha
Diego Herdoiza	Experto	Con.1	21/7/2021
Monica Riquetti	Experta	Con.2	25/6/2021

2.3 Procedimiento de análisis de datos cualitativos

Posterior al análisis del marco legal vigente que indica las categorizaciones y divisiones de los establecimientos de comida (restaurantes), se ingresó la información obtenida al software de análisis cualitativo llamado “MAXQDA The Art of Data Análisis”. Este programa permitió codificar, interpretar y presentar de forma más sencilla los resultados de la investigación exploratoria.

A continuación, se detallará, paso a paso, el proceso que se realizó para llegar a los hallazgos de las entrevistas a profundidad realizadas.

1. Se procedió a transcribir las entrevistas de todos los actores de la investigación (consultores, empleadores, colaboradores y sector público) en documentos de Word para su posterior análisis dentro del programa. Posteriormente, después de haber recopilado esta información, se procedió a exportar desde el programa MaxQDA.
2. Luego de haber importado y leído los documentos de todos los actores de la investigación, se hizo una codificación general como la muestra la *figura # 6*. A continuación, se procedió a codificar por gremio las entrevistas, ya que, cada una contenían preguntas de investigación específicas que respondían a los objetivos de la investigación. En la *figura # 7*, se desglosa la codificación para el gremio de empleadores; en la *figura # 8* al gremio de colaboradores; en la *figura #10* los consultores; y en la *figura # 9* la codificación al sector público.
3. Finalmente, con base a las codificaciones individuales de cada gremio se procedió a contrastar los resultados obtenidos de sus entrevistas sectorizadas,

Figura 6 Codificación General para los entrevistados.

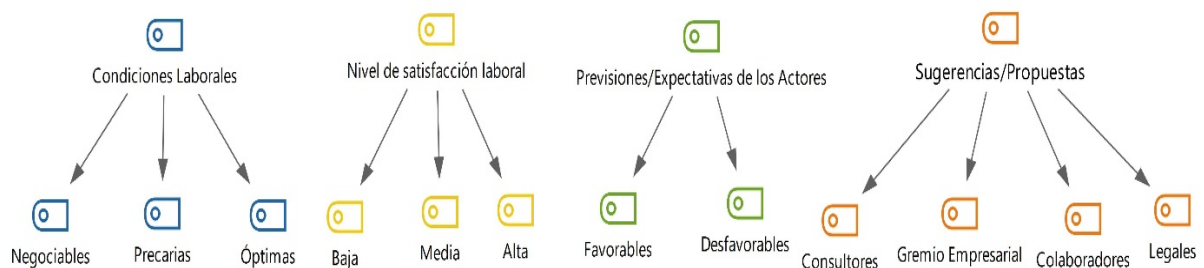


Figura 7 Codificación al Gremio Empresarial

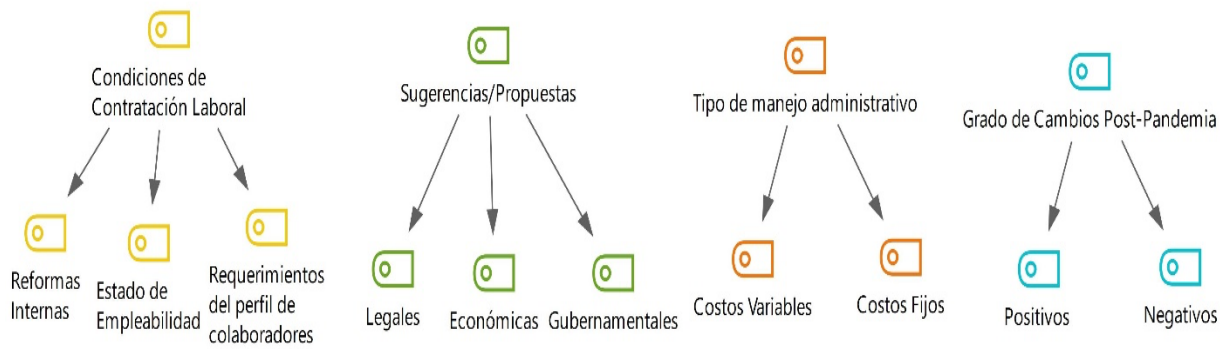


Figura 9 Codificación al Gremio de Colaboradores

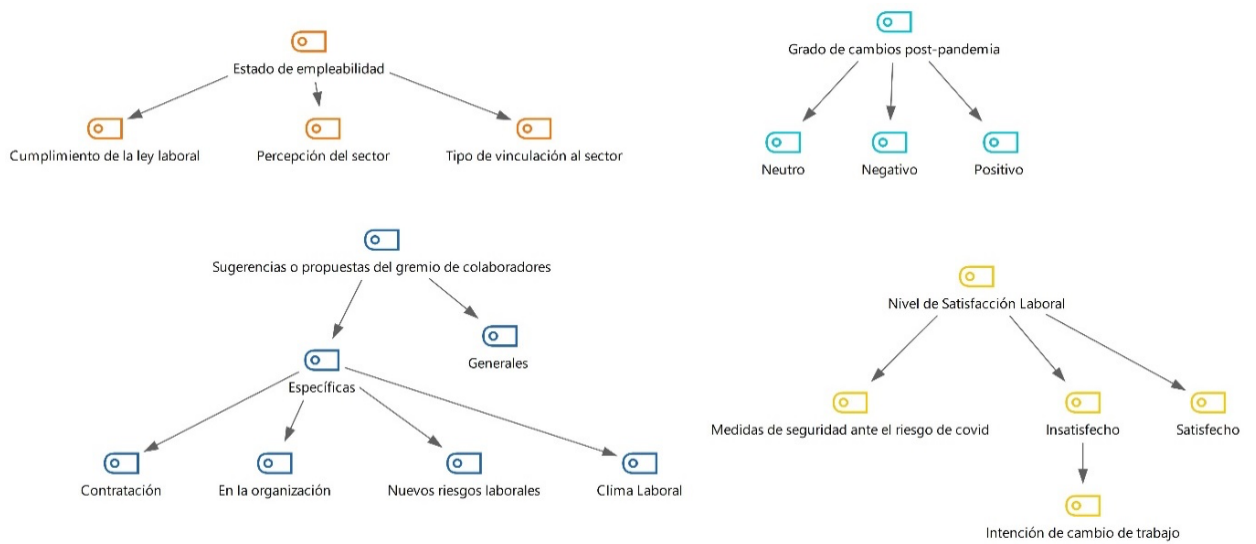


Figura 8 Codificación del Sector Público

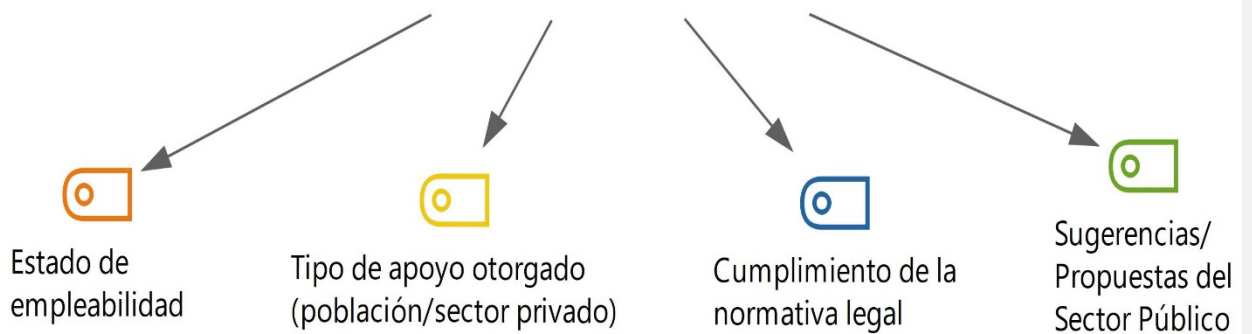
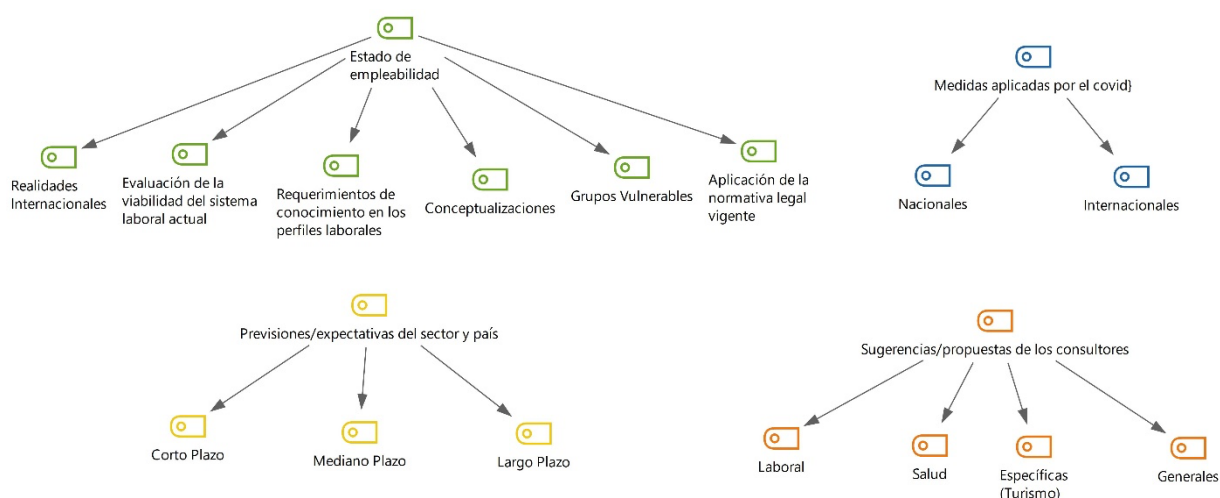


Figura 10 Codificación al gremio de Consultores



2.4 Alcance y limitaciones

- El presente estudio exploró el área turística de restauración de la ciudad de Guayaquil, de la provincia del Guayas, desde la perspectiva de los prestadores de servicios (colaboradores) como también los gerentes/dueños de restaurantes de algunas categorías (5 tenedores, 4 tenedores, 3 tenedores) más representativas que facilitaron la investigación.
- La investigación abarcó aspectos legales concernientes a la contratación y prestación de servicios en el sector turístico de restauración.
- El gremio empresarial representado por la organización creada a raíz de la pandemia del Covid19 (abril/2020) conocido como **“Asociación de Restaurantes”** no brindó la suficiente apertura para realizar las entrevistas, solo la directora General respondió vía email, lo que impidió conocer a mayor profundidad el estado actual del sector privado.
- El estudio es de tipo cualitativo y prioriza como técnicas de investigación las entrevistas a profundidad con expertos y actores del servicio.
- La limitación radicó en que el tipo de levantamiento de información cualitativo se llevó a cabo de manera virtual (entrevistas por zoom, redes sociales) medios electrónicos (correo).
- El tiempo para la realización del estudio fue ajustado y la muestra por cada sector varió considerablemente (9 del área empresarial, 8 del área de colaboradores, 2 representantes gubernamentales y 2 expertos), de acuerdo a la facilidad y predisposición de los entrevistados para otorgar información.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1.1 Informe del sector público¹:

Objetivo de la Entrevista al Representante Gubernamental del Ministerio de Trabajo:

Conocer la postura del sector público (entidad MRL) sobre la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo de la Entrevista al Representante Gubernamental del Ministerio de Trabajo:

Conocer la postura del sector público (Ministerio de Turismo) sobre los parámetros de clasificación y calificación en el sector turístico de restauración y la aplicación de la normativa legal vigente, para promover la generación de lineamientos laborales en la elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en Guayaquil.

Para efectos de la investigación se procedió a realizar dos entrevistas enfocadas a los entes de administración pública, el primero encargado de velar por la empleabilidad a nivel nacional (Ministerio de Trabajo) y el otro de velar por el cumplimiento de normas en la industria turística (Ministerio de Turismo), para conocer sus posturas sobre la promulgación de lineamientos de políticas públicas, el estado de empleabilidad en el sector, nivel de cumplimiento de la normativa legal, nivel de apoyo otorgado hacia la población/sector privado y cuáles son sus sugerencias o propuestas para el sector.

Estado de empleabilidad:

El enfoque del estado de empleabilidad de estos entes públicos varía de manera notoria, porque existe el empleo pleno, subempleo y desempleo. Así también, juegan un papel importante otras instituciones públicas como el IESS, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD`s) y la Superintendencia de Compañías con las que se puede determinar el número de empresas vigentes para hallar cifras de empleabilidad.

¹ Para ver los verbatim de las entrevistas realizadas puede verificarlo en el Anexo # 12

Por otra parte, en cuanto a la mano de obra (empleados) presentes dentro del sector turístico de restauración, también se encontró que la falta de garantías laborales hace que algunos empleadores contraten por vías no formales mano de obra extranjera por ser más barata, lo que genera una desestabilización en el mercado laboral para la comunidad. Dicha información se recopila en los siguientes verbatim resumidos en la tabla #13.

Tabla 12 Verbatim sobre esta de empleabilidad según el sector público

Representante del Ministerio de Turismo	Representante del Ministerio de Trabajo
<p>"Podrías identificar la disminución de establecimientos por medio del GAD municipal, que te arroja un dato de cuáles son los establecimientos que aún mantienen vigente su licencia de funcionamiento o la han renovado por medio de la Superintendencia de Compañías. Te puedo dar un dato bien de cuáles son las empresas que han cerrado y creo que se mantienen vigentes por medio del IESS. Eso te puede dar un panorama de la disminución sobre la cantidad de empleados afiliados". (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)</p>	<p>"En temas de obras hacia la población se podría trabajar con líneas de crédito. Adicional a ello, también se debe trabajar efectivamente en la regularización laboral independiente de su lugar de origen (si es extranjera). Las empresas aprovechan estos vacíos legales para aumentar sus trabajadores extranjeros. Pese a que el Ministerio sí lleva un control riguroso, igual se presenta un gran nivel de informalidad en los restaurantes pequeños." (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)</p>

Cumplimiento de la normativa legal:

El representante del Ministerio de Trabajo, afirmó que “La Ley Humanitaria” fue utilizada por el gremio empresarial para finiquitar a sus colaboradores, de acuerdo a su interpretación y en su beneficio. En primera instancia, la ley únicamente indicaba requisitos a los cuales podían acogerse las organizaciones para adaptarse a la eventual nueva normalidad que estaba en transición. Las cifras otorgadas por esta Cartera de Estado, no fueron corroboradas con exactitud, debido a que eran únicamente estimaciones por parte del entrevistado, quien se encarga de las denuncias mas no de las demandas formalmente establecidas. A su vez en la gran mayoría de las demandas se llegan a un consenso, tanto entre el colaborador como el empleador, lo que no llega a solucionarse pasa a instancias judiciales. Ahí se encarga otro ente legal que es la Fiscalía General del Estado como se recogen en la tabla # 14.

Tabla 13. *Verbatim sobre Cumplimiento de la normativa legal*

Ministerio de Turismo	Ministerio de Trabajo
<p>"Nosotros como Ministerio lo que hacemos es asegurarnos de que el establecimiento cumple con parámetros de calidad para brindar un servicio adecuado. Trabajamos también en el control de la regulación, emisión de normativas, en asesoramiento, capacitación, promoción. Entonces, no es nuestra función o competencia seguir los procesos de contratación" (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)</p>	<p>"No se hicieron esperar las protestas y reclamos por el incumplimiento de la ley en sus trabajos, pues definitivamente la forma en que la aplicaron dependió de cada uno. No es que le dijeron que tú puedes liquidarlos sin pagarles, de forma inconstitucional, principalmente en contra de todos los tratados internacionales de los que Ecuador está suscrito." (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)</p>
<p>"Sí existen controles por parte del Ministerio de Turismo de manera aleatoria y también por parte del GAD municipal; asimismo de manera aleatoria. Entonces, esto se hace para justamente verificar que los establecimientos mantengan las condiciones por las cuales fueron</p>	<p>"Este caso es un tema de interpretación ya que consideró que el beneficio como tal. Según yo, el espíritu de la norma fue darle un poquito de sustento a la situación que de por sí ya estaba complicada a nivel mundial y única en la historia. Al empleador no se le perjudicó ni</p>

<p>categorizados, no disminuyen la calidad y no caigan en un servicio irregular o una información o publicidad engañosa" (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)</p>	<p>favoreció, la situación posiblemente exige una balanza para ambos lados porque el trabajador sí termina siendo protegido ante una trasgresión y una disminución de la ley." (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)</p>
---	---

Tipo de apoyo otorgado:

El Ministerio de Turismo es el ente que indica, a través de las entrevistas, que tiene mayor participación y brinda ayudas hacia la comunidad y al sector privado, tanto en aspectos de asesoría de salud como económico. Así se recoge en los siguientes verbatim en la tabla # 15.

Tabla 14 *Verbatim sobre Tipo de Apoyo otorgado*

<p>“Como medidas administrativas de control y de gestión el ministerio emitió los protocolos de bioseguridad para la actividad turística. Entonces, en la página institucional del Ministerio de Turismo o en la de la Secretaría de Riesgos estará el detalle de todos los protocolos de bioseguridad. Ahí se encuentran los que corresponden al área de alimentos y bebidas, alojamientos, operación de guianza y de transporte turístico. Todo esto se desarrolló entre el ministerio y los demás organismos competentes” (Representante # 2 ,comunicación personal, 15 de Julio del 2021)</p>	<p>“Se brindaron asesoramientos crediticios para que los negocios que tenían deudas acumuladas por la falta de dinamismo comercial y adquirieron créditos para poder pagar el capital de trabajo. Esto les permitió cubrir las nóminas, proveedores o de deudas que se han generado por la falta de la actividad económica. También se dio capacitación para tratar de apoyar a la industria turística tanto en Guayaquil como en el resto del país.” (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)</p>
---	--

Sugerencias/Propuestas del Sector Público:

En relación a las ideas o sugerencias que salieron del sector público se confirma que reconocen la necesidad de una reforma de ley actual dentro del marco laboral. Para ellos resultan imperativos que se logre adaptar a la realidad actual, sin que se vulneren los derechos de los colaboradores. Además, la capacitación debe ir enfocada tanto a nivel administrativo como operativo. Se recogen sus declaraciones en los verbatim desglosados en la siguiente tabla # 16.

Tabla 15. *Verbatim sobre Sugerencias/Propuestas del Sector Público*

Ministerio de Turismo	Ministerio de Trabajo
<p>“En el sector de la restauración es bastante habitual que encontremos personas que no saben sobre temas de higiene, salubridad, manipulación de alimentos, servicio al cliente y manejo de control de inventario. Quizás esos serían los más importantes o necesarios en lo que respecta al área de la restauración y el manejo de los protocolos de bioseguridad que son importantísimos” (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)</p>	<p>"Entre las medidas que podrían sugerirse están el permitir que la empresa defina horarios de trabajo, sean de tipo especial o diferenciados, que sean flexibles o abiertos a la hora de contratación y no dejar de ser rigurosos habiendo flexibilidad. De esta manera se podrá encaminar hacia una política pública como tal. Sí deberían existir nuevas formas de contratación, más que nada porque se necesita oxigenar y reactivar el empleo. De igual forma, considero que los modelos de trabajo van a cambiar. (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)</p>

3.1.2 Informe del sector empresarial²:

OBJETIVO: Conocer la postura del sector empresarial en la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.

Para responder a este objetivo se abordaron temas usando preguntas específicas, que ayudaron a responder sobre el estado de empleabilidad, el perfil requerido de contratación, las sugerencias de este gremio al sector público y el impacto de la pandemia de Covid en la recuperación del sector turístico de restaurantes en la ciudad de Guayaquil. A continuación, se reflejarán los verbatim más importantes que muestran las respuestas de los empresarios entrevistados.

Condiciones de Contratación Laboral

Estado de empleabilidad

En relación al estado de la empleabilidad, el tema que más influyó fue la promulgación de la “Ley Humanitaria” por el gobierno ecuatoriano durante el estado de excepción a mediados del 2020. Los artículos entablados en el marco de esta ley encontraron que el gremio de empleadores tuvo una opinión dividida frente a la aplicación de las medidas como lo cita el Art. 16:

De los acuerdos de preservación de fuentes de trabajo. - Los trabajadores y empleadores podrán, de común acuerdo, modificar las condiciones económicas de la relación laboral con la finalidad de preservar las fuentes de trabajo y garantizar estabilidad a los trabajadores. Los acuerdos no podrán afectar el salario básico o los salarios sectoriales determinados para jornada completa o su proporcionalidad en caso de jornadas reducidas. (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020)

Basados en los testimonios obtenidos se pudo evidenciar que algunos empresarios sí tenían un alto grado de compromiso para no perder el talento humano que laboraba en sus establecimientos, mientras que otros, se basaron en aspectos administrativos que le impedían seguir manteniendo contratado a su personal como lo reflejan los siguientes verbatim de la tabla # 17.

² Para ver los verbatim de las entrevistas por favor verificar el anexo # 11

Tabla 16. *Verbatim sobre estado de empleabilidad*

A favor	En contra
<p>"Nos enfocamos en no despedir personal, ya que la crisis nos permite ser empáticos y solidarios con la gente que ha laborado con nosotros. Por ello ahora en la nueva normalidad, no nos hemos visto en la necesidad de buscar colaboradores"</p> <p>(Empresario # 4, comunicación personal, 22 de Julio del 2021)</p>	<p>"Los cambios que se realizaron para adaptarse fue la reducción de personal, y las personas que continuaron debieron incrementar un poco más las actividades que se realizaban, pero siempre se habló con el personal para así poder aplicar."</p> <p>(Empresario # 8, comunicación personal, 26 de Julio del 2021)</p>

Perfil de Contratación Laboral:

En temas de contratación y sus requisitos en el perfil de sus colaboradores, todos coincidieron en temas de predisposición, empeño, ganas de laborar. Salvo 2 de los 9 empleadores que indicaron que requerían, por áreas específicas, cumplir con ciertas exigencias. Con la información de los entrevistados se evidencia que existe una alta demanda en temas de polifuncionalidad, lo que se vio acrecentado a raíz de la pandemia como se muestran en los siguientes verbatim mostrados en la tabla # 18.

Tabla 17. *Verbatim sobre el perfil de Contratación Laboral*

Requerimientos Generales	Requerimientos Específicos
<p>"No tengo ningún tipo de selección, se buscan personas que seas proactivas, trabajen en equipo, etc."</p> <p>(Empresario # 7, comunicación personal, 25 de Julio del 2021)</p> <p>"Nos enfocamos en las ganas de laborar de nuestros candidatos, que el empeño y la superación sean su motivación."</p> <p>(Empresario # 4, comunicación personal, 22 de Julio del 2021)</p>	<p>"Para el área de restauración siempre se solicita experiencia en el cargo a ocupar, como tener documentación en regla, ya que actualmente la mayoría de cargos, sobre todo, servicio al cliente lo ocupan extranjeros ya que tienen un trato más cálido con los clientes. Sin embargo, la oportunidad está abierta para todos."</p> <p>(Empresario # 3, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>
<p>"No existe algún tipo de inclinación al contratar algún tipo de servidor, debido a que buscamos dinámicas y cualidades</p>	<p>"Considero que las empresas de restauración sí cuentan con una inclinación por realizar procesos de</p>

<p>en las personas que al momento de trabajar reflejen su desempeño.” (Empresario # 6, comunicación personal, 24 de Julio del 2021)</p>	<p>selección, dependiendo de la categoría en la que se encuentren. Si los nichos de mercado deben cumplir y garantizar altos estándares, estarán enfocados en adquirir un equipo con conocimientos de enología, servicio, protocolos de bioseguridad, manejo de alimentos y bebidas, idiomas, entre otros. (Empresario # 4, comunicación personal, 22 de Julio del 2021)</p>
<p>“Al momento de contratar a una persona, nosotros debemos ver cuál es la necesidad de nuestro restaurante, y vemos el dinamismo y proactividad en la persona. Que sean proactivos, dinámicos y tengan las ganas de aprender. El perfil no ha cambiado, seguimos con nuestra misma política de contratación” (Empresario # 8, comunicación personal, 26 de Julio del 2021)</p>	<p>“Siempre buscamos perfiles de hombres, no tenemos rango de edad, pero sí que tengan disponibilidad de tiempo, proactivos y dinámicos y, sobre todo, puntualidad.” (Empresario # 5, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>

Los empresarios manifestaron que se vieron en la obligación de realizar reformas internas, debido a que, por restricciones de movilidad, los costos de contratación de plataformas de delivery fueron más recurrentes, lo que hacía que ellos tuvieran que prescindir de colaboradores como meseros. Esto se sustenta en el artículo. 20 del documento legal antes citado.

De la reducción emergente de la jornada de trabajo. Por eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados, el empleador podrá reducir la jornada laboral, hasta un máximo del 50%. El sueldo o salario del trabajador corresponderá, en proporción, a las horas efectivamente trabajadas, y no será menor al 55% de la fijada previo a la reducción; y el aporte a la seguridad social pagarse con base en la jornada reducida. El empleador deberá notificar a la autoridad de trabajo, indicando el período de aplicación de la jornada reducida y

la nómina del personal a quienes aplicará la medida. (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, et al)

Reformas Internas

Entre las medidas que se consiguieron estaban: adelantar vacaciones, re-estructuración de horarios y aumento de responsabilidades para suplir bajas dentro del restaurante. Estas medidas para los empleadores no fueron las apropiadas porque dificultan el clima laboral dentro de las organizaciones, pero se tomó en consideración la opinión de sus empleados quienes reconocieron la situación y optaron por continuar con ellos ante la ausencia de comensales en el local como lo muestran los siguientes verbatim de la tabla # 19.

Tabla 18. *Verbatim sobre Reformas Internas*

Modificaciones Realizadas	Uso de Servicios Externos
<p>“Sí se llegó a un acuerdo con los trabajadores. Unos ganaban por horas, otras jornadas completas, pero siempre tratamos de mantener el sueldo básico, con el compromiso de que todos colaboren en las actividades de los compañeros que no se pudieron mantener en nómina.”</p> <p>(Empresario # 5, comunicación personal, 23 de Julio del 2021)</p>	<p>“Los puestos tuvieron que pasar por adaptaciones, en días que la demanda era muy grande y se contrataron ocasionalmente servicios de delivery.”</p> <p>(Empresario # 4, comunicación personal, 23 de Julio del 2021)</p>
<p>“Para el servicio delivery contratamos plataformas para que nuestros clientes pudieran hacer sus pedidos porque uno propio es mucho más costoso si es que se va a entregar.”</p> <p>(Empresario # 8, comunicación personal, 26 de Julio del 2021)</p>	<p>Las plataformas manejan su propio personal, pero igual representa un costo variable el cual uso cuando no puedo darme abasto con mi personal de envíos.</p> <p>(Empresario # 9, comunicación personal, 27 de Julio del 2021)</p>

Tipo de Manejo Administrativo

En cuestiones administrativas, el gremio empresarial manifiesta que los costos por obligaciones legales hacia la plantilla laboral son los que llegan a encarecer y generar trabas para promover la empleabilidad del sector, sumado a los costos fijos (arriendo, luz, agua) lo que se acrecentó más en los meses más críticos de la pandemia como lo muestran los siguientes verbatim de la tabla # 20.

Tabla 19. *Verbatim sobre tipo de manejo administrativo*

Obligaciones Legales	Costos Fijos
<p>“Los montos a cancelar antes expuestos (legales) son el mayor costo que ha desestabilizado a muchos negocios que han cerrado o están por cerrar” (Empresario # 2, comunicación personal, 20 de Julio del 2021)</p>	<p>“Todos los rubros por seguros y décimos se mantuvieron, sin contar con los costos fijos por alquiler, consumo de energía, aguas entre otros que influyen mucho, pero se mantuvo a flote a la nómina para que puedan continuar con sus seguros y así no afecte su calidad de trabajo en ingresos. Aunque con la pandemia igual han disminuido.” (Empresario # 5, comunicación personal, 23 de Julio del 2021)</p>
<p>“Los pagos de todas las obligaciones se debieron cumplir, porque no se dio de baja a ningún empleado. Se dejaron sí de pagar sueldos por el acuerdo al que se llegó, pero se cumplieron las obligaciones con las instituciones, ya que al liquidarlos se hubiera tenido que pagar más dinero” (Empresario # 3, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>	

Sugerencias/Propuestas del sector empresarial

Todos coincidieron sobre el poco o nulo interés del gobierno representando por sus instituciones en reactivar el sector. Debido a que las medidas focalizadas por los COE`s limitaban directamente a su sector y si no hay clientes, no hay ingresos. Todos los empresarios coincidieron en la cantidad de costos fijos que no cesaron ni en los meses más críticos del confinamiento. También hicieron un llamado al gremio bancario para que flexibilicen la otorgación de créditos a corto y largo plazo con tarifas diferenciadas, debido a que, según consideran es la única forma de conseguir la

empleabilidad y satisfacer las necesidades de empleo pleno de la población como lo muestran la siguiente tabla # 21.

Tabla 20. *Verbatim sobre Sugerencias del Sector Empresarial*

Sugerencias Económicos	Sugerencias Legales-Gubernamentales
<p>“La banca privada debe inyectar créditos con bajos intereses y a largo plazo.” (Empresario # 7, comunicación personal, 25 de Julio del 2021)</p>	<p>“La excesiva imposición de impuestos es la principal falla para que no haya rentabilidad de negocios.” (Empresario # 1, comunicación personal, 19 de Julio del 2021)</p>
<p>“El sector privado y el área de la banca deben dar créditos a mediano y largo plazo con bajos intereses, sería de gran ayuda en la inyección de capital económico.” (Empresario # 6, comunicación personal, 24 de Julio del 2021)</p>	<p>“Disminuir impuestos o eliminarlos en el sector turístico, ya que fue la industria más afectada y en la cual se perdieron la mayor cantidad de empleos.” (Empresario # 3, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>
<p>“También deberían generar créditos a los que trabajamos en el sector turístico y en este caso restauración, para así poder tener mayor inversión y mejorar el sector” (Empresario # 5, comunicación personal, 23 de Julio del 2021)</p>	<p>“Los entes encargados del gobierno deben flexibilizar los impuestos para que nos ayuden a cubrir un poco por un tiempo determinado y así podernos dar mayor liquidez a nuestros negocios y poder seguir fomentado fuentes de empleo.” (Empresario # 6, comunicación personal, 24 de Julio del 2021)</p>

3.1.3 Informe del sector de colaboradores:

Objetivo de la Entrevistas a los Colaboradores Contratados:

Conocer la postura de los colaboradores que fueron despedidos debido a la pandemia COVID-2019 acerca de la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo de la Entrevista a los Colaboradores Despedidos:

Conocer la postura de los colaboradores que se mantienen trabajando actualmente sobre la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.

Para responder a los objetivos, se definió que los siguientes parámetros a evaluar responder sobre el *estado de empleabilidad*, nivel de satisfacción laboral, *las sugerencias/propuestas* y el grado de cambios post pandemia, con la recopilación de la información se analizó con el respaldo de los respaldó con los verbatim más importantes que reflejaban la intención de respuesta de los colaboradores entrevistados.

Estado de empleabilidad:

La opinión por parte del gremio de colaboradores estuvo dividida por la naturaleza de su estatus laboral (contratados vs. despedidos). Los que se mantienen actualmente laborando manifestaron que la cantidad de responsabilidades y funciones, aumentaron notablemente a raíz de la pandemia del Covid-19 por el despido de sus colegas, así mismo indicaron que las restricciones de movilidad de los COE municipal y el nacional, afectaron directamente al movimiento y operatividad de los establecimientos donde se encontraban, debido a que estas se daban en los días de mayor afluencia que eran los viernes, sábados y domingos.

Los colaboradores que fueron despedidos a raíz de la pandemia, manifestaron su total inconformidad ante la promulgación y ejecución de la “Ley Humanitaria” emitida durante el estado de excepción. Coincidieron que fue interpretada a conveniencia de los empleadores, que se les brindo una herramienta para que puedan despedir a su plantilla de colaboradores, sin darle una liquidación justa por sus años de servicio, justificándose por la creciente crisis del Covid como se evidencian en los siguientes verbatim de la tabla # 23.

Tabla 21, *Verbatim sobre estado de empleabilidad*

<p>"Solo beneficiaban a los empleadores porque los trabajadores fueron desamparados por esa ley. Por qué le daban beneficios de liquidación, disminución de sueldos, en cuanto contratación, las condiciones de contratación se inclinaron hacia el empleador no al empleado" (G.L Des2, comunicación personal,13 de julio del 2021).</p>	<p>"Pues creo que es mala, específicamente en el sector de restauración, por los horarios excesivos de trabajo, pago mínimo en horas extras y malos tratos de los jefes. Injusticias, podría decirse que abarca todas y pues considero que se debería hacer una evaluación más profunda en el tema laboral del sistema turístico en cuanto a los trabajadores de la restauración" (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).</p>
<p>"En cuanto al sistema laboral pienso que no se respetan muchas cosas: salarios, horas de trabajo, jornadas, libertad para que las personas puedan tener vida social y descanso no solo en fechas turísticas. En general en Ecuador y en Latinoamérica, siento que los trabajadores son explotados y no se respetan, solo se piensa en cuántos ingresos pueden generar las empresas y no se toma en cuenta la salud física y mental de los empleados, aspectos que debería supervisar el Ministerio de trabajo." (A.A Cont1, comunicación personal,5 de julio del 2021).</p>	<p>" La situación en el área de restauración está mejorando un poquito. En la actualidad de a poco se está volviendo a la normalidad, con las medidas flexibles que se van dando. Esperemos puedan continuar así por el bien de todas las personas que trabajamos en el sector." (M.G Cont1, comunicación personal,21 de julio del 2021).</p>

Grado de cambios post pandemia

La opinión de los colaboradores indistintamente de su estado laboral estuvo dividida, por esa razón se decidió dividirla bajo los 3 estados de complacencia, respaldadas en los siguientes verbatim de la tabla # 24.

Tabla 22 Verbatim sobre grado de cambio post-pandemia

Positivo	Neutro	Negativo
<p>"Debido a la pandemia ahora debemos tomar medidas adicionales para salvaguardar nuestra salud y la de los clientes" (L.F Cont2, comunicación personal,24 de julio del 2021).</p>	<p>"Hemos quitado mesas, hemos colocado dispensadores de gel y alcohol, es obligatorio usar mascarilla en el buffet. Las medidas que aplicamos son las que sugieren los entes gubernamentales para así poder tener abierto nuestro local. Los lavados de manos continuos, así como el uso correcto de la mascarilla, protectores, desinfección de las manos y toma de la temperatura para los clientes " (M.G Cont3, comunicación personal,21 de julio del 2021).</p>	<p>"Mis responsabilidades han aumentado y hay que tener en cuenta muchos aspectos dentro de la empresa como inventario, salidas de platos, servicio, limpieza y botar basura, pues hay pocos trabajadores. Anteriormente, no era tan pesado ni tan estresante como ahora" (A.A Cont1, comunicación personal,26 de julio del 2021).</p>

Sugerencias/ propuestas de los colaboradores

En cuanto a las opiniones o ideas que brindaron los colaboradores en relación a la situación de empleabilidad de Covid y otros aspectos fueron resumidos con los siguientes verbatim de la tabla # 25.

Tabla 23 *Verbatim sobre sugerencias/propuestas de los colaboradores*

<p>" Se debe pensar bien en una estrategia que permita vincular a un sistema con horas libres de trabajo y disminuir la jornada. La empresa puede costear medios tiempos y tener más empleos y plazas de trabajo. "(A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)</p>	<p>"El ministerio debe tener más control, en horas de trabajo por horas extras, también debe ayudar a los sectores más vulnerables, en ayuda a mitigar los efectos porque el pago de seguros estuvo atrasado." "(M.G Con3, comunicación personal,21 de julio del 2021)</p>
<p>"Mejoraría la situación con los contratos por obra o por temporada porque emitirían un tiempo limitado de horas, así no se tiene que llegar a explotar ni abusar de la necesidad de la persona que tienen contratada. Creo que esto ayudaría a ahorrar en la nómina al haber más horarios y personal para laborar." "(K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021)</p>	<p>"En parte por ello y se deberían otorgar líneas de crédito para quienes estamos emprendiendo un negocio y requerimos ayuda. También la capacidad de endeudamiento porque de forma general las tarjetas de crédito cobran interese muy altos a los tarjetahabientes". (M.M Des3, comunicación personal,13 de julio del 2021)</p>
<p>"Debería existir la flexibilización en los tipos de contrato o alguna manera de registro como RUC o RISE para personas que prestan sus servicios y las empresas, a su vez, no estarían obligadas a realizar un contrato de contratación de nuevo personal, sino que sería por servicios externos." "(G.L Des4, comunicación personal,13 de julio del 2021)</p>	

Nivel de Satisfacción Laboral:

Se encontraron tres posturas bien marcadas, satisfecho, insatisfecho (intención de cambio) y la aplicación de medidas para disminuir el contagio de Covid-19 las cuales se recopilan en los verbatim de la tabla # 26. Los colaboradores manifestaron que sus empleadores y empatizaron que reconocían que, por el escaso movimiento de clientes entre semana, hacían que usualmente cuando existía gran afluencia de clientes, no se cumplían las medidas de distanciamiento social en los establecimientos

Por ende, este tipo de situaciones si ha puesto a contemplar la idea de cambiar de trabajo, aunque dada las actuales circunstancias, les ha tocado mantenerse resilientes a la quedarse en su puesto, ante la incertidumbre laboral que se evidencia actualmente en el país.

Tabla 24 *Verbatim sobre Nivel de Satisfacción laboral*

Satisfecho	Insatisfecho	Medidas del Covid-19
"Siento cansancio, pero no me siento desmotivada, estamos viendo cambios positivos y siento que no estamos lejos de regresar a la normalidad. Es cuestión de paciencia." (D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)	"Sí aumentó, pero por las exigencias de los jefes. Se ha hablado con ellos a ver si reducen las horas según lo establecido por la ley que son 40 horas semanales. Nos adicionaron 2 horas antes por el tema de dejar todo listo para cuando los clientes lleguen.	"Deberían percatarse del cumplimiento de las normas de bioseguridad como distanciamiento, desinfección del local, uso de mascarillas, disposición de una caja de mascarillas para otorgar a la gente que no tenga. Eso es importantísimo hoy en día porque para mucha gente no parece un factor tan importante, pero lo es y es la única forma de que se vuelvan a activar los restaurantes y que la gente confíe en que es seguro volver a salir" (D.R Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021)
"La empresa tiene muchas formas de contribuir y premiar a sus colaboradores cuando rompemos récord de ventas en particular de unos productos." (L.F Con4, comunicación personal,24 de julio del 2021)	Se creó un ambiente externo para atenderlos y quieren tener más tiempo abierto el local, pero no se pagan horas extras."(A.A Cont1, comunicación personal,26 de julio del 2021)	

3.1.4 Informe del sector de consultores:

OBJETIVO: Conocer la postura de consultores externos sobre la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.

Para el respectivo análisis de las entrevistas se basó en los verbatim de las tablas 27, 28, 29, 30 y 31 que engloban los temas verificados en el proceso de codificación. Se puede evidenciar que los expertos entrevistados, reconocen que el sector turístico y todas sus divisiones están evidentemente afectadas por la pandemia de Covid 19. Pese a que laboran de forma externa para la OIT.

Entre las medidas que citaron se mencionó que, la flexibilización del aforo como medidas para los restaurantes, sería prudente y oportuno en estos momentos críticos que vive el sector. Actualmente las necesidades que había anteriormente se acrecentaron por la forma de propagación de este virus, se indicó que los programas de capacitación tanto para los colaboradores, mandos medios y gerencias son necesarios para encaminar y conseguir de manera conjunta los objetivos de rentabilidad de las empresas.

Ambos expertos, coincidieron que es crucial erradicar la informalidad del sector turístico de restauración. Se hizo hincapié en que debe haber un diálogo tripartido urgente, entre sector público, privado y gremio de colaboradores para conseguir una medida. Un detalle importante que se puntualiza es reconocer los periodos de estacionalidad del turismo, y principalmente conseguir el apoyo del sector público para crear medidas que estimulen en estos periodos de demanda baja, que se han acrecentado más por las medidas de confinamiento impuestas por los gobiernos autónomos descentralizados.

El factor clave que puede mejorar un poco la situación es acelerar los procesos de vacunación ya vigente, para que la población logre estar inmunizada en su totalidad y así conseguir la reactivación plena del sector. Adicional a esto se espera que se mejoren las facilidades para el acceso a empleo pleno de sector vulnerables como el de mujeres y jóvenes. Cabe resaltar que toda la información es producto de sus opiniones otorgadas fueron a título personal, debido al extenso proceso que requería pedirlo para este organismo internacional.

Estado de empleabilidad:

Tabla 25. *Verbatim sobre estado de empleabilidad según los consultores*

<p>"Trabajo decente no sólo es tener un empleo, sino contar también con protección social, un salario justo y digno de acuerdo a las normas de cada país. En cuanto al salario, este debe cubrir la canasta básica y otros beneficios que no sean contemplados por la empresa. Hay ciertos sectores con salarios diferenciados que posibilitan tener una protección social siendo un paraguas para la jubilación y que en su momento pase a conciliar la vida familiar". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>	<p>"Y entonces hay que saber que cuando eso pasa, no necesariamente se tiene un empresario a la cabeza del negocio, tienes un emprendedor, pero no necesariamente es una empresa, entonces cuando lidias con negocios familiares no se tratan de la misma manera que un negocio impersonal, por llamarlo de alguna manera. El Gobierno sacó unos estudios que estaba enfocado precisamente cómo tratar este tipo de organización, cómo abordar la inmejorable administración de estos negocios, cuáles son las herramientas que deben tomar en cuenta para gestionar algún tipo de negociación y negocios chiquitos. Hay muchas iniciativas para mypimes, es que muchas veces que no tiene acceso a todos esos recursos." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)</p>
<p>"Yo creo que no tiene que ver con la pandemia, el mayor cambio se vería en la asesoría que debe tener el negocio, pues en un sitio muy grande puedes mejorar tu gestión, mejorar la estructura de la administración, lo que genera mayor demanda y, por ende, puedes dar más empleo, pero si tú no haces esfuerzos en el negocio, no tienes demanda. Independiente del tamaño del negocio, los empleadores deben respetar los derechos de los trabajadores, no solo porque la ley lo dice sino por ética, es decir, deben cumplir con todos los beneficios. (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)</p>	

Tabla 26. *Verbatim sobre Grupos Vulnerables & Nuevos Requerimientos Laborales***Grupos Vulnerables:**

"Por el tema de la pandemia, hay que saber que en el mercado de trabajo existen personas que están trabajando, personas que no están trabajando, personas que quisieran trabajar y no pueden y personas que han salido del mercado laboral. Existen empleos de baja calidad, este es un empleo no pleno, el cual puedes revisar en el informe de Trabajo en América Latina y el Caribe donde reafirman que por temas de pandemia muchas personas salieron del mercado de trabajo, pero no han vuelto. Muchos salieron y han buscado trabajo, pero se ha dificultado durante los meses de confinamiento más complejos con los picos y bajadas producto de las distintas variantes de las cepas del Covid.

Por otro lado, las personas de situación informal y las personas con un trabajo formal, pudieron acceder a trabajar. En el caso de los restaurantes, no había clientes porque estaban cerrados, entonces, hubo mucha gente que no sólo se quedó sin empleo, sino que salió del mercado de trabajo porque este local tuvo que cerrar, y ahora ni siquiera está buscando empleo. Es decir, ha habido una transición de estar desempleado a estar sub empleado, esta situación afecta mucho a jóvenes y mujeres". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

Nuevos Requerimientos laborales

"Yo creo que las necesidades de formación que habían antes son las mismas que tenemos ahora si no qué se ha acentuado la necesidad, por ejemplo, siempre ha habido necesidad del manejo de alimentos y sus buenas prácticas, ahora es más necesario por parte de los restaurantes. En las compras deben regir todas las normas sanitarias y se deben limitar zonas sanitarias obligatorios; creo que capacitar ya era una necesidad y ahora creo que se evidencia más por el buen manejo de inventarios porque cuando manejas mal un inventario de una bodega, como se da en los restaurantes o incluso ya en el área de cocina, es una mala opción de planificación, pues tener muchísimo desperdicio significa perder dinero". (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Medidas aplicadas por el Covid:

Tabla 27. *Verbatim sobre Medidas aplicadas por el Covid según procedencia*

Nacionales	Internacionales
<p>"No tengo el dato exacto de cómo se ha manejado la situación laboral en pandemia porque todavía seguimos en pandemia. Te puedo asegurar que en Ecuador no hay apoyos como en otros países para el empleado o para el empleador. En otros países los gobiernos cubrieron parte de los sueldos y salarios mientras que aquí no ha pasado eso. Así se ha dificultado, en alguna medida, la reactivación del sector y que se mantenga el empleo. Mañana hay una conferencia sobre los objetivos de la OIT y se especificará cómo cada país en América Latina y el Caribe manejó la situación de la pandemia, y hay ciertas características que podrían aplicarse." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)</p>	<p>"Muchos países que pensaban que iban a alcanzar ciertas metas de los objetivos de desarrollo, pues no las van a conseguir. Probablemente, en América Latina y el Caribe diría que el caso del empleo es un tema muy complejo, y no tengo una herramienta que pueda decirme si en el sistema nacional se hayan alcanzado los ODS. Yo me atrevería a decir que hay cifras generales desalentadoras del mercado de trabajo, salvo Costa Rica que pese a la situación compleja está situado en los países con los mejores índices de cumplimiento de los objetivos de mejores tasas del mercado de trabajo porque eminentemente depende del turismo extranjero". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>

Previsiones/expectativas del sector o país:

Tabla 28. *Verbatim sobre previsiones /expectativas del sector/país*

Corto	Mediano	Largo
<p>"La OIT lanzó una observación la semana pasada en la que indica que, si no se aceleran los procesos de vacunación pública o son muy largos, no se reactiva la economía. Y ayer el Ministerio de Turismo comenzó a formar a todo el personal del sector. En la cuenta de Twitter del ministerio se indica que han vacunado al 100% del personal y me parece que es un paso importante. (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)</p>	<p>"Si no me equivoco las discotecas, comparadas con el sector de alimentos y bebidas, serían las últimas en recuperarse por las limitaciones de aforo y concurrencia. En cambio, siempre hay una demanda interna para consumo de alimentos. Afortunadamente, en la pandemia muchos restaurantes pudieron sobrevivir con servicio de delivery, pero se afectó directamente a la empleabilidad del talento humano contratado" (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)</p>	<p>"El Gobierno debe brindar asistencia técnica para estimular el diálogo y que haya una mejor relación entre trabajadores y empleadores. Así se genera el trabajo decente y el trabajo digno para el futuro. Entonces, no solo es la ley pues también hay que reconocer que el mundo ha cambiado y, así como ocurrió después de la Primera Guerra Mundial, hay mucha gente en crisis y es necesario desarrollar medidas de justicia. Por ello, se debe llamar a la cooperación completa de todos los sectores. En temas económicos necesitamos sistemas que estimulen el desarrollo productivo y mejores empleos" (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)</p>

Sugerencias/propuestas del gremio de consultores:

Tabla 29 *Verbatim sobre sugerencias/propuestas del gremio de consultores*

Laboral	Salud
<p>"Tiene que existir la activación con la confianza de que si voy a un sitio no me voy a contagiar. El empleado tiene que tener la confianza de que está en un sitio de trabajo que le da seguridad y aquí hay una corresponsabilidad de todo; tanto de los usuarios como de los empleados de los negocios" (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)]</p>	<p>"Por supuesto, la propia OMS ha declarado que esta pandemia llevó a muchos trabajadores del sector formal a la informalidad. Los trabajadores informales no necesariamente tienen acceso a seguridad social ni tampoco a cobertura médica privada. Sin embargo, el Ecuador brinda acceso al sistema de salud público a través del MSP. Esto permite al trabajador informal estar por lo menos cubierto de alguna manera. En otros países la situación es completamente distinta, ya que, no existen servicios de salud gratuitos". (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)</p>
<p>"¿Qué hace que una persona acceda a un trabajo de manera informal? Esto tiene que ser frenado a través del control de inspección que permita el cumplimiento de la normativa legal porque hay un patrono que oferta esta ilegalidad. Simplemente es un tema de concientización porque ellos piensan que por formalizar les van a cobrar más.</p> <p>Porque evidentemente hay un patrón de comportamiento en una persona que no se afilia por desconocimiento o desconfianza porque ha escuchado que va haber una reforma para temas de diversos modos de contratación, que va a encarecer las obligaciones legales con los empleados. En la medida de lo posible se debe dar un enfoque de trabajo decente en el que se cumpla con las garantías del caso, que debe respaldarse con la supervisión de las agencias de desarrollo económico local de cada municipio".(Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)</p>	

PROPUESTA DE LINEAMIENTO DE POLÍTICA PÚBLICA:

Para la generación de una política pública se maneja un modelo estándar tal como proponen Jones (1970), Thoenig y Roth (1992) y como se evidencia en la Figura 11. Este sigue una sistematización de pasos para alcanzar el pleno cumplimiento de este proceso llamado “ciclo de la política pública”. De esta forma, con los años todas las políticas tienen que replantearse, ser dinámicas y adaptarse a los requerimientos y necesidades de un país; algunas políticas pueden rediseñarse o eliminarse por el bienestar de los sectores involucrados. La importancia radica en que deben tener un enfoque de gobernabilidad, en el que represente a los sistemas sociales y no sólo el productivo como suele realizarse.

Figura 11 *Ciclo de Política Pública (Secuencia lógica de la vida de una política pública)*

Modelo basado en Jones (1970), Thoenig y Roth (1992)):



Elaboración de la agenda pública

La participación del Estado mediante la recuperación y fortalecimiento del rol de ente planificador es incuestionable, a través de él se deben canalizar los pedidos de la ciudadanía y grupos encargados. Al Estado le compete la apropiación y conocimiento de los principales instrumentos que orientan los distintos niveles de planificación, como los procesos que se desarrollan en diferentes niveles, pero que se articulan y retroalimentan entre sí. (SENPLADES, 2011)

Dentro de la elaboración del marco de referencia, se tomó en cuenta la situación actual de este sector en relación a la pandemia de Covid-19, como lo muestra la tabla # 32. Se puede mencionar que la situación está en constante cambio, pero se trabajó con el conjunto de ideas recolectado con los actores entrevistados en este proceso de investigación. El grupo tal como se mencionó previamente, reunió al gremio de colaboradores, empleadores, con la opinión del sector público y los consultores, por lo cual se buscó redactar la propuesta tomando en cuenta la postura de cada uno de ellos.

Tabla 30. *Proceso de Sistematización de la política pública*

Problema	La alta tasa de desempleo y subempleo reflejada en la calidad de empleo pleno que se registra en el sector turístico producto de la crisis generada por la pandemia de Covid 19.
Objetivo	Crear un lineamiento de política pública mediante medidas laborales y sociales que mejoren el estado de la empleabilidad para conseguir la reactivación económica y social del sector turístico de restaurantes en Guayaquil
Involucrados	Estado (Representado por sus instituciones) Gremio Empresarial Gremio Colaboradores
Medidas políticas	Las normas jurídicas: Normativas legales en las que se respaldan las instituciones del estado presentes en la Constitución y que ayudan a la promulgación de las políticas para generar un cambio. Los servicios de personal. Se emplea el talento humano para considerar la elaboración de las políticas. Los recursos materiales. Destacan principalmente los financieros ya que son lo que suelen ser más restringidos.

	<p>La persuasión. Los ciudadanos consideran al gobierno como legítima expresión de la interpretación mayoritaria de los intereses generales de la sociedad. Es por esto, que se debe responder correctamente a las demandas sociales, ya que el gobierno como ente debe velar por los intereses de los que están bajo su tutela.</p>
--	---

Formulación:

En esta parte del proceso se contemplan todas las alternativas posibles, la definición y desarrollo de la estructura política, como lo evidencia la tabla # 33 que hace alusión al esquema de propuesta. Con esto, se espera realizar una política pública sectorial al área turística.

Tabla 31. *Modelo de formulación de Política Pública*

Acciones Estratégicas		
Selección de alternativas posibles	Definición y desarrollo de la estructura de la política	Elaboración del documento técnico de la política
<p>ACCIONES ESPECÍFICAS</p> <p>*Identificación de las alternativas de transformación de las situaciones, condiciones, problemáticas o potencialidades identificadas.</p> <p>*Valoración técnico - política de las estrategias de acción (recursos, tiempo, riesgos, efectos generados, etc.)</p>	<p>ACCIONES ESPECÍFICAS</p> <p>*Finalidad</p> <p>*Objetivo general</p> <p>*Objetivos específicos</p> <p>*Ejes o líneas de política</p> <p>*Metas</p> <p>*Acciones o actividades</p> <p>*Seguimiento, monitoreo y evaluación</p> <p>*Responsables</p> <p>*Financiación</p>	<p>*Marcos de la política pública: ético, normativo, conceptual, analítico.</p> <p>*Objetivos y fines de la política.</p> <p>*Estructura de la política pública (según se determine) donde se identifican las acciones estratégicas, dimensiones, ejes, líneas de acción.</p> <p>*Orientaciones para la implementación de la política.</p>

Alternativas posibles:

- Gestionar la creación de un seguro de desempleo focalizado al sector turístico de restaurantes, mediante la retención de un máximo del 10% del sueldo del trabajador mensual. Dicha medida debe ser ofertada en un contrato firmado por ambas partes previo al inicio de labores, en el que se establezca el monto y fechas, además el empleador se comprometerá a devolver el monto si prescinde de sus servicios.
- Solicitar se levante una mesa de diálogo entre el gremio colaboradores, empleadores, miembro de SENPLADES, para evaluar la viabilidad de modificar artículos de la normativa legal sobre la contratación, para que se agreguen nuevas figuras de contratos focalizadas al sector turístico, dada la estacionalidad de su industria.
- Invitar al diálogo entre el gremio bancario y empresarial para brindar nuevas líneas de crédito y préstamo a los miembros de este sector, con tasas de interés y tiempos acordes a la crisis actual, estimular la contratación laboral a mediano y largo plazo, con el compromiso de los empleadores a mantener un crecimiento exponencial de contratación.

Implementación

La implementación de este plan sería a cargo de los siguientes organismos estatales como se detallan en la tabla # 34, donde se desglosa las funciones específicas para la ejecución de este proyecto de política pública que dé solución a los altos niveles de desempleo.

Tabla 32 *Entes Reguladores*

Organismos Estatales	Funciones
Ministerio de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Estipular nuevas figuras de contratación mediante una consulta con los miembros interesados (empleadores/empleados). • Estimular mediante programas laborales el involucramiento de grupos vulnerables como mujeres y/o jóvenes para la reactivación laboral enfocadas al turismo.
Ministerio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la intermediación al diálogo entre diferentes instituciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener los controles con otros entes encargados (Intendencia, Ministerio de Trabajo) para que se cumplan los requisitos de funcionamiento de los restaurantes y se conozcan los niveles de satisfacción de los colaboradores contratados.
GAD`s municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Posponer o reconsiderar los valores de las tasas de permisos de funcionamiento. • Conseguir un acercamiento entre el gremio de empleadores con la ciudadanía mediante ferias laborales.
Servicio de Rentas Internas	<ul style="list-style-type: none"> • Abolir el anticipo de impuesto a la renta y el adelanto del 2% a las PYMES que limita a los pequeños negocios. • Socializar el uso del RUC en la población para acceder a la contratación como servicios prestados y brindar capacitación para su declaración en sus sistemas.

Evaluación:

Los resultados de este proceso serán evidenciados en un período de mediano plazo (3 a 5 años) donde se podría medir con más claridad los impactos de la política pública hacia los gremios involucrados. Por ende, luego de este tiempo recién se podría evaluar la viabilidad de las medidas ejecutadas. Adicional a esto, se debe asegurar que la calidad del empleo decente, tal como lo indica el ODS, se mantenga por el bien común del país, generando una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos para satisfacer todas sus necesidades.

CAPITULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La realización de esta investigación fue de carácter exploratorio y exclusivamente cualitativo, es decir, sus resultados no son extrapolables o imputables a un universo, por esta razón con base en los hallazgos obtenidos se puede mencionar lo siguiente.

- El gremio del sector empresarial indica que sería imperativo verificar/reestructurar los estatutos dentro del Código Orgánico Laboral, con la participación de sus representantes. Se propone una modificación de los términos de contratación adaptada a la nueva realidad que se vive, sin vulnerar los derechos laborales de los colaboradores. Esto se propone, debido a que este marco legal no se ha modificado desde el siglo pasado y muchas medidas impiden estimular la contratación de personal.
- Los expertos consultados manifiestan que las instituciones del Estado como Ministerio de Trabajo y Ministerio de Turismo deben fomentar y socializar más programas de vinculación laboral de grupos vulnerables como mujeres y jóvenes. Quienes están excluidos dentro del panorama actual. Según datos de la OIT, este es el grupo que más ha sido afectado por esta pandemia.
- El sector empresarial indicó que el gremio bancario podría brindar préstamos o créditos con tasas de interés ajustadas a la situación actual (intereses razonables) para que el gremio empresarial (dueños de restaurantes) pueda estimular su crecimiento y contratar personal. De esta forma se dinamizaría el movimiento comercial de sus negocios.
- Así también, manifestaron que el sector público, liderado por sus organismos, debería posponer o suspender el pago de tributos (impuestos), tanto locales, como lo son los solicitados por los GAD municipales, como son las tasas de funcionamiento, o nacionales (SRI), como el anticipo del impuesto a la renta. Esto se propone debido a que es el sector más golpeado por la pandemia, por su limitación para vender, pese a que existe la opción de *delivery*.

Recomendaciones:

- Este proyecto se convertirá en un precedente para futuros estudios exploratorios de temas que no fueron abordados en este trabajo, como lo fueron las áreas de hotelería, intermediación o transportación turística, que de igual forma fueron afectadas por la pandemia de Covid-19.
- El levantamiento de un estudio cuantitativo que complemente los hallazgos encontrados, es crucial para llegar a un análisis profundo que permita encontrar soluciones a problemas de empleabilidad dentro del sector turístico.
- El criterio de selección de los participantes puede variar, dependiendo del investigador, sin embargo, muchos de los entrevistados pueden sentirse aludidos por el carácter de las preguntas que se realicen, por ende, se deben mantener el acuerdo de confidencialidad en la no divulgación de información que no sea de carácter académico.
- La realización de una nueva investigación de carácter cualitativo con un rango de tiempo prolongado permitiría realizar un análisis más profundo de la situación del sector y tener un mayor alcance al grupo de entrevistados, es decir, sería prudente aumentar el tamaño de la muestra, sin caer en la saturación de información.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza & Santa Cruz. (2020). Repensando las Políticas Públicas de Turismo para mitigar los efectos del Covid-19. *Cuestiones Políticas*. doi:<https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/34316/36165>
- Briceño de Gómez, M., & García de Berrios, O. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. *Visión Gerencial*, 21-32. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545878010.pdf>
- Cuevas Martínez, R. (2011). *Académica Comunidad Digital del Conocimiento*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <http://contenidosabiertos.academica.mx/jspui/handle/987654321/122>
- Deunanoticias. (21 de Febrero de 2021). *Continúa el cierre de restaurantes tradicionales*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2021, de <https://deunanoticias.com/tag/asociacion-de-restaurantes-del-guayas/>
- Fernández Riquelme, S. (2017). Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de Investigación en Ciencias Sociales. *LA RAZÓN HISTÓRICA. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, 7. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54506/3/Sergio%20Fern%c3%a1ndez%20Riquelme.%20Metodolog%c3%ada%20cualitativa.%20La%20Raz%c3%b3n%20hist%c3%b3rica%20.pdf>
- ILO. (2021). *Trabajo decente*. Recuperado el 01 de Junio de 2021, de <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- INEC. (2020). Encuesta Nacional de Empleo y Desempleo. *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Kiziryan, M. (2021). *Economipedia*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>
- Kumar & Shohel. (2020). IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON TOURISM: RECOVERY PROPOSAL FOR FUTURE TOURISM. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. doi:<http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-4spl-2020/gtg.334spl06-597.pdf>
- López, J. (2021). *Economipedia*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/sector-privado.html>

- Ministerio de Turismo. (05 de Octubre de 2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- OMS. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Petrizzo Paez, M. (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector turismo. Apuntes para su esbozo. *Academia Accelerating the world's research.*, 1-8. Recuperado el 03 de Junio de 2021
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada?* Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>
- Ruiz Blásquez, J. J. (2015). Las entrevistas en profundidad y la biografía. *San Gregorio*, 52. Recuperado el 01 de Agosto de 2021, de <http://www.revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articulo/view/115/69>
- SENPLADES. (2011). *Guía para la formulación*.
- Solano, J., Nieves, K., & Zaldumbide, D. (Julio de 2017). Recuperado el 29 de Julio de 2021, de Calidad en el servicio y competitividad de la pyme en el sector de restaurantes.: <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/turismo/40-calidad-del-servicio-y-competitividad.pdf>
- Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. *Revista de la Cepal*, 15. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega Falcón, V., Castro Sánchez, F., & Romero Fernández, A. J. (2020). Impacto de la Covid-19 en el turismo mundial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 207-216. Recuperado el 03 de Junio de 2021
- Villalba & Inga. (2021). Saberes ancestrales gastronómicos y turismo cultural de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. *Scielo*. doi:<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1656/version/1793>

ANEXOS:

ANEXO # 1 (BASE PREGUNTAS AL SECTOR PÚBLICO-MIN TUR)	
Entrevistado	Ing. José Luis Flores
Empresa	Ministerio de Turismo- (Sede Guayaquil-Piso#3)
Cargo	Analista Técnico
Fecha	15/Julio/2021
Objetivo General de la Entrevista	Conocer sobre los parámetros de clasificación y calificación en el sector turístico de restauración y su aplicación de la normativa legal vigente por parte de un representante del sector público (Ministerio de Turismo) para la generación de lineamientos laborales en la elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector.
Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se han cuantificado las pérdidas (plazas laborales, establecimientos) en las diferentes áreas del sector turístico (hotelería, intermediación, operación, transportación y restauración)? ¿Existe alguna cifra de nuevos negocios que haya apertura durante la pandemia? • ¿Cómo se categorizan a los establecimientos de comida dentro del sector turístico de restauración(A&B)? ¿Existe un monitoreo hacia estos mismos establecimientos para constatar que mantienen estos requisitos de su categoría? • ¿Conoce cómo son los procesos de contratación de colaboradores en el sector turístico de restauración? • ¿Qué medidas administrativas, control y de gestión implementó el Mintur a inicios de pandemia para apoyar a las áreas del turismo en la ciudad de Guayaquil? ¿Actualmente se mantienen? • ¿Existen proyectos liderados por el Min Turismo en conjunto con otras entidades estatales como Ministerio de Salud Pública o Min Trabajo para reactivar la economía local? • ¿Qué necesidades de formación considera que tiene el sector turístico del área de restauración debido a la situación actual? • ¿Qué medidas de seguridad sanitaria considera que el gobierno debe impulsar para reactivar el turismo en temas de empleabilidad?

ANEXO # 2 (BASE PREGUNTAS AL SECTOR PÚBLICO-MRL)	
Entrevistado	Ab. Fernando Castro
Empresa	Ministerio de Relaciones Laborales (Trabajo)
Cargo	Jefe del Inspectoría Laboral (Sede Guayaquil-Piso ·6)
Fecha	8/Julio/2021
Objetivo General de la Entrevista	Conocer la postura del sector público sobre la generación de lineamientos laborales mediante un representante del Ministerio de Trabajo para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.
Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que los estatutos dentro de la “Ley humanitaria” beneficiaron en mayor proporción a los empleadores o colaboradores? • ¿Cuáles son las cifras actuales de demandas por despido intempestivo desde la pandemia dentro del sector turístico? • ¿Cuál es el estado actual de las demandas laborales realizadas por los colaboradores hacia sus ex patronos? • ¿Existe algún tipo de programa de reactivación laboral planificado por el nuevo gobierno ya sea focalizado o por sectores? • ¿Tiene conocimiento Ud. si se prevé emitir nuevos decretos o incentivos legales dentro del marco laboral hacia el sector privado para estimular los procesos de contratación de personal? • Desde su opinión personal ¿Qué medidas debería tomarse para fomentar el empleo? •

ANEXO # 3 (BASE PREGUNTAS AL SECTOR PRIVADO)	
Entrevistado	Gremio Empresarial
Ocupación	Dueños/Administradores de Restaurantes
Fecha	20/Junio-27/Julio/2021
Objetivo General de la Entrevista	Conocer la postura del sector empresarial en la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.
Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe algún tipo de inclinación del sector turístico de restauración al realizar procesos de selección? (Sean nacionales o extranjeros) ¿Sí? ¿No? ¿Por qué? • ¿Cuál es el perfil laboral que demanda laborar en su establecimiento? ¿Este perfil ha cambiado resultado de la pandemia? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué? • ¿Cómo ha afectado la pandemia en la contratación de personal para mantener funcionando su negocio? ¿Impactó esto en la calidad de su servicio? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué? • ¿El servicio a domicilio “delivery” que se desarrolló durante la pandemia influyó en el número de colaboradores en su nómina? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué? • ¿Qué cambios tuvo que realizar para tratar de mantener empleado al recurso humano de su restaurante? • ¿Qué tanto han influido las obligaciones legales (sueldos, vacaciones, décimos, IESS) hacia sus colaboradores para mantener funcionando su negocio? • ¿Cuáles serían otras opciones que, como dueño de restaurante, cree que podrían mejorar la empleabilidad del sector sin disminuir la rentabilidad de los negocios?

ANEXO # 4 (BASE PREGUNTAS AL COLABORADORES DESPEDIDOS)	
Entrevistado	Alexander Arreaga; Evelyn Matamoros, Gabriela Luzardo ; Miguel Moreno
Ocupación	Colaboradores Despedidos
Fecha	20/Junio-27/Julio/2021
Objetivo General de la Entrevista	Conocer la postura de los colaboradores que fueron despedidos debido a la pandemia COVID-2019 acerca de la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.
Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo llevaba laborando para el establecimiento? • ¿Considera que los términos para liquidación establecidos en el marco de la ley humanitaria beneficiaron de alguna forma? • ¿A qué se dedica actualmente? Validar si se encuentra en la misma línea de negocio (restauración) • ¿Se encuentra laborando de forma independiente o mantiene una relación de dependencia para un patrono? (IESS) <p><i>raíz de la pandemia propone la realización de contratos por hora</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué aspectos o necesidades considera usted que el gobierno central a través del Ministerio de Trabajo debería enfocarse para mejorar la situación de empleabilidad de las personas en el sector turístico de restauración? • ¿Considera usted que la facilitación de los contratos por hora o por temporada mejorarían la situación de empleo pleno para las personas en el sector turístico de restauración? • ¿Qué cree que podría contribuir a mejorar la empleabilidad en este sector?

ANEXO # 5 (BASE PREGUNTAS A COLABORADORES CONTRATADOS)	
Entrevistado	Alexander Almeida, Dennisse Rugel Mauro García, Lider Figueroa
Ocupación	Colaboradores Contratados
Fecha	20/Junio-27/Julio/2021
Objetivo General de la Entrevista	Conocer la postura de los colaboradores que se mantienen trabajando sobre la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.
Preguntas	<p>La pandemia actual ha conllevado un cambio en el panorama laboral en el área de la restauración. Con base a su experiencia o lo que ha escuchado o conoce. Puede indicarme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo evalúa la situación laboral del empleado en sector turístico de restauración? • Ya hablando de forma más específica ¿Sus horas de trabajo han aumentado? • ¿Sus responsabilidades han aumentado? ¿Antes y después pandemia? • ¿Hay algo adicional que haya cambiado en el trabajo que usted realizaba antes y después de la pandemia? Podría describir con una frase o palabra, ¿Cómo se siente hoy en su trabajo? • ¿De qué forma su empleador podría contribuir a mejorar su nivel de satisfacción dentro de su trabajo? • ¿Ha planteado incursionar o buscar trabajo en otra línea de negocio que no sea la restauración? • Puede comentar a partir de su experiencia ¿Cómo se aplican las medidas de bioseguridad y distanciamiento social para colaboradores y clientes en el restaurante en el que labora? ¿Cree que éstas han sido suficientes para disminuir el riesgo de contagio? Sí, -No, ¿Qué hace falta? • ¿Considera que el contagio de COVID-19 debería incluirse como un riesgo laboral por las características propias del sector turístico de restauración? • ¿Qué debería hacer el Ministerio de Trabajo para disminuir el riesgo laboral del sector turístico de restauración?

ANEXO # 6 (BASE PREGUNTAS A CONSULTORES/EXPERTOS)	
Entrevistado	M.Sc. Mónica Riquetti // M.Sc. Diego Herdoiza
Ocupación	Consultoría
Cargo	Consultores Externos de OIT
Fecha	25/Junio/2021 // 23/Julio/2021
Objetivo General de la Entrevista	Conocer la postura de consultores externos sobre la generación de lineamientos laborales para elaboración de políticas públicas que reactiven la economía y empleabilidad del sector turístico de restauración en la ciudad de Guayaquil.
Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce usted cómo se ha manejado la situación laboral post pandemia en la región (Latinoamérica) o el mundo? • ¿Qué medidas o cambios laborales ofrece o espera la OIT de los gobiernos para mejorar el desarrollo económico de sus naciones post pandemia? • ¿Qué países están alcanzado los objetivos ODS 2030 en temas de empleabilidad dentro de la región o el mundo? ¿Sucede lo mismo en el sector turístico de restauración? • Bajo el contexto actual del Ecuador ¿Cómo evalúa la situación laboral del país y su recuperación post Covid-19? ¿Evalúa el mismo panorama para la industria turística en el sector de restauración? • ¿Qué medidas de seguridad sanitaria considera que el gobierno debe impulsar para reactivar el turismo en temas de empleabilidad? • ¿Qué necesidades de formación considera que tiene el sector turístico del área de restauración debido a la situación actual?

Anexo #7 (Requisitos Obligatorios para los Restaurantes)

ANEXO D. REQUISITOS GENERALES OBLIGATORIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - RESTAURANTES			
No.	REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Tener acceso universal el establecimiento e instalaciones, con facilidades para el uso de personas con discapacidad. (En caso de establecimientos existentes contar con ayudas técnicas o servicio personalizado que haya aprobado el curso de atención al turista con discapacidades emitido por la autoridad competente.		
2	Contar con manejo de desperdicios en contenedores con tapa identificados por tipo de desperdicio.		
3	Contar con sistema de iluminación de emergencia.		
4	Identificar y señalizar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según las disposiciones de la autoridad competente.		
Debe contar con el siguiente equipamiento en áreas de preparación de alimentos:			
5	a. Dispensador de jabón con este elemento disponible.		
	b. Dispensador de toallas de mano desechables con este elemento disponible.		
	c. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible.		
6	Contar con suministro de agua permanente en el establecimiento.		
7	Debe contar con alarma de incendios y/o detector de humo.		
8	Los alimentos, deben estar sobre estanterías o repisas limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso (no se permite el uso de madera, no oxidadas), deben ser de material de fácil limpieza.		
9	La vajilla, cristalería, cubertería e implementos de cocina deben estar sobre estanterías o repisas en buenas condiciones, limpias y a una distancia mínima de 15 cm. del piso, 50 cm. entre hileras y 15 cm. de la pared. No deben estar en contacto con el piso.		
10	Exhibir en un lugar visible al consumidor el aforo permitido en el establecimiento.		
11	Debe contar con sumideros en áreas de preparación de alimentos.		
12	Debe contar con un equipo que garantice la extracción de humos y olores de la zona de cocción.		
12	Debe contar con baños y/o baterías sanitarias en cumplimiento con el marco legal vigente.		
Nota: se exceptúa para los establecimientos que compartan baños			
14	Contar con menú de alimentos y bebidas que incluya precio con impuestos, exhibidos al público y legibles.		

15	Contar con personal uniformado de servicio: no uso de joyas, uso de uniforme limpio, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas.		
16	Personal que manipula alimentos: no uso de joyas, uñas cortas, limpias, sin pintura de uñas, uniforme limpio y sin maquillaje.		
17	El personal del establecimiento debe usar protector para el cabello.		
18	Contar con un botiquín de primeros auxilios con contenido básico, según lo establecido en este reglamento.		
19	Debe mostrar registros visibles de limpieza diaria de baños y/o bacterias sanitarias.		
20	Los horarios de atención del establecimiento deben estar exhibidos en un lugar visible al consumidor.		
21	Debe contar con bodega (s) y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y menaje.		
22	Debe contar con vajilla, cubiertos y cristalería en óptimas condiciones (que no estén rotas, despostilladas, sin signos de deterioro, entre otras).		
23	Contar con un registro documental de control de plagas.		
24	Debe contar con pisos o elementos antideslizantes en el área de producción (puede aplicar el uso de moquetas antideslizantes).		
25	Todas las áreas de almacenamiento deben mantenerse limpias, y protegidas contra ingreso de roedores, animales y personas ajenas al servicio.		
26	Deben contar con trampa de grasa en el área de producción y área de lavado de vajilla.		
27	El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta debe contar con un certificado médico actualizado que le habilita poder trabajar en dicha actividad, conforme a lo requerido por la autoridad competente.		
28	Debe contar con un informativo del correcto lavado de manos en el área de producción.		
29	Debe exhibir en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.		
30	Focos y lámparas de techo en áreas de producción deben aislarse con protectores en caso de rotura.		
31	Las superficies donde se preparan los alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, resistentes a la corrosión, sin daños evidentes. Está prohibido el uso de madera y cerámica.		
32	Contar con salida(s) de emergencia identificadas y habilitadas.		
33	Debe contar con suministro continuo de energía eléctrica.		
34	Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con la hora de afluencia de los clientes.		
35	El personal de servicio conoce el detalle del contenido de la carta.		
36	El personal de cocina conoce el detalle de la preparación de los platos que ofrece el establecimiento.		
37	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.		
38	Contar con un registro quincenal de limpieza profunda del establecimiento turístico.		

Anexo # 8 (Requisitos de Categorización de Restaurantes)

ANEXO D.1. REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN PARA RESTAURANTES				
No.	REQUISITOS	SI/NO CUMPLE	PUNTAJE	TIPO DE REQUISITO
1	Cuenta con entrada de consumidores independiente de la del personal de servicio.		2	Infraestructura
2	Cuenta con guardarropa y/o percheros para los consumidores.		4	Servicio
3	Cuenta con vestíbulo o sala de espera independiente del comedor del restaurante.		2	Infraestructura
4	Cuenta con zona específica para bar.		2	Infraestructura
5	Cuenta con calefacción y/o aire acondicionado en área de comedor.		4	Servicio
6	Cuenta con menú en idioma extranjero.		4	Servicio
7	Cuenta con menú de vinos nacionales e importados, vinos espumosos, licores, aguardientes y cervezas.		4	Servicio
8	Cuenta con cava de vinos.		4	Servicio
9	Cuenta con jefe de comedor con conocimientos de un idioma extranjero.		4	Servicio
10	Cuenta con somelier o persona con capacidad de explicar el menú de vinos y licores.		4	Servicio
11	Cuenta con parqueadero, propio o contratado, y/o servicio de valet parking.		4	Servicio
12	Cuenta con mecanismos informativos que contengan advertencias de alimentos que generan intolerancias o alergias.		4	Servicio
13	Cuenta con servicio de reserva de mesa.		4	Servicio
14	Cuenta con anfitrión para recepción de consumidores.		4	Servicio
15	Cuenta con una póliza de responsabilidad civil.		4	Servicio
16	Cuenta con un instrumento para que los consumidores puedan valorar la satisfacción del servicio prestado.		4	Servicio
17	Cuenta con un listado de compañías de taxis de la zona y/o aplicaciones móviles para otorgar el servicio de taxi.		4	Servicio
18	Cuenta con personal de seguridad capacitado y certificado debidamente identificado.		4	Servicio
19	Los baños de hombres y mujeres cuentan con cambiadores para bebés en los dos géneros.		4	Servicio
20	Cuenta con letreros que promuevan el uso eficiente del agua y energía eléctrica en el establecimiento.		4	Servicio
21	Cuenta con un 10% mínimo del personal que acredite el nivel A2 (nivel básico) de conocimiento de un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas.		4	Servicio
22	Cuenta con vestuarios y servicios higiénicos independientes para personal de servicio. Este lugar debe estar iluminado, ventilado y limpio.		2	Infraestructura
23	Cuenta con sistema computarizado de facturación.		4	Servicio

..... Salto de sección (Página siguiente)

24	Cuenta con un proceso de almacenamiento e identificación de productos o utiliza el manejo de alimentos mediante el principio PEPS y PCPS.	6	BPM
25	Cuenta con un plan de registro de temperaturas.	6	BPM
26	Cuenta con sistemas de purificación de agua en áreas de preparación de alimentos.	6	BPM
27	Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de energía eléctrica en caso de necesidad.	4	Servicio
28	En el área de producción, cuenta al menos con un lavadero exclusivamente para manos y otro para vajilla y menaje de cocina.	6	BPM
29	Cuenta con un Licenciado en Gastronomía debidamente reconocido por la autoridad competente.	4	Servicio
30	Cuenta con certificación de BPM o HACCP por una empresa calificada.	6	BPM
31	Cuenta con área de pescadería.	6	BPM
32	Cuenta con área de carnicería.	6	BPM
33	Cuenta con área de panadería o pastelería.	6	BPM
34	Cuenta con área separada de cocina caliente y cocina fría.	6	BPM
35	Cuenta con cámaras de refrigeración.	6	BPM
36	Cuenta con cámaras de congelación.	6	BPM
37	Cuenta con facilidades de pago electrónico (transferencia, pay pal, tarjeta de débito/ crédito y/o dinero electrónico).	4	Servicio
38	Debe contar con instrumentos de control de acidez del aceite. Respetando los parámetros del ARCSA en relación de uso del aceite.	6	BPM
39	Cuenta con un plan maestro de limpieza.	6	BPM
40	Las áreas de servicio cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permita el flujo del aire y la no acumulación de olores.	4	Servicio
41	Cuenta con vestíbulo o sala de espera, en el cual podrá instalarse un bar independiente del comedor del restaurante.	4	Servicio

ANEXO # 9: VERBATIM DE LAS ENTREVISTAS A LOS CONSULTORES:**Estado de empleabilidad****Aplicación de la normativa legal vigente**

1.

"La cifra registraba una alta informalidad, es decir, de cada a 10 trabajadores, 4 tienen seguridad social y los 6 no tienen están afiliados, entonces estamos en un mundo informal del trabajo. El sector de alimentos es altamente informal, por lo cual debemos buscar cómo transitar de la informalidad a la formalidad, es muy importante porque allí ganan todas las personas. En la informalidad se presentan situaciones como: no pagar las contribuciones a la renta, ni la Seguridad Social, así mismo, no se pagan sueldos completos a los empleados. Sin embargo, transitar de la informalidad a formalidad no es fácil, por lo que debería alentarse al sector con ciertos programas de incentivos.

(Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"Yo creo que no tiene que ver con la pandemia, el mayor cambio se vería en la asesoría que debe tener el negocio, pues en un sitio muy grande puedes mejorar tu gestión, mejorar la estructura de la administración, lo que genera mayor demanda y, por ende, puedes dar más empleo, pero si tú no haces esfuerzos en el negocio, no tienes demanda. Independiente del tamaño del negocio, los empleadores deben respetar los derechos de los trabajadores, no solo porque la ley lo dice sino por ética, es decir, deben cumplir con todos los beneficios.

Por ejemplo, en los negocios muy pequeños e informales, contratan personal al que no le dan todos los beneficios de ley, esto repercute en las estadísticas, pues no se tiene datos certeros de su situación. Puedes averiguar la cantidad de rotación que existe en algunos negocios, por ejemplo, el caso de los camareros que se agudiza si son extranjeros (venezolanos), pues no siempre tienen las condiciones justas para que trabajen. Se debería trabajar en una campaña para que todos seamos conscientes de que en algún momento de la vida pudimos ser empleados o seremos empleados y siempre vamos a necesitar que se nos traten con toda la legalidad, pero también con toda la ética "(Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Conceptualizaciones

1.

"Trabajo decente no sólo es tener un empleo, sino contar también con protección social, un salario justo y digno de acuerdo a las normas de cada país. En cuanto al salario, este debe cubrir la canasta básica y otros beneficios que no sean contemplados por la empresa. Hay ciertos sectores con salarios diferenciados que posibilitan tener una protección social siendo un paraguas para la jubilación y que en su momento pase a conciliar la vida familiar". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"Entonces, el Estado tiene que asumir ciertas responsabilidades y fortalecer las políticas públicas. En cuanto a salarios, Ecuador ya llegó al límite, es decir, no se puede subir más los sueldos si no se mejora las condiciones de vida de la población. Es importante, no seguir ingresando a más personas al sector informal, pues según el informe del sueldo 2020, según la OIT el salario siguió siendo un elemento importante para la creación de empleo, pero ya no es el factor más importante en el cambio, es decir aún debería seguir incrementando el salario básico común sin ser tomado como un incentivo para la inclusión.

Tú puedes ver cuando pones los datos de creación de empleo y evidencias que la subida de salarios independientemente de los gobiernos de turno, sigue siendo un tema de conflicto porque no se dialoga a plenitud con la representación de empleadores y trabajadores. Pero no podemos pensar que esto debe continuar en una subida si no debe ser un tema analizado de por qué y a quiénes ayudas y por qué el salario no sólo tiene que ver con el tema de productividad, inflación o crecimiento económico. Entonces por ahí es muy interesante ese tema cómo crear una política el salario, es necesario hacer algo más con el proceso de alzas. Como lo mencioné en su momento, ya no es un factor imperativo en la medición de la satisfacción del empleo" (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

Evaluación de la viabilidad del sistema laboral actual

1.

"Tú puedes ver la declaración del centenario de la OIT donde combina estos temas, donde se dan nuevos acuerdos para las formas de producción y que estas sean más incluyentes y generen más trabajo. Hay nuevas formas de mirar el tema laboral, de manera distinta, como por ejemplo la contratación. Tenemos muchas diferencias con muchos países y debemos aprender. En el caso de USA tiene un tema de contratación por horas, otros países cercanos como Colombia también. Nosotros tenemos un régimen más conservador en temas de contratación". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"No puede ser que un trabajador que está a prueba, luego pasa un año, se vuelve dependiente de la empresa para toda la vida, este es un sistema en el que yo si soy empresario sería complicado, porque se siente los estragos de la pandemia de por medio. Por otro lado, cuando hablamos de emprendimientos esto es más complejo porque a veces se tiene proyectos a muy corto plazo y, entonces, contratar muchos trabajadores para su plantilla. Puede ser que el sistema no fue viable para suplir las necesidades y, a su vez, el sistema de seguridad social también no permite llegar a la formalidad. Aunque el Ministerio de Trabajo ha hecho muchos esfuerzos en sacar un plan para ciertos sectores: el contrato agrícola, el contrato bananero, el contrato turístico y algunas otras que no se me vienen a la mente, y nuevas modalidades contractuales que ya venían operando antes de la pandemia". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

3.

"Y entonces hay que saber que cuando eso pasa, no necesariamente se tiene un empresario a la cabeza del negocio, tienes un emprendedor, pero no necesariamente es una empresa, entonces cuando lidias con negocios familiares no se tratan de la misma manera que un negocio impersonal, por llamarlo de alguna manera. El Gobierno sacó unos estudios que estaba enfocado precisamente cómo tratar este tipo de organización, cómo abordar la inmejorable administración de estos negocios, cuáles son las herramientas que deben tomar en cuenta para gestionar algún tipo de negociación y negocios chiquitos. Hay muchas iniciativas para mypimes, es que muchas veces que no tiene acceso a todos esos recursos." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Grupos Vulnerables

1.

"Por el tema de la pandemia, hay que saber que en el mercado de trabajo existen personas que están trabajando, personas que no están trabajando, personas que quisieran trabajar y no pueden y personas que han salido del mercado laboral. Existen empleos de baja calidad, este es un empleo no pleno, el cual puedes revisar en el informe de Trabajo en América Latina y el Caribe donde reafirman que por temas de pandemia muchas personas salieron del mercado de trabajo, pero no han vuelto. Muchos salieron y han buscado trabajo, pero se ha dificultado durante los meses de confinamiento más complejos con los picos y bajadas producto de las distintas variantes de las cepas del Covid.

Por otro lado, las personas de situación informal y las personas con un trabajo formal, pudieron acceder a trabajar. En el caso de los restaurantes, no había clientes porque estaban cerrados, entonces, hubo mucha gente que no sólo se quedó sin empleo, sino que salió del mercado de trabajo porque este local tuvo que cerrar, y ahora ni siquiera está buscando empleo. Es decir, ha habido una transición de estar desempleado a estar sub empleado, esta situación afecta mucho a jóvenes y mujeres". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"¿Cómo podemos apuntar que los jóvenes vayan hacia el tema de formalidad y seguridad social cuando se tiene una imagen muy mala del IESS? En el caso de Ecuador, de 10 jóvenes 1 cree en la afiliación, por otra parte, el sector empresarial manifiesta que no quiere afiliarse porque ahí se roban la plata y esto hace, que sea intransitable a la formalidad. Se pierden varios años de su vida, por ejemplo, conocí un joven que creo su micro empresa arreglando computadora y le fue bien, pero no registró la empresa ni nada y se mantuvo en ese mundo de informalidad por mucho tiempo, luego se da cuenta que no aportó para la afiliación y no puede jubilarse, resulta que esos años en los que podía haber aportado, no lo hizo". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

3.

"En el caso en el caso de mujeres y jóvenes también no hay mucho respeto porque a veces eso no pasa, y hay un abuso en la práctica hacia los jóvenes y las mujeres y eso está en contra de cualquier principio elemental de la buena sociedad". (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Realidades Internacionales

1.

"Por ejemplo, hay otras formas de contratación en países que han dado frutos con buenos resultados y sin afectar el fomento del empleo, entonces, me parece que en Ecuador se tiene que mirar a cumplir las normas internacionales de trabajo, las normas locales y a otras que no atenten contra los derechos, que se lo haga de manera dialogada entre trabajadores y empleadores con sus respectivos gremios y demás. Yo creo que hay un buen camino donde haya libertad de contratación, donde no se vuelva a la tercerización, que eso es otra cosa distinta. Te voy a ser más fino el análisis, el problema no tiene que ver mucho con las modalidades de trabajo como jornada parcial, contrato por obra, contrato por horas, pero sí el tema de afiliación y cómo los beneficios de esa persona son declarados. En Gran Bretaña y España, los máximos tribunales de justicia les han otorgado el tema de un trabajador a las empresas, para solucionar litigios laborales". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

Requerimientos de conocimiento en los perfiles laborales

1.

"Lo primero que necesitamos es construir una política enfocada a las áreas del turismo como alimentos & bebidas, intermediación, operación y de transporte, por ejemplo, establecer cuáles son los cargos y posibles puestos de trabajo relacionándolos con la estacionalidad del turismo. Hay que ver cuán preparada está la gente y así podríamos medir las competencias. Esto debe ir de la mano de un programa que ayude a pasar a la formalidad y que permita mejorar sus capacidades". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"Yo creo que las necesidades de formación que habían antes son las mismas que tenemos ahora si no qué se ha acentuado la necesidad, por ejemplo, siempre ha habido necesidad del manejo de alimentos y sus buenas prácticas, ahora es más necesario por parte de los restaurantes. En las compras deben regir todas las normas sanitarias y se deben limitar zonas sanitarias obligatorios; creo que capacitar ya era una necesidad y ahora creo que se evidencia más por el buen manejo de inventarios porque cuando manejas mal un inventario de una bodega, como se da en los restaurantes o incluso ya en el área de cocina, es una mala opción de planificación, pues tener muchísimo desperdicio significa perder dinero". (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Medidas aplicadas por el Covid-19

Internacionales

1.

"Sí porque acabo de hacer un tema para República Dominicana, un país eminentemente turístico, donde el turismo fue el más afectado al igual que en Ecuador porque se evidencian muchas eventualidades climáticas como tormentas. En cambio, en Ecuador no hay una evaluación socioeconómica del Gobierno para cuantificar cómo el turismo ha sido el sector más golpeado con las últimas estadísticas sobre otros sectores, lo mismo pasa en la mayoría de regiones sin distinción". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"Muchos países que pensaban que iban a alcanzar ciertas metas de los objetivos de desarrollo, pues no las van a conseguir. Probablemente, en América Latina y el Caribe diría que el caso del empleo es un tema muy complejo, y no tengo una herramienta que pueda decirme si en el sistema nacional se hayan alcanzado los ODS. Yo me atrevería a decir que hay cifras generales desalentadoras del mercado de trabajo, salvo Costa Rica que pese a la situación compleja está situado en los países con los mejores índices de cumplimiento de los objetivos de mejores tasas del mercado de trabajo porque eminentemente depende del turismo extranjero". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

3.

"En otros países lo que han hecho es subir el aforo para sitios abiertos y no permitir que se abran parques, playas o incluso que se realicen espectáculos al aire libre. Con esto se ha comprobado que la probabilidad de contagio es mucho menor, que en sitios cerrados y creo que los gobiernos locales deberían promover o facilitar para que los sitios de alimentos y bebidas, incluso alojamientos, tengan terrazas y hagan uso del espacio público tal como pasó en Guayaquil." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Nacionales

1.

"Yo creo que tiene que seguirse con los protocolos mediante la regulación de las autoridades para que los trabajadores queden protegidos porque si no, no puede haber ningún tipo de activación " (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

"El ministerio de turismo debe generar protocolos y esto no lo ha desarrollado, me parece que hay que seguir cumpliendo las tareas fundamentales y luego que cada gobierno autónomo descentralizado o municipio haga cumplir con las restricciones de aforo". (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

3.

"No tengo el dato exacto de cómo se ha manejado la situación laboral en pandemia porque todavía seguimos en pandemia. Te puedo asegurar que en Ecuador no hay apoyos como en otros países para el empleado o para el empleador. En otros países los gobiernos cubrieron parte de los sueldos y salarios mientras que aquí no ha pasado eso. Así se ha dificultado, en alguna medida, la reactivación del sector y que se mantenga el empleo. Mañana hay una conferencia sobre los objetivos de la OIT y se especificará cómo cada país en América Latina y el Caribe manejó la situación de la pandemia, y hay ciertas características que podrían aplicarse." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

4.

"El gobierno emitió varios protocolos de bioseguridad para las empresas para que puedan funcionar y pienso que también emitieron restricciones para el funcionamiento de las empresas, sobre todo, relacionadas con el aforo. Entonces el gobierno ya ha dado un paso importante" (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Previsiones/expectativas del sector y país

Corto Plazo

1.

"La OIT lanzó una observación la semana pasada en la que indica que, si no se aceleran los procesos de vacunación pública o son muy largos, no se reactiva la economía. Y ayer el Ministerio de Turismo comenzó a formar a todo el personal del sector. En la cuenta de Twitter del ministerio se indica que han vacunado al 100% del personal y me parece que es un paso importante. (Con # 1, comunicación personal, 21 de Julio del 2021)

2.

Desde el gobierno si se están generando medidas igual que lo hacen otros países en este momento. Ya no se trata sólo sobre el empleo o que se empiece con otras medidas. No puedo darte mucha más información." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

3.

"Para el sector turístico yo creo que esos protocolos deberían ser ya revisados y debería focalizarse mucho más en las restricciones porque el protocolo, tal como está en este momento, debido a que fue emitido hace casi un año ya su pertinencia ha variado. En mi opinión, si queremos reactivar hay que revisar los protocolos para tratar de que las medidas sigan contribuyendo a la bioseguridad porque es necesario para todos para los empleadores, los empleados y la ciudadanía." (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Largo Plazo**1.**

"El Gobierno debe brindar asistencia técnica para estimular el diálogo y que haya una mejor relación entre trabajadores y empleadores. Así se genera el trabajo decente y el trabajo digno para el futuro. Entonces, no solo es la ley pues también hay que reconocer que el mundo ha cambiado y, así como ocurrió después de la Primera Guerra Mundial, hay mucha gente en crisis y es necesario desarrollar medidas de justicia. Por ello, se debe llamar a la cooperación completa de todos los sectores. En temas económicos necesitamos sistemas que estimulen el desarrollo productivo y mejores empleos" (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

2.

"La región había ganado en el tema de construcción de empleos, pero no empleos de calidad. Se debe reconocer que habrá empleos basados en las nuevas tecnologías que ni siquiera hemos creado aún. En este tema, deben generarse estrechos lazos entre el sector privado y el público para pensar en nuevas formas de trabajar como el teletrabajo o modalidades mixtas porque eso es parte del cambio. Otra variable que influye es la contaminación ambiental y el llamado a la responsabilidad social para crear empleos verdes o economía verde. Debemos considerar que algunos sectores productivos no vuelvan a lo físico porque se ha evidenciado cierto grado de conformidad con la virtualidad, siempre y cuando no se excedan la cantidad de asignaciones laborales" (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

Mediano Plazo**1.**

"En la mayoría de países de América Latina nos hemos tenido complicado con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y creo que no se alcanzarán plenamente porque el empleo no se alinea todavía con el trabajo decente y el crecimiento económico (objetivo 8), así como con el de la igualdad de género (objetivo 5)." (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

2.

"La OIT siempre espera que los países se acojan a sus principios como el del empleo decente, el acceso al empleo de grupos vulnerables como son los jóvenes, mujeres y las minorías, por eso siempre tienen que estar en las normas y las regulaciones. Por eso el diálogo debe ser tripartito, es decir, entre gobierno, empleadores y trabajadores".

(Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

3.

"Si no me equivoco las discotecas, comparadas con el sector de alimentos y bebidas, serían las últimas en recuperarse por las limitaciones de aforo y concurrencia. En cambio, siempre hay una demanda interna para consumo de alimentos. Afortunadamente, en la pandemia muchos restaurantes pudieron sobrevivir con servicio de delivery, pero se afectó directamente a la empleabilidad del talento humano contratado" (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

Sugerencias/propuestas de los consultores

Específicas (Turismo)

1.

"Una certificación no es lo importante, aunque lo entiendo por las competencias. Se podría ofrecer una alianza público-privada para otorgar estas calificaciones siempre y cuando el sector privado pueda costear uno ciertos elementos del sector público."

(Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

2.

"Tiene que existir la activación con la confianza de que si voy a un sitio no me voy a contagiar. El empleado tiene que tener la confianza de que está en un sitio de trabajo que le da seguridad y aquí hay una corresponsabilidad de todo; tanto de los usuarios como de los empleados de los negocios" (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)]

Generales

1.

"Sobre los temas de movilidad humana y de cómo incorporamos a otra gente al sector productivo, indistintamente de su nacionalidad, se puede mencionar un tipo de contrato focalizado a jóvenes, que cumpla con las normas y también tenga seguridad social. A la vez esto pueda ayudar a concebir nuevas formas de mirar a los jóvenes y a cierta población rezagada para incorporarse al mercado.

Otro factor importante debería ser la orientación vocacional desde el ámbito de

educación, desde edades previas a la graduación. Hay estadísticas en otros países que señalan que la educación incide directamente en la base de empleos que se puede ofertar a futuro. Te cito un ejemplo: Si yo quiero estudiar mercadotecnia, en un mercado (país) que probablemente tiene mucha oferta de profesionales en esa área, estás agotando recursos propios (si es privada) o si es pública(universidad) se está votando la plata porque no va a funcionar. Hay que incentivar a los jóvenes a generar empleo mediante el emprendimiento, o a cursar carreras de gran demanda, pero con poca oferta. Por lo que el rol del sector privado es clave, para que sirvan como lugar donde adquirir experiencia para que se pueda fomentar la empleabilidad de alguna forma. (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

2.

"Quizás si tuviéramos una mejor distribución de la riqueza se podrían crear mejores empleos. Así la gente tendría protección y no saltaría de un empleo a otro. Se debe buscar sacarlos de la informalidad, garantizar la protección social con un salario acorde a su empleo porque si seguimos pagando valores inferiores a lo establecido, no tiene sentido alguno" (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

3.

"Ofertarles capacitación no sería adecuado porque están enfocados en sus negocios y no tienen tiempo para una capacitación. Entonces, hay buenos programas de ayuda, pero no siempre esas personas pueden acceder a los programas de manera que creo que para mejorar el empleo también hay que mejorar el acceso de las PYME a estos programas. Ahora bien, no son tanta capacitación, son más bien asesoría, para una empresa que está funcionando, un negocio que está funcionando. Por ello encabezado por el sector público o por el mismo sector privado, con fundaciones que aporten al desarrollo. (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

1.

"Se complica entonces transitar hacia la formalidad desde la informalidad porque no hay políticas claras, siendo un tema que no está aprobado por algunos. Pueden decir que una política clara laboral es la contratación por horas. Claro eso está sucediendo actualmente ahorita, pero a algunos colaboradores puede que no les agrada la idea. Siempre existe una opinión dividida, por eso es que sería importante conocer la percepción y la opinión principalmente de cada actor. " (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

2.

¿Qué hace que una persona acceda a un trabajo de manera informal? Esto tiene que ser frenado a través del control de inspección que permita el cumplimiento de la normativa legal porque hay un patrono que oferta esta ilegalidad. Simplemente es un tema de concientización porque ellos piensan que por formalizar les van a cobrar más. Porque evidentemente hay un patrón de comportamiento en una persona que no se afilia por desconocimiento o desconfianza porque ha escuchado que va haber una reforma para temas de diversos modos de contratación, que va a encarecer las obligaciones legales con los empleados. En la medida de lo posible se debe dar un enfoque de trabajo decente en el que se cumpla con las garantías del caso, que debe respaldarse con la supervisión de las agencias de desarrollo económico local de cada municipio". (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

Salud**1.**

"Por supuesto, la propia OMS ha declarado que esta pandemia llevó a muchos trabajadores del sector formal a la informalidad. Los trabajadores informales no necesariamente tienen acceso a seguridad social ni tampoco a cobertura médica privada. Sin embargo, el Ecuador brinda acceso al sistema de salud público a través del MSP. Esto permite al trabajador informal estar por lo menos cubierto de alguna manera. En otros países la situación es completamente distinta, ya que, no existen servicios de salud gratuitos. (Con # 1, comunicación personal, 21 de julio del 2021)

2.

"También debe haber una capacitación en atención al cliente y una capacitación en seguridad y salud del trabajo. Deben asistir no solamente los mandos operativos que constan usualmente en las capacitaciones, sino que hay que capacitar a los mandos medios y las gerencias. Te pongo un ejemplo un poco tonto: Desde el área operativa se solicita se dote de mascarillas KN 95 y el mando medio o la gerencia responden que no, que comprarán solo mascarilla quirúrgica. Entonces, ¿Cuán consciente debe estar el empleador de que hay cosas que tienen que hacerse y que se deben cumplir? Así que la capacitación no puede sólo enfocarse en los mandos operativos, sino que debe incluir a mandos medios y mandos gerenciales". (Con # 2, comunicación personal, 25 de junio del 2021)

ANEXO # 10: VERBATIM DE LAS ENTREVISTAS A LOS COLABORADORES:**Estado de empleabilidad****Cumplimiento de la ley laboral**

1.

"No considero que hayan beneficiado para nada esos términos de liquidación que Establecieron. Sin embargo, yo puedo recalcar que al menos en mi trabajo si fueron muy justos con la liquidación, no nos dieron ni menos ni más sino acorde a lo que nos tocaba" (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021).

2.

"Bueno, con respecto a las necesidades en que el gobierno debería enfocarse, creo que la revisión de que estén aportando al IESS, de que estén pagando horas como debe ser sea tanto las nocturnas como las horas extra, que el sueldo vaya acorde con las horas que trabajan, porque tengo muchos casos de compañeros que trabajan que hasta doce horas, están por un sueldo básico, sin horas extra, sin remuneración de transporte o de comida" (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021).

3.

"Solo beneficiaban a los empleadores porque los trabajadores fueron desamparados por esa ley. Por qué le daban beneficios de liquidación, disminución de sueldos, en cuanto contratación, las condiciones de contratación se inclinaron hacia el empleador no al empleado" (G.L Des2, comunicación personal,13 de julio del 2021).

4.

"Salí perjudicado porque me liquidaron como ellos quisieron. Tuve que pelear con un abogado para medio sacar \$2,800 dólares por casi 8 años y medio, unas vacaciones a favor que ya me tocaban. No me favorecieron de ninguna forma"(M.M Des2, comunicación personal,13 de julio del 2021).

5.

"Le dieron una pistola de mayor calibre a un ladrón para que pueda asesinar a alguien. Esa ha sido mi respuesta siempre que dialogo con alguien. Literal, a un ladrón que tenía un cuchillo para asaltar, le dieron una pistola para que pueda atracar, por el simple hecho de que le dieron herramientas para poder despedir personas, aprovechándose de la necesidad." (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).

Percepción del sector

1.

"Pues creo que es mala, específicamente en el sector de restauración, por los horarios excesivos de trabajo, pago mínimo en horas extras y malos tratos de los jefes. Injusticias, podría decirse que abarca todas y pues considero que se debería hacer una evaluación más profunda en el tema laboral del sistema turístico en cuanto a los trabajadores de la restauración" (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).

2.

"Creo que la situación en general es mala y no creo que solo la de la restauración, sino también en hotelería, por jornadas excesivas o desgaste físico de los empleados. Son temas que deberían tratarse más a fondo" (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).

3.

"Creo que el sector turístico en general es el más afectado. Se necesita trabajar, no solo pensar en algo que va a estar en papel; más bien determinar qué se puede hacer y ejecutarlo. Es necesario que se llame a un diálogo sincero entre ambos sectores (sector privado /colaboradores) para que se tomen cartas en el asunto y se llame a todos a la acción "(K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).

4.

"En cuanto al sistema laboral pienso que no se respetan muchas cosas: salarios, horas de trabajo, jornadas, libertad para que las personas puedan tener vida social y descanso no solo en fechas turísticas. En general en Ecuador y en Latinoamérica, siento que los trabajadores son explotados y no se respetan, solo se piensa en cuántos ingresos pueden generar las empresas y no se toma en cuenta la salud física y mental de los empleados, aspectos que debería supervisar el Ministerio de trabajo." (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).

5.

" La situación en el área de restauración está mejorando un poquito. En la actualidad de a poco se está volviendo a la normalidad, con las medidas flexibles que se van dando. Esperemos puedan continuar así por el bien de todas las personas que trabajamos en el sector." (M.G Cont1, comunicación personal,21 de julio del 2021).

6.

"Las medidas de distanciamiento no son suficientes, se debería complementar con la vacunación de los clientes. Nunca vas a tener 1 metro de distancia pues este trabajo consiste en pasar, cartas, cubiertos, etc; por tanto, es difícil" (M.G Cont1, comunicación personal,21 de julio del 2021).

7.

"Complicado." (M.G Cont1, comunicación personal,21 de julio del 2021).

8.

"Para que exista una sensación de estabilidad y una proyección más afianzable para el empleado, se debería trabajar en un modelo de contrato temporal, porque muchas veces cuando te dicen que vas a trabajar sin contrato muchas personas desistan de aceptar el empleo. Por otro lado, se le facilitaría al empleador establecer contratos estacionales. Personalmente creo que ayudaría a la situación laboral actual, porque se sitúa en la realidad de hoy." (G.L, Des4, comunicación personal,13 de julio del 2021).

9.

"En el sector turístico de restauración hay muchas falencias que corregir. Yo trabajo en el Shopping de Durán y allá veo mucha precariedad laboral; por ejemplo, a un chico que labora medio tiempo en un puesto de comidas, le pagan \$200 dólares, sin embargo han adaptado la figura de la ley para que esas horas de trabajo se completen en 15 días y no en un mes; por tanto, los otros 15 días restantes es reemplazado por una compañera quien está contratada bajo esa misma condición. Lamentablemente no hay controles rigurosos a grandes centros comerciales como estos." (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021).

Tipo de vinculación al sector

1.

"Actualmente sigo en la misma línea de negocio de restauración y estoy trabajando en un establecimiento que ya cumplió un año (agosto). Se cumplen todos los beneficios de la ley, aunque ingresé con un contrato emergente" (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021).

2.

"Luego de 2 años y 9 meses me despidieron del sector de restauración; actualmente soy comerciante independiente. Es algo totalmente diferente al área de A&B." (G.L Des4, comunicación personal,13 de julio del 2021).

3.

"Trabajé en el sector de restauración durante 8 años y medio desempeñándome como chef y jefe de cocina. Actualmente poseo un pequeño restaurante, me dedico a mi profesión. Desde que comenzó la pandemia trabajaba desde mi casa; los domingos me dedicaba a hacer comidas, mientras que de martes a sábado hacía piqueos, corviche, fritada, papas rellenas, etc, hasta que en agosto/2020 se dio la oportunidad de poner un local propio y ahora ya tengo un año con el negocio." (M.M Des3, comunicación personal, 13 de julio del 2021).

4.

"Laboré 5 años en mi anterior trabajo. Actualmente me encuentro laborando como supervisor en la cadena de cafeterías Sweet & Coffee, que está en la misma línea de Alimentos & Bebidas" (K.A Des1, comunicación personal, 05 de julio del 2021).

Grado de cambios post-pandemia

Negativo

1.

"Mis responsabilidades han aumentado y hay que tener en cuenta muchos aspectos dentro de la empresa como inventario, salidas de platos, servicio, limpieza y botar basura, pues hay pocos trabajadores. Anteriormente, no era tan pesado ni tan estresante como ahora" (A.A Cont1, comunicación personal, 26 de julio del 2021).

2.

"No contratan más personal porque no hay ingresos, entonces yo hago de todo. Por ejemplo, entre dos meseros atendíamos de 30 a 40 personas, ahora lo hago yo solo." (M.G Cont3, comunicación personal, 21 de julio del 2021).

3.

"Normalmente cumplimos 7 horas y media de trabajo, pero dependiendo de la afluencia en el restaurante entre 9 horas y 12 horas máximo" (D.R Cont4, comunicación personal, 22 de julio del 2021).

4.

"Antes de la pandemia mi rol solo era de mesera, pero en medio de la pandemia tuvimos que ser polifuncionales; me asignaron a caja, hostes y cuando se necesitaba ayuda en mesa, ser mesera, adicional de las responsabilidades administrativas del restaurante que también me fueron asignadas, como la realización de horarios del personal operativo, las reservas que se hacen diariamente en el restaurante y todos sus detalles, la solicitud de

suministros como bebidas y alimentos que requeríamos."

(D.R Cont4, comunicación personal,22 de julio del 2021).

5.

"Es difícil por la inseguridad del día a día para ir a trabajar, pero es una labor que se debe seguir realizando." (L.F Cont2, comunicación personal,24 de julio del 2021).

6.

"El empleado siempre busca estabilidad. Si el empleador te contrató por 8:00 horas diarias, pero te paga \$200 mensuales, no aceptaría ese empleo, aunque esté respaldado por la ley. La contratación tiene que ser equitativa, que cubra la oferta y la demanda de empleo." (G.L Des4, comunicación personal,13 de julio del 2021).

Neutro

1.

"Se aumentaron un poco las horas, hay más especificaciones para el trabajo." (A.A Cont1, comunicación personal,26 de julio del 2021).

2.

"Hemos quitado mesas, hemos colocado dispensadores de gel y alcohol, es obligatorio usar mascarilla en el buffet. Las medidas que aplicamos son las que sugieren los entes gubernamentales para así poder tener abierto nuestro local. Los lavados de manos continuos, así como el uso correcto de la mascarilla, protectores, desinfección de las manos y toma de la temperatura para los clientes " (M.G Cont3, comunicación personal,21 de julio del 2021).

3.

"No, continúan siendo igual." (L.F Cont2, comunicación personal,24 de julio del 2021).

Positivo

1.

"Me siento bien." (M.G Cont3, comunicación personal,21 de julio del 2021).

2.

"Debido a la pandemia ahora debemos tomar medidas adicionales para salvaguardar nuestra salud y la de los clientes" (L.F Cont2, comunicación personal,24 de julio del 2021).

Nivel de Satisfacción Laboral

Insatisfecho

1.

"Sí aumentó, pero por las exigencias de los jefes. Se ha hablado con ellos a ver si reducen las horas según lo establecido por la ley que son 40 horas semanales. Nos adicionaron 2 horas antes por el tema de dejar todo listo para cuando los clientes lleguen. Se creó un ambiente externo para atenderlos y quieren tener más tiempo abierto el local, pero no se pagan horas extras."(A.A Cont1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

2.

"Estresado, presionado y nada motivado." (A.A Cont1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

3.

"Tomaron esta situación de excusa para comenzar a despedir personal a diestra y siniestra, con valores de liquidación paupérrimos. A mí por 5 años me querían dar como liquidación \$400, sin embargo, yo no accedí sino era mínimo \$1,000 pese a que me amenazaron con despedirme con visto bueno. La estrategia que usaban era intimidar a la gente, en especial si eran padres o madres de familia, para que accedan a los montos que ellos querían pagar sin tomar en cuenta lo que decía la ley." (K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021)

Intención de cambio de trabajo

1.

"Este trabajo (restaurante) me demanda tiempo y mi desgaste físico es superior al que debería tener normalmente y tengo estrés. Sí deseo incursionar en otros aspectos y en este momento estoy buscando trabajo aparte ya tengo cachuelos"(K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021)

2.

"Me puse un carro de hamburguesas, pero no se gana mucho. He aplicado en muchos trabajos, pero la situación está difícil en todas las áreas y esperamos pronto se habrán nuevas plazas para así mejorar la economía del país."(K.A Des1, comunicación personal,21 de julio del 2021)

3.

"Al principio sí, porque sentía que en el ámbito hotelero/restauración no iba a poder crecer y mucho menos en medio de una pandemia. Pero ahora no, hoy en día se está luchando y logrando muchos cambios, poco a poco estamos regresando a la normalidad. Además, he aprendido mucho tanto de forma operativa como administrativa y siento que tengo mucho más que aprender y conocer. No creo mantenerme mucho en el área de restauración, porque mi meta es otra, pero nunca está de más aprender y laborar en otros ámbitos." (D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

4.

"La idea es aprender un poco de cada cosa, pero mientras tanto me desempeño de manera correcta en mi área." (L.F Cont2, comunicación personal,24de julio del 2021)

Medidas de seguridad ante el riesgo de Covid

1.

"Depende de cada persona y creo que cada uno sabe cómo cuidarse al llevar su propio alcohol y otras cosas. Al local sí posiblemente le haga falta limpiar el aire, pero la verdad no sé cuál otra más podría ser una medida de seguridad. Básicamente, en nuestro caso, como personal usamos mascarillas y estamos siempre con las manos limpias, además ofrecemos alcohol a los clientes " (A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

2.

"El buffet cuenta con varias estaciones, en la estación caliente encontramos los platos fuertes y se ubican en samovares, por lo tanto, una persona encargada del área de cocina se enfoca en ello. Sirve al comensal para evitar la manipulación de los utensilios.

En la estación de ensaladas, postres y panadería, los productos se encuentran en su propio recipiente, es decir, el comensal puede coger un recipiente con el producto sin necesidad de manipular algún utensilio. Además, hay gel en varios puntos del restaurante, las mesas tienen su proceso de desinfección, al igual que todo el lugar. También existe la obligación de contar con mascarilla al momento de ir al buffet o al baño." (D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

3.

"Creo que han sido suficientes, pero no siempre contamos con personas que les gusta acatar reglas. Sí hemos tenido experiencias donde comensales no quieren respetar las normas, pero tratamos siempre de seguirlas y que los demás las sigan." (D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

4.

"Las medidas de bioseguridad se aplican tanto para el cliente como para los empleados con el registro de temperatura al ingresar al restaurante, lavado de manos para el caso de los empleados y los clientes gel antibacterial. Además, para los clientes existe un distanciamiento dentro y fuera del restaurante señalado por círculos en el piso." (L.F Con2, comunicación personal,24 de julio del 2021)

5.

"Deberían percatarse del cumplimiento de las normas de bioseguridad como distanciamiento, desinfección del local, uso de mascarillas, disposición de una caja de mascarillas para otorgar a la gente que no tenga. Eso es importantísimo hoy en día porque para mucha gente no parece un factor tan importante, pero lo es y es la única forma de que se vuelvan a activar los restaurantes y que la gente confíe en que es seguro volver a salir" (D.R Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021)

Satisfecho

1.

"Siento cansancio, pero no me siento desmotivada, estamos viendo cambios positivos y siento que no estamos lejos de regresar a la normalidad. Es cuestión de paciencia." (D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

2.

"Cómodo, tranquilo." (L.F Con4, comunicación personal,24 de julio del 2021)

3.

"La empresa tiene muchas formas de contribuir y premiar a sus colaboradores cuando rompemos récord de ventas en particular de unos productos." (L.F Con4, comunicación personal,24 de julio del 2021)

Sugerencias o propuestas del gremio de colaboradores

Clima Laboral

1.

" Se debe pensar bien en una estrategia que permita vincular a un sistema con horas libres de trabajo y disminuir la jornada. La empresa puede costear medios tiempos y tener más empleos y plazas de trabajo. "(A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

2.

"Un restaurante es un punto turístico al que quieres ir en cualquier ciudad o cualquier pueblito para disfrutar de la comida típica. Entonces, si tu empleado está bien, va a atender bien, va a brindar un buen servicio y va a querer volver la gente. Incluso vas a poder participar para una estrella en Trip Advisor y te van a ayudar todos los comentarios que den. Si tu empleado está mal no vas a dar un buen servicio." (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021)

3.

"Hay que analizar el factor de las condiciones que tiene el empleador para generar empleo. Es contradictorio que el Ministerio de Trabajo regule la normativa del empleo mediante la que se rige el empleado, pero no es ese mismo ministerio el que genera las posibilidades de empleo. El empleo es un trabajo conjunto de varias áreas que vincula lo comercial y lo empresarial "(G.L Des4, comunicación personal,13 de julio del 2021)

4.

"Hay irregularidades en los contratos de medio tiempo, yo me tomé el tiempo de leer una parte del código laboral y me di cuenta de que es más caro pagar una hora extra a una persona que trabaja medio tiempo que a quienes laboran 8 horas. Lamentablemente no hay quien regule a plenitud estos hechos" (A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

Contratación

1.

"Creo que sí deberían existir los contratos por hora o temporada, porque al menos le darías la oportunidad a la gente para que pueda reunir un poquito de dinero en cierto tiempo. Adicionalmente, las personas que están estudiando y necesitan de un empleo les vendría súper que bien. " (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021)

2.

"Debería existir la flexibilización en los tipos de contrato o alguna manera de registro como RUC o RISE para personas que prestan sus servicios y las empresas, a su vez, no estarían obligadas a realizar un contrato de contratación de nuevo personal, sino que sería por servicios externos." "(G.L Des4, comunicación personal,13 de julio del 2021)

3.

"Antes se pagaban \$600, y ahorita el sueldo máximo para un chef es de \$350. Según el lugar de trabajo, pero entras a laborar desde la mañana hasta la noche, son casi 12 horas y no justifica por los riesgos a los que uno se expone." "(M.M Des3, comunicación personal,13 de julio del 2021)

4.

"Mejoraría la situación con los contratos por obra o por temporada porque emitirían un tiempo limitado de horas, así no se tiene que llegar a explotar ni abusar de la necesidad de la persona que tienen contratada. Creo que esto ayudaría a ahorrar en la nómina al haber más horarios y personal para laborar." "(K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021)

5.

"Mejoraría con un enfoque de contratos transparentes que sean revisados por el Ministerio de Trabajo. Este debería regular cuando los empresarios contratan extranjeros ("venezolanos") porque desestabilizan el mercado." "(K.A Des1, comunicación personal,5 de julio del 2021)

En la organización

1.

"Que se respeten por ley las cosas: horas de trabajo, pago de horas extras, que seamos escuchados porque siento que no lo somos. Todo es por conveniencia y por el dinero que ellos ganan. Si saben que no pueden pagar horas extras, pues deben respetar nuestro horario de trabajo puntual." "(A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

2.

"Es complicado y las empresas hacen y deshacen todo lo que tenga que ver con los Empleados. Es difícil porque tenemos una cultura demasiado cerrada y obviamente el dinero es la base para decir que el trabajador debe trabajar más." "(A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

3.

"Que me paguen un 10% porque solo me pagan el básico." "(M.G Con3, comunicación personal,21 de julio del 2021)

4.

"Con el contrato de personal operativo." "(D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

Nuevos riesgos laborales

1.

"No hay que enfocarse solo en el Covid-19. Hay que tener una visión más a futuro y no sólo centrarse en una enfermedad infecciosa. Hay que trabajarlo desde un punto turístico y laboral como de salud para que todo esté vinculado "(A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

2.

"Yo creo que sí, debería ser un riesgo laboral. Más que todos los que trabajan directamente con el cliente porque cocina se mantiene alejado, aunque igual porque si me transmiten a mí, el ir a cocina yo le pasaría al cocinero. Se deben aplicar muchas medidas para esta pandemia y futuras que se puedan dar, y así minimizar ya que muchos sectores fueron afectados, y el de restauración mucho más pues se cerró y se esperó mucho tiempo para aperturas"(M.G Con3, comunicación personal,21 de julio del 2021)

3.

"Con todo lo que hemos y seguimos pasando, creería que sí." "(D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

4.

"Si, por supuesto. Nosotros como trabajadores estamos expuestos dentro del trabajo, al menos sabemos quiénes somos los trabajadores, pero de forma externa con los clientes no sabemos dónde han estado o que han hecho""(L.F Con2, comunicación personal,24 de julio del 2021)

Generales

1.

"Debe ser equitativo, los Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Ministerio de Turismo, todos deben estar concatenados dentro de un preámbulo establecido, que todo trabajo sea justo. En la universidad nos enseñan que el ocio y la recreación son importantes para una persona. Los economistas y países de primer mundo mencionan que recortar una jornada laboral es beneficioso para el movimiento económico dentro del país, entonces estamos vinculando movimiento económico, ocio y trabajo, tres cosas diferentes. Incluso cuando tú tienes ocio y recreación, tu estrés es menos, tu salud mental y física es estable; tienes ingresos puedes pasar con tu familia y estás haciendo turismo. La economía se mueve si ves todo esto en conjunto con ello." "(A.A Con1, comunicación personal,26 de julio del 2021)

2.

"El ministerio debe tener más control, en horas de trabajo por horas extras, también debe ayudar a los sectores más vulnerables, en ayuda a mitigar los efectos porque el pago de seguros estuvo atrasado." "(M.G Con3, comunicación personal,21 de julio del 2021)

3.

"Tal vez realizar normas para este tipo de casos, que no se dan en cada momento, pero cuando se da, afecta a muchos." "(D.R Con4, comunicación personal,22 de julio del 2021)

4.

"Tomar mayor medida en el aforo de algunos establecimientos, la idea es poder seguir con las ventas y el negocio a flote como debería, pero algunos lugares ya no respetan esa norma." (L.F Con2, comunicación personal,24 de julio del 2021)

5.

"Y, adicional a eso, que el Gobierno pueda ayudar; bueno la Municipalidad, mejor dicho, debería extender el horario de la metrovía porque solo está hasta las 8 pm, la mayoría de gente sale y quiere comer algo, y no hay plata a veces, o comes y o te vas en taxi, o no sales y te quedas en casa. Si extendieran los horarios de la metrovía sería muy factible para la gente que le gusta salir hasta las 9 o 10, antes teníamos metrovía hasta las 10 u 11, pero ahora no. Entonces sería bueno para así ayudar a que la gente pueda concurrir al Malecón o la 9 de octubre a disfrutar de comida." (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021)

6.

"Adicional a eso, también viéndolo desde el punto del empleador, sería bueno que el Gobierno les otorgue facilidades de pago a través de lo que es IESS (seguro) o para hacer microcréditos que les ayudará a mejorar la infraestructura y contratación de personal, compra de uniformes, etc. Aunque la compra de uniformes se pudiera hacer con alguna asociación y así puedan ganar ambos lados. No sé, digamos me inventó, en una fundación hay personas que saben coser, trató de unir a estas personas con las empresas, ellas pudieran hacer sus uniformes y de esa manera equilibran y ganan ambos lados. (E.M Des2, comunicación personal,25 de julio del 2021)

7.

"Mira, por ejemplo, en mi caso, no cancelé una tarjeta. Esa Ley Humanitaria me cambió todo porque los bancos salieron ganando con interés sobre interés. Mi deuda que era de casi \$1,200 está por los \$2,200. Lo único que me dicen es que pague, pero yo no lo he hecho porque es más de \$1,000 que se han ganado solo en interés. (M.M Des3, comunicación personal,13 de julio del 2021)

8.

"En parte por ello y se deberían otorgar líneas de crédito para quienes estamos emprendiendo un negocio y requerimos ayuda. También la capacidad de endeudamiento porque de forma general las tarjetas de crédito cobran interese muy altos a los tarjetahabientes". (M.M Des3, comunicación personal,13 de julio del 2021)

ANEXO # 11: VERBATIM DE LAS ENTREVISTAS A LOS EMPLEADORES:**Sugerencias/Propuestas****Económicas****1.**

"La excesiva imposición de impuestos es la principal falla para que no haya rentabilidad de negocios" (Empresario # 1, comunicación personal, 19 de julio del 2021).

2.

"Disminuir impuestos o eliminarlos en el sector turístico, ya que fue la industria más afectada y en la cual se perdieron la mayor cantidad de empleos." (Empresario # 3, comunicación personal, 21 de julio del 2021).

3.

"Se puede mejorar la empleabilidad, buscando incentivos a base de objetivos, que aparte de mejorar los ingresos económicos se logre también motivar a los empleados a llevar a fin de mes bonos por su desempeño." (Empresario # 4, comunicación personal, 22 de julio del 2021).

4.

"La banca privada inyecte créditos con bajos intereses y a largo plazo." (Empresario # 7, comunicación personal, 25 de julio del 2021).

5.

"También deberían generar créditos a los que trabajamos en el sector turístico y en este caso restauración, para así poder tener mayor inversión y mejorar el sector." (Empresario # 5, comunicación personal, 23 de julio del 2021).

6.

"El sector privado el área de la banca den créditos a mediano y largo plazo con bajos intereses sería de gran ayuda en la inyección de capital económico." (Empresario # 6, comunicación personal, 24 de Julio del 2021).

7.

"Encontramos muchas opciones que el estado podría ayudarnos, que por parte de ellos inyectaran créditos y financiamiento a cada uno de los negocios, también podrían ayudarnos con el pago de impuestos por cierto tiempo para tener un respiro financiero y poder seguir con nuestra idea de negocio." (Empresario # 9, comunicación personal, 27 de julio del 2021).

Gubernamentales

1.

"Las opciones pienso que la mayoría pide flexibilidad por parte del gobierno" (Empresario # 7, comunicación personal, 25 de julio del 2021).

2.

"El sector turístico y de producción pueden dar un respiro con la ayuda en los impuestos debido a que en los negocios son los que representan mayor presión al empresario"(Empresario # 5, comunicación personal, 23 de julio del 2021).

3.

"Los entes encargados del gobierno se flexibilicen con los impuestos y nos ayuden a cubrir un poco por un tiempo determinado para así podernos dar mayor liquidez a nuestros negocios y poder seguir fomentado fuentes de empleo"(Empresario # 6, comunicación persona, 24 de julio del 2021)

4.

"Existen muchas opciones que puedan ayudar al sector de la restauración, como tratar de ayudar con la obligación como el pago de seguros, generar créditos a largo plazo y bajos intereses, porque los pagos fijos como alquiler servicios básicos nunca dejan de generarse y vendamos o no debemos cubrirlos."(Empresario # 9, comunicación personal, 27 de julio del 2021)

Legales

1.

"Nuevos tipos de contrato acorde a las necesidades de los restaurantes" (Empresario # 2, comunicación personal, 20 de julio del 2021).

Condiciones de Contratación Laboral

Estado de Empleabilidad

1.

"Pues no afecto ya que contamos con un número muy reducido de colaboradores y por ende nuestro servicio sigue siendo liderado por la mejor experiencia que se llevan los clientes al igual que la calidad de nuestros platos. Después de este tiempo decidimos llegar a un acuerdo con los meseros ya que tenemos uno fijo que labora de martes a domingo y otro que labora solo los días lunes. Ya queda netamente en decisión de ellos cambiarse los días de labor por ej. Si nuestro colaborador A decide cambiar su fin de semana de trabajo con el B están en libre decisión de hacerlo siempre y cuando cumplan con sus horas de trabajo." (Empresario # 1, comunicación personal, 19 de julio del 2021).

2.

"La nómina bajó considerablemente en todos los negocios por la pandemia. Otros manejaron acuerdos o cambios. Por ejemplo, horarios compartidos, menos días de trabajo, etc"(Empresario # 2, comunicación personal, 20 de julio del 2021).

3.

"Generalmente exceptuando el área de cocina que debe tener preparación comprobada, actualmente se requiere conocimientos en el área que se solicita, pero no es indispensable un título en turismo"(Empresario # 3, comunicación personal,21 de julio del 2021).

4.

"La competencia laboral es muy alta por ello requiere constante preparación de las personas que laboran en estas industrias." (Empresario # 4, comunicación personal,22 de julio del 2021).

5.

"Si influyó con la disminución de personal, porque representa el alto porcentaje de la comisión en ventas. "cierres temporales de negocios, economía por los suelos afectaron el despido de empleados que por muchos años nos acompañaron en nuestro negocio." (Empresario # 7, comunicación personal, 25 de julio del 2021).

6.

"Si nos influyó mucho debido a que cierto tiempo se pasó cerrado y tuvimos que reducir la nómina de personal, debido a que los ingresos por ventas ya no eran los mismos. Al momento en que ya empezamos nuevamente a trabajar con el servicio delivery, solo nos quedamos con la reducción de personal establecida y hasta la fecha hemos podido aumentar la nómina seguimos con la nómina reducida desde la pandemia." "(Empresario # 5, comunicación personal, 23 de julio del 2021).

7.

"En la pandemia no se pudo contratar personal, antes tuvimos que despedir para así poder cubrir los gastos de los que se quedaron con nosotros trabajando" (Empresario # 6, comunicación personal, 24 de julio del 2021)

8.

"No se ha vuelto a contratar personal, pero si tuvimos que reducir la nómina debido a nuestra falta de recursos e ingresos, nuestro servicio siempre se mantuvo igual con el esfuerzo de nuestro personal." (Empresario # 8, comunicación personal, 24 de julio del 2021)

9:

"Fue difícil, pero tuve que decidir de prescindir cierto tipo de personal, me fije un poco en la antigüedad y edad. Traté de dejar a los más antiguos en honor a sus años de servicio. Los que tenían menos de 2 años los tuve que liquidar."(Empresario # 9, comunicación personal, 27 de julio del 2021)

Reformas Internas

1.

"Nos enfocamos en no despedir personal, ya que la crisis nos permite ser empáticos y solidarios con la gente que ha laborado con nosotros. Por ello ahora en la nueva normalidad, no nos hemos visto en la necesidad de buscar colaboradores" "En la recesión económica en la que nos encontramos, debimos crear nuevas estrategias para seguir siendo competitivos

1. Reducción de jornada completa a medio tiempo.
2. Vacaciones adelantadas
3. Reasignación de responsabilidades en establecimiento."

(Empresario # 4, comunicación personal, 22 de julio del 2021)

2.

"Si se llegó a un acuerdo con los trabajadores unos ganaban por horas, otras jornadas completas, pero siempre tratamos de mantener el sueldo básico, si con el compromiso de que todos colaboren en las actividades que los compañeros que no se pudieron mantener en nómina las puedan realizar entre todos." (Empresario # 5, comunicación personal, 23 de julio del 2021).

3.

"Si toco duplicar esfuerzos en hacer diferentes tareas que antes no se hacían, pero como las ventas estuvieron bajas si pudimos salir adelante con el personal que tuvimos." (Empresario # 5, comunicación personal, 24 de julio del 2021).

4.

"Los cambios que se realizaron fue adaptarse a la reducción de personal, y las personas incrementar un poco más las actividades que se realizaban, pero siempre se habló con el personal para así poder aplicar." (Empresario # 8, comunicación personal, 26 de julio del 2021).

5.

"Pues se ha intentado mantener la calidad de nuestro servicios y productos. Sin embargo, es innegable el impacto en la contratación laboral para nuestro restaurante. Reconozco que he asignado más responsabilidades a mis colaboradores por tratar de mantener a flote el negocio." (Empresario # 9, comunicación personal, 27 de julio del 2021).

Requerimientos del perfil de colaboradores

1.

"Nos enfocamos en las ganas de laborar de nuestros candidatos, que el empeño y la superación sean su motivación. Nosotros siempre buscamos una persona bien desenvuelta, esta característica si ha resultado favorecedora en los tiempos de pandemia ya que el sería el único contacto directo con el comensal desde el inicio hasta el fin de su visita por nuestro establecimiento" (Empresario # 2, comunicación personal, 19 de julio del 2021).

2.

"El perfil varía según el cargo y el establecimiento"(Empresario # 2, comunicación personal, 20 de julio del 2021).

3.

"Para el área de restauración siempre se solicita experiencia en el cargo a ocupar, tener documentación en regla, actualmente la mayoría de cargos sobre todo de servicio al cliente lo ocupan extranjeros ya que tienen un trato más cálido con los clientes, sin embargo la oportunidad está abierta para todos." (Empresario # 3, comunicación personal, 21 de julio del 2021).

4.

"Considero que las empresas de restauración si cuentan con una inclinación por realizar procesos de selección, dependiendo de la categoría en la que se encuentren, si los nichos de mercado deben cumplir y garantizar altos estándares, estarán enfocados en adquirir un equipo con conocimientos de enología, servicio, protocolos de bioseguridad, manejo de alimentos y bebidas, idiomas, entre otros. Es inevitable

considerar que el perfil ha cambiado, se requiere mayor cuidado y profesionalismo al hablar de seguridad y limpieza, pero hemos centrado nuestros esfuerzos en capacitar a nuestro equipo para el cumplimiento adecuado de estándares en este campo" (Empresario # 4, comunicación personal, 22 de julio del 2021).

5.

"No tengo ningún tipo de selección, se buscan personas que seas proactivas, trabajen en equipo, etc." (Empresario # 7, comunicación personal, 25 de julio del 2021).

6.

"En todo trabajo existen rangos de edad, que sean proactivos que tengan disponibilidad de tiempo, personas con la capacidad del trabajo en equipo dinámicos para así poder desenvolverse de la mejor manera. Siempre buscamos perfiles hombres, no tenemos rango de edad, pero sí que tengan disponibilidad de tiempo proactivos y dinámicos y sobre todo, puntualidad." (Empresario # 5, comunicación personal, 23 de julio del 2021).

7.

"No existe algún tipo de inclinación al momento de poder contratar algún tipo de servidor, debido a que buscamos dinámicas y cualidades en las personas que al momento de trabajar reflejen en su desempeño"(Empresario # 6, comunicación personal, 24 de julio del 2021).

8.

"Al momento de contratar a una persona, nosotros debemos ver cual es la necesidad de nuestro restaurant, pero si vemos dinamismos y proactividad en la persona. Que sean proactivo dinámicos y tengan las ganas de aprender, el perfil no ha cambiado seguimos con nuestra misma política de contratación" (Empresario # 8, comunicación personal, 26 de julio del 2021).

9.

"El perfil cambio en cierta forma, porque tuvieron que adaptarse a las nuevas necesidades de nuestro negocio, antes teníamos personal para cada actividad ahora se tiene que rotar en las actividades debido a que tuvimos que reducir personal." (Empresario # 9, comunicación personal, 27 de julio del 2021).

Grado de Cambios Post-Pandemia

1.

"Con esta pandemia, eventualmente se requiere mayor compromiso por parte de los colaboradores, predisposición." (Empresario # 7, comunicación personal, 25 de julio del 2021).

Negativos

1.

"Se redujo al mínimo el personal en los negocios. El servicio se vio afectado al reactivarse y tener que contratar y entrenar nuevamente"

2.

"No fue posible mantener toda la plantilla de empleados, ya que las ventas bajaron, se llegó a un acuerdo de mandarlos a casa por un tiempo sin goce de sueldo, cuando empezaron a subir las ventas se buscó restituir a todos. Es lo que varias empresas acordaron con sus empleados."

3.

"Influyó mucho y por eso tuvimos que despedir el 50 % de nuestra nómina para que así nuestro local no colapse y luego cerrarlo debido a que no se podían cubrir costos fijos y variables de nuestro local."

4.

"Los cambios que se realizaron fue adaptarse a la reducción de personal, y las personas incrementar un poco más las actividades que se realizaban, pero siempre se habló con el personal para así poder aplicar."

Positivos

1.

"No, más bien aprendimos a confiar en nuevas personas con el mismo fin que nosotros ofrecer un buen servicio también hasta la puerta de su hogar, contamos con servicio de delivery en motos y en carro."

2.

"Reinventarse otros productos o servicios, enfrentando muchos retos."

3.

"Buscar las nuevas necesidades de los clientes, conquistando el mercado por envíos a domicilio."

Tipo de manejo administrativo

Costos Fijos

1.

"Nosotros nos manejamos pagando un sueldo básico a nuestros colaboradores, horas extras si se requiere y comisiones adicionales que son 100% valor neto de ellos, esto último los motiva a dar un buen servicio"

2.

"Los montos a cancelar antes expuestos son el mayor costo que ha desestabilizado a muchos negocios que han cerrado o están por cerrar"

3.

"Si, ya que no existían clientes que atender y requería menos personal en el local se realizo recortes, se quedó una persona en cocina y uno que ayude a las entregas."

4.

"Los pagos a de todas las obligaciones se debieron cumplir, porque no se dio de baja a ningún empleado, se dejaron si de pagar sueldos por el acuerdo al que se llegó, pero se cumplieron las obligaciones con las instituciones, ya que al liquidarlos se hubiera tenido que pagar más dinero."

5.

"La planilla laboral, se tuvo que cubrir mensualmente sin que exista ingresos durante la temporada más agresiva de la crisis, si bien nuestro personal estaba trabajando medio tiempo nosotros continuamos pagando tiempo completo y no existió modificación en las planillas del IESS, ya que no deseábamos que pierdan beneficios a futuro."

6.

"Todos los rubros por seguros y decimos se mantuvieron, sin contar con los costos fijos por alquiler, consumo de energía, aguas entre otros influyen mucho, pero se mantuvo a flote a la nómina para que puedan continuar con sus seguros y así no afecte su calidad de trabajo en ingresos, aunque con la pandemia lo ingresos han disminuidos mayormente."

7.

"Las obligaciones legales, creería que a todos influyo demasiado, pero debíamos buscar la forma de llegar a nuestros clientes para poder mantener nuestros ingresos y poder cumplir con las obligaciones que nunca dieron tregua ni en los momentos más duros."

8.

"Las obligaciones legales influyeron mucho debido a que no podíamos dejar de pagar, por el bien de nuestros trabajadores a pesar que días estuvieron cerrados fuimos consciente de la necesidad de cada uno de ellos."

Costos Variables

1.

"los puestos tuvieron que pasar por adaptaciones, en días que la demanda era muy grande se contrataron ocasionalmente servicio de delivery."

2.

"El servicio delivery contratamos plataformas para que nuestros clientes pudieran hacer sus pedidos porque contratación de un delivery propio es mucho más costoso de lo que se va entregar."

3.

"Las plataformas manejan su propio personal, pero igual representa como un costo variable del cual uso cuando no puedo darme abasto con mi personal de envíos."

ANEXO # 12: VERBATIM DE LAS ENTREVISTAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS:**Estado de empleabilidad****1.**

“Podrías identificar la disminución de establecimientos por medio del GAD municipal, que te arroja un dato de cuáles son los establecimientos que aún mantienen vigente su licencia de funcionamiento o la han renovado por medio de la Superintendencia de Compañías. Te puedo dar un dato bien de cuáles son las empresas que han cerrado y creo que se mantienen vigentes por medio del IESS. Eso te puede dar un panorama de la disminución sobre la cantidad de empleados afiliados”. (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

2.

"En términos generales ya ellos te pueden también segmentar en lo que éste las diferentes áreas del sector turístico hotelería, intermediación operación transportación restauración podría darse una cuantificación ya con la llegada del próximo año por ejemplo en lo que es la emisión de licencias de funcionamiento cuánto saldo tiene un mecanismo también para poder cuantificar cuantos establecimientos siguen vigentes siguen funcionando." (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

3.

"De manera generalizada, el término “denuncia” es el término legal, se suscitan un llamamiento del colaborador hacia el empleador en el que el Ministerio interviene para mediar. En el caso que tu planteas son temas judiciales que escalan a instancias mayores como lo son la Fiscalía. Esta situación se da cuando ninguna de las partes llega a un acuerdo pese a la intervención nuestra como organismo regulador." "Es muy difícil que fuera, pero no tendría yo la certeza y por tanto posiblemente un 40% de los casos y se han llegado a la llegada de los posibles mensajes algo y demás terminó" (Representante # 1, comunicación personal, 8 de Julio del 2021)

4.

"En temas de obras hacia la población se podría trabajar con líneas de crédito. Adicional a ello, también se debe trabajar efectivamente en la regularización laboral independiente de su lugar de origen (si es extranjera). Las empresas aprovechan estos vacíos legales para aumentar sus trabajadores extranjeros. Pese a que el Ministerio sí lleva un control riguroso, igual se presenta un gran nivel de informalidad en los restaurantes pequeños." "(Representante # 1, comunicación personal, 8 de Julio del 2021)

Tipo de apoyo otorgado (población/sector privado)

1.

“Como medidas administrativas de control y de gestión el ministerio emitió los protocolos de bioseguridad para la actividad turística. Entonces, en la página institucional del Ministerio de Turismo o en la de la Secretaría de Riesgos estará el detalle de todos los protocolos de bioseguridad. Ahí se encuentran los que corresponden al área de alimentos y bebidas, alojamientos, operación de guianza y de transporte turístico. Todo esto se desarrolló entre el ministerio y los demás organismos competentes” (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

2.

“Se brindaron asesoramientos crediticios para que los negocios que tenían deudas acumuladas por la falta de dinamismo comercial y adquirieron créditos para poder pagar el capital de trabajo. Esto les permitió cubrir las nóminas, proveedores o de deudas que se han generado por la falta de la actividad económica. También se dio capacitación para tratar de apoyar a la industria turística tanto en Guayaquil como en el resto del país.” (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

3.

“Como ministerio de turismo qué fue lo primero que necesitamos para reactivarla la economía de los negocios de servicios es generar confianza entonces quizás no tanto un proyecto, pero si se ha encabezados a liderar un programa de vacunación para lo que es y trabajadores de primera línea del sector turístico el cual ya ahorita hay bastante publicidad en prensa donde se ha levantado información de los trabajadores de los negocios turísticos que se mantienen”(Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

4.

“El tema de seguridad sanitaria para reactivar el turismo. Es uno y el tema de seguridad sanitaria dentro de lo que sería el grupo laboral a los empleados eso otro eje y para ambos casos hay protocolos de seguridad entonces es cuestión de que el empleado regie del negocio verdad que busqué estos protocolos como te la mencioné están subidos en lo que es este la página institucional; tanto para trabajadores de negocios de alimentos y bebidas como para lo que es la atención en establecimientos de alimentos y bebidas tras un protocolos básicos que debe de conocer un trabajador debe conocer un empleador para manejar grupos”(Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

Sugerencias/Propuestas del Sector Público

1.

“En el sector de la restauración es bastante habitual que encontremos personas que no saben sobre temas de higiene, salubridad, manipulación de alimentos, servicio al cliente y manejo de control de inventario. Quizás esos serían los más importantes o necesarios en lo que respecta al área de la restauración y el manejo de los protocolos de bioseguridad que son importantísimos” (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

2.

"Entre las medidas que podrían sugerirse están el permitir que la empresa defina horarios de trabajo, sean de tipo especial o diferenciados, que sean flexibles o abiertos a la hora de contratación y no dejar de ser rigurosos habiendo flexibilidad. De esta manera se podrá encaminar hacia una política pública como tal. Sí deberían existir nuevas formas de contratación, más que nada porque se necesita oxigenar y reactivar el empleo. De igual forma, considero que los modelos de trabajo van a cambiar. (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)

Cumplimiento de la normativa legal

1.

"Sí existen controles por parte del Ministerio de Turismo de manera aleatoria y también por parte del GAD municipal; asimismo de manera aleatoria. Entonces, esto se hace para justamente verificar que los establecimientos mantengan las condiciones por las cuales fueron categorizados, no disminuyen la calidad y no caigan en un servicio irregular o una información o publicidad engañosa" (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

2.

"Nosotros como ministerio lo que hacemos es asegurarnos de que el establecimiento cumple con parámetros de calidad para brindar un servicio adecuado. Trabajamos también en el control de la regulación, emisión de normativas, en asesoramiento, capacitación, promoción. Entonces, no es nuestra función o competencia seguir los procesos de contratación" (Representante # 2, comunicación personal, 15 de Julio del 2021)

3.

"Este caso es un tema de interpretación ya que consideró que el beneficio como tal. Según yo, el espíritu de la norma fue darle un poquito de sustento a la situación que de por sí ya estaba complicada a nivel mundial y única en la historia. Al empleador no se le perjudicó ni favoreció, la situación posiblemente exige una balanza para ambos lados porque el trabajador sí termina siendo protegido ante una trasgresión y una disminución de la ley." (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)

4.

"No se hicieron esperar las protestas y reclamos por el incumplimiento de la ley en sus trabajos, pues definitivamente la forma en que la aplicaron dependió de cada uno. No es que le dijeron que tú puedes liquidarlos sin pagarles, de forma inconstitucional, principalmente en contra de todos los tratados internacionales de los que Ecuador está suscrito". (Representante # 1, comunicación personal, 08 de Julio del 2021)