



# POSGRADOS

---

## MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RPC-SO-30-NO.503-2019

OPCIÓN DE TITULACIÓN:

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL

TEMA:

ANÁLISIS FINANCIERO POST COVID 19 DE LA  
INDUSTRIA HOTELERA: CASO ECUATORIANO

AUTOR(ES)

MALDONADO MORA MARÍA ELISA  
MARTINEZ SAMANIEGO STEFANNY ELIZABETH

DIRECTOR:

MIGUEL PAUL HERRERA ESTRELLA

GUAYAQUIL – ECUADOR  
2022



**Autor(es):**

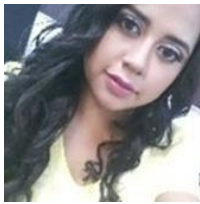


**María Elisa Maldonado Mora**

Ingeniera Comercial

Candidata a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.

elysamaldonado@outlook.es



**Stefanny Elizabeth Martinez Samaniego**

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

Candidata a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.

steffyta1806@gmail.com

**Dirigido por:**



**Miguel Paul Herrera Estrella**

Ingeniero en Contabilidad

PHD en Contaduría

mherrerae@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2022 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

**María Elisa Maldonado Mora**

**Stefanny Elizabeth Martinez Samaniego**

ANÁLISIS FINANCIERO POST COVID 19 DE LA INDUSTRIA HOTELERA: CASO ECUATORIANO.

# ANÁLISIS FINANCIERO POST COVID19 DE LA INDUSTRIA HOTELERA: CASO ECUATORIANO.

AUTOR(ES):

MARÍA ELISA MALDONADO MORA  
STEFANNY ELIZABETH MARTINEZ SAMANIEGO

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es evaluar la situación financiera de la industria hotelera en el Ecuador, mediante la utilización de herramientas de análisis que faciliten la comparación entre el antes, durante y post covid- 19. La cual se ha destacado en la industria del sector hotelero del país, así como también un Análisis Financiero de otras empresas relacionadas. Por lo que, se analizaron los principales indicadores financieros, con el objetivo de resaltar el impacto generado en el sector; en la investigación post covid-19 podemos tener en cuenta que no solo afecto al sector hotelero sino a todo el país en la cual existe información que involucran los escenarios de violencia, muertes, robos que al igual que la pandemia invadió a todo el país y en los cuales también se ha visto afectado. Con fundamento a lo que se menciona, se detallaron varias opciones estratégicas, que pueden ser puestas en práctica por empresas hoteleras. La investigación se fundamenta en un estudio no experimental debido a que no hay manipulación, intervención, modificación, de la variable independiente de la investigación, y es un estudio transversal debido a que se va a obtener datos de las variables una sola vez en el tiempo. Finalmente, se concluyó que el sector turístico es de vital importancia para el desarrollo del Ecuador, puesto que el impacto generado por el covid-19 es notorio como lo demuestra el caso de estudio al observar un decrecimiento en su contribución a la economía.

**Palabras clave:** Turismo; indicadores financieros; covid-19; estrategias; plan de reactivación; finanzas, sector económico.

## RESUMEN

The main objective of this research is to evaluate the financial situation of the hotel industry in Ecuador, using analysis tools that facilitate the comparison between before, during and after covid-19. Which has stood out in the industry of the country's hotel sector, as well as a Financial Analysis of other related companies. Therefore, the main financial indicators were analyzed, with the aim of highlighting the impact generated in the sector; In the post covid-19 investigation we can take into account that it not only affected the hotel sector but the entire country in which there is information that involves the scenarios of violence, deaths, robberies that, like the pandemic, invaded the entire country and in which it has also been affected. Based on what is mentioned, several strategic options were detailed, which can be put into practice by hotel companies. The research is based on a non-experimental study because there is no manipulation, intervention, modification of the independent variable of the research, and it is a cross-sectional study because data on the variables will be obtained only once in time. Finally, it was concluded that the tourism sector is of vital importance for the development of Ecuador, since the impact generated by covid-19 is notorious, as the case study demonstrates by observing a decrease in its contribution to the economy.

**Keywords:** Tourism; financial indicators; covid-19; strategies; reactivation plan; finance, economic sector.

# 1. INTRODUCCIÓN

Según Pinargote (2020) El turismo se ha convertido en el principal pilar de la economía de los países relacionados con el turismo, contribuyendo al desarrollo global y la sostenibilidad económica, social y ambiental. El turismo es una actividad económica importante que crea oportunidades para varios destinos y ha sido uno de los sectores de mayor crecimiento en el mundo durante las últimas décadas.

A nivel mundial, los países enfrentaron una situación sanitaria sin precedentes, lo que motivó el desarrollo de planes de acción y medidas de bioseguridad para evitar la propagación del coronavirus; en Ecuador, el costo económico causado por el coronavirus es evidente, siendo las principales preocupaciones los efectos de la reducción de la demanda y la interrupción del suministro. La cámara de Industria reportó una pérdida de 12.80 millones de dólares y una disminución en las ventas de 21.339 millones de dólares en la primera quincena de marzo (Enríquez y Sáenz, 2021).

Varios economistas presentaron datos del Fondo Monetario Internacional [FMI], el banco Mundial y la CEPAL, que indicaron que el PIB de Ecuador caerá alrededor de un 6% en 2020 tras el choque del covid-19 y los bajos precios del petróleo; el impacto general en las empresas es una reducción del 42% en las ventas. Los segmentos que superan este porcentaje son las medianas y pequeñas empresas, con el 48% y 54% respectivamente, mientras que las grandes empresas disminuyen en un 41% (Pinargote y Loor, 2021).

Rodríguez (2020) deduce que esta es la causa actual por la que la economía se ha visto afectada a gran escala debido a la pandemia del nuevo coronavirus (Covid-19) la cual ha generado grandes impactos no solo en la economía ecuatoriana sino a nivel mundial, disminuyendo así el flujo de ingreso monetario y por consiguiente aumentando el desempleo y la tasa de pobreza.

Organización Mundial de la Salud (OMS). En su declaración emitida el 30 de enero del 2020 declaró la epidemia como una “emergencia de salud pública de interés internacional” (OMS, 2020, p. 15).

La pandemia no solo ha causado un desastre humanitario, sino que también ha paralizado sectores clave como el turismo. La realidad para Ecuador con respecto a la afectación por la pandemia no difiere del resto del mundo. En Guayaquil por ejemplo muchos hoteles han tenido que reducir su personal quedándose con 80 empleados de los 500 que tenían contratados, en un hotel de Salinas acordaron dar licencia gratis a la mitad de los empleados, este es uno de los ejemplos de las muchas anécdotas que vive el turismo ecuatoriano (Pinargote y Loor, 2021).

Actualmente se están explorando propuestas para mitigar los efectos del covid-19 en la industria hotelera, pero cada posible propuesta que se explorará se realizará sitio por sitio, teniendo en cuenta un factor significativo en la clasificación de las variables relacionadas con la implementación del plan de acción. Tras numerosos estudios y análisis de los efectos del covid-19, debido al análisis de la demanda existente en el ámbito del turismo, no se recomienda reducir los precios de la hostelería como una de las medidas (Becerra et al., 2021).

Además, el fundamento de este estudio es el impacto que puede tener en las industrias antes mencionadas. El objetivo es que este estudio sea visto como una guía para que las empresas utilicen instrumentos financieros para prepararse para el futuro. Al aplicar el modelo financiero se logra una estructura sólida y confiable, que ayudará a las empresas objeto de estudio a lograr una mejor liquidez y éxito empresarial. Otras razones para este estudio son la importancia de la industria. En estos tiempos difíciles provocados por el COVID 19, existe la necesidad de encontrar la manera de que los negocios involucrados en esta actividad continúen operando por un mayor período de tiempo (Miranda et al., 2021).

También se basa en un nivel teórico, basándose en fuentes de referencia, analizando variables de investigación y estudios similares que contribuyen al desarrollo. Cómo determinar la pregunta de investigación a responder:

¿Cuál es la situación financiera del sector hotelero en Ecuador en el periodo post pandemia COVID 19?

Para responder la pregunta de investigación se deberá cuestionar sobre:

- 1) ¿Cuáles son las bases teóricas y conceptuales relacionadas con el Análisis Financiero Post Covid19 de la Industria Hotelera en el Ecuador?
- 2) ¿Cómo ha sido la situación Financiera en la industria hotelera en el contexto de la pandemia por Covid19?
- 3) ¿Qué acciones de mejora se pueden proponer para mejorar la situación financiera del sector Hotelero en el Ecuador?

El objetivo general es evaluar la industria hotelera en Ecuador utilizando análisis financieros antes, durante y después de la pandemia para determinar el impacto en la industria hotelera.

Para ello, se deben cumplir objetivos específicos de investigación:

- 1) Crear un marco teórico y conceptual relacionado con la industria hotelera en el Ecuador.
- 2) Mediante indicadores financieros, analizar el comportamiento de la industria hotelera ecuatoriana en escenarios antes, durante y después de la pandemia del Covid-19.
- 3) Determinar el impacto de la pandemia en los ingresos de la industria hotelera del país.
- 4) Desarrollar propuestas de mejora económica en la industria de la hospitalidad como una herramienta de atención de desastres y emergencias.

Finalmente, a continuación, se detalla la estructura del artículo según el modelo IMRyD, el cual consta de: Introducción, Material y Métodos, Resultados y Discusión (Codina, 2020). En la Introducción se tomarán temas tales como Fundamentos teóricos y conceptuales sobre el sector hotelero de la economía, efectos, causas y consecuencias del COVID-19.

En la Metodología se presentará el enfoque y método utilizada para desarrollar la investigación y se culmina con los Resultados y Discusión sobre el tema desarrollado.



## 2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 2.1 Fundamentos teóricos y conceptuales sobre el sector hotelero de la economía

#### 2.1.1 Antecedentes teóricos

Becerra et al. (2021) en su artículo “Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación”. Su propósito es analizar detenidamente el impacto del Covid-19 en la industria turística del país, así como el impacto económico en las empresas participantes. Utilizaron un enfoque descriptivo, la investigación se realizó utilizando registros bibliográficos y recopilaron información de las siguientes fuentes: fuentes primarias, datos estadísticos proporcionados por las autoridades competentes y revistas científicas relacionadas con el turismo en el Ecuador. Concluyeron que el turismo es importante para el desarrollo del Ecuador porque el impacto de la pandemia es significativo, como lo demuestra el estudio de caso al observar su reducido aporte a la economía. Además, se argumentó que para hablar de la reactivación del turismo se necesita una reorganización estratégica en la gestión de las empresas que están considerando el apoyo público a través de la implementación de planes de acción (Becerra et al., 2021). El artículo se vincula con nuestra investigación porque tiene el fin de dar solución o estrategias que ayuden a la reactivación de la economía en este sector como es la industria hotelera.

Como dice Félix (2020) En su artículo “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador)”. El objetivo fue captar la impresión de empresarios y gestores turísticos del estado de Manta (Ecuador) a partir de escenarios y pronósticos de desarrollo turístico relacionados con pérdidas económicas, estabilidad laboral, búsqueda de incentivos y posibles estrategias de recuperación. Utilizaron un método de diagnóstico para identificar los problemas que afectan al sector comercial de destino en Ecuador durante la crisis sanitaria mundial. Para ello, se recogieron los resultados de la encuesta realizada en línea a través de Google Sheets mediante un cuestionario y la información se procesó en el programa estadístico SPSS versión 23. Los resultados muestran que las estrategias de reactivación de mayor preferencia son aquellas que invierten en publicidad. Redes sociales, bajar precios para competir y buscar nuevos clientes y segmentos. Concluyeron

que si bien esto tuvo un impacto negativo en el turismo de Manta, también dio la oportunidad de repensar el desarrollo del turismo en este destino menos desarrollado, que a pesar de la cadena de hoteles cinco estrellas, es solo una pequeña parte del sector comercial. , así como en Ecuador el 80% de la industria hotelera está representada por pequeños y medianos hoteles. Estas empresas suelen ser de carácter familiar y sus servicios y condiciones financieras no han evolucionado satisfactoriamente en los últimos años, por lo que tienen que crecer y reclasificarse para sobrevivir (Félix, 2020). Este artículo es fundamental para nuestra investigación porque se analiza el estado actual del turismo desde diferentes ámbitos y se proponen estrategias de reactivación.

Montañez y Romero (2020) en su artículo “Análisis del impacto económico financiero del COVID – 19 en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta”. Su propósito es analizar las consecuencias económicas y financieras del COVID 19 en dichos hoteles y proponer estrategias para mejorar los indicadores económicos y financieros. Utilizan herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para lograr resultados. Analizaron los efectos financieros y económicos del COVID-19 en hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta. Usan métodos cuantitativos que usan datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para crear patrones de comportamiento y probar teorías. Encontró que uno de los mayores problemas que afectaban a las empresas era la falta de liquidez, lo que generaba pérdidas de empleo y altos niveles de pobreza y subempleo en el sector. Se señala que se deben tener en cuenta algunas medidas de mejora en la activación y recuperación del sector. Recomendaciones sobre la importancia de implementar estrategias de riesgo, análisis de auditoría interna y externa en la industria turística. Concluyeron que la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 ha obligado a las empresas a reinventarse en circunstancias difíciles y con un panorama incierto, por lo que necesitan invertir en innovación y estrategias para recuperarse y seguir operando. El artículo se vincula con nuestra investigación porque se analiza el impacto del covid19 y se propondrán estrategias para mejorar los indicadores económico-financieros para mejorar su liquidez.

Marcillo et al. (2021) en su artículo: “Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia” Para analizar en qué medida el análisis financiero es importante como una herramienta clave para la toma de decisiones de gestión, utilizaron la investigación bibliográfica utilizando los fundamentos teóricos de varios autores. Los resultados se obtienen para facilitar el proceso a la hora de tomar decisiones, ya que permiten identificar las debilidades y fortalezas de la organización. Concluyeron que el análisis financiero es una herramienta tanto de análisis como de gestión, clave para el funcionamiento de cualquier organización, que determina la situación financiera por la que atraviesa y así nos permite ver cómo será el futuro. El artículo se vincula con nuestra investigación porque nos servirá como una guía para llevar a cabo el uso de los indicadores financieros y análisis de estos para una mejor toma de decisiones y se lleve a cabo un mejor plan de acción que sea en pro-mejora para este sector de la industria hotelera.

Márquez et al. (2020) En su artículo: “Sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero en la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador” tuvo como objetivo diseñar un sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica en el sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador; aplicaron como método principal una revisión bibliográfica, elaboración matricial con las principales propuestas de indicadores identificados, aplicación de los criterios para la selección de indicadores, utilización de la técnica de expertos (o método Delphi) y tabla de indicadores de sostenibilidad económica para el sector hotelero. Como resultado se obtuvo el listado definitivo de sistemas de indicadores para evaluar la sostenibilidad económica de la industria hotelera en la Parroquia Crucitas y se logró proponer un sistema de indicadores como herramienta económica para evaluar la gestión económica de los gerentes hoteleros, mejorando el nivel de entropía industria en relación con sus objetivos financieros. Concluyeron que, con base en una revisión de la literatura, se han propuesto algunos sistemas de indicadores en América Latina para evaluar la sostenibilidad económica de la industria hotelera, que es uno de los sectores más importantes del sistema turístico. Las recomendaciones de indicadores presentadas en este estudio son herramientas para ayudar a desarrollar un marco de desempeño hotelero que tiene como objetivo proporcionar una evaluación realista de la

sostenibilidad económica de la industria. El artículo se vincula con nuestra investigación porque nos servirá de guía para crear nuestra tabla de indicadores para medir y analizar la situación financiera de este sector.

Pinargote y Loor (2020) en su artículo: “El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de manta-ecuador” Su propósito es comprender el impacto económico del COVID-19 en la industria hotelera de Manta e identificar alternativas para reactivar la industria; utilizar métodos cualitativos y cuantitativos para realizar investigaciones descriptivas; los resultados muestran que cuando termine la pandemia, las empresas hoteleras tendrán una recuperación económica positiva y la mayoría opina que deben seguir planeando quedarse hasta que la economía de la industria mejore gradualmente; concluyeron que las perspectivas económicas para la industria hotelera son muy positivas. La reapertura de playas ha contribuido positivamente a la reactivación del turismo. También es importante crear una estrategia interna en el negocio hotelero para ganar la confianza de los clientes existentes y atraer la atención de nuevos consumidores. El artículo se vincula con nuestra investigación porque se busca conocer como se ha visto afectado este sector a causa del covid19 para tomar medidas de mejora continua.

## **2.2 Bases Teóricas relacionadas con el sector hotelero y análisis financiero**

### **2.2.1 Sector Hotelero**

Para Pulido y Cabello (2020) El turismo es una industria de servicios en constante expansión con un gran potencial de crecimiento y se ha convertido, por tanto, en una de las preocupaciones cruciales no sólo de las naciones sino también de la comunidad internacional en su conjunto. De hecho, se ha perfilado como un eslabón decisivo en acelerando el ritmo del desarrollo socioeconómico en todo el mundo. El turismo significa diferentes cosas para diferentes personas porque es una abstracción de una amplia gama de actividades de consumo que demandan productos y servicios de una amplia gama de industrias en la economía.

Un informe presentado por las Naciones Unidas (2020) menciona que el turismo brinda a millones de personas medios y recursos para ganarse la vida y que a través de esta actividad, miles de personas han podido conocer sus elementos culturales, naturales y

otros elementos compositivos que son único para cada uno. País. Ellos pertenecen. El OIEA también mencionó que el turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de Covid-19, que ha afectado la economía mundial, los medios de vida, los servicios públicos y las oportunidades. Según cifras de 2019, el turismo representa alrededor del 7 % del comercio mundial y proporciona empleo a una de cada diez personas del mundo. Con el cierre de fronteras, hoteles y vuelos en los primeros cinco meses de 2020, la cantidad de turistas internacionales cayó un 56%, lo que representa una pérdida de \$320 mil millones en exportaciones de turismo, el triple del nivel de la crisis financiera de 2009.

### **2.2.2 Historia del turismo**

La industria de la hospitalidad en Ecuador se remonta al Imperio Inca, cuando los mensajeros incas llamados Chasquis viajaban largas distancias para entregar un mensaje como el correo, lo que tomaba mucho tiempo. Por esta razón surge la necesidad de urbanizar lugares que se utilicen para el descanso, la alimentación de dichos mensajeros, a estos lugares en donde se alimentaban y pernoctaban se los llamaba “Tambos” lo que significa casa o fonda (Núñez, 2021).

El turismo a menudo se considera un fenómeno global con una infraestructura masiva casi inimaginable. Su importancia queda demostrada por el hecho de que su influencia penetra profundamente en la sociedad, la política, la cultura y sobre todo en la economía. Desde sus inicios, el turismo se ha polarizado, con visiones que van desde la plena aceptación de su potencial para enriquecer el autoconocimiento a través del entretenimiento hasta el rechazo crítico porque se cree que causa daño a través de la simplificación sistemática del entretenimiento y la destrucción ambiental evitable (Gyr, 2022).

De manera general, el turismo se puede definir como el movimiento temporal de las personas a destinos alejados de su lugar habitual o hábitat normal, las actividades contraídas durante su estancia en esos destinos y las instalaciones desarrolladas para brindar sus requerimientos/necesidades. El estudio del turismo implica la motivación y experiencia de los turistas por un lado, las expectativas y el ajuste realizado por los residentes locales del área en cuestión, y el papel jugado por las varias agencias

intercesoras de mudar, alojar, alimentar y entretener a las personas a medida que avanzan de un lugar de su hábitat a otro por negocios y/o placer. La industria incorpora principalmente cinco grupos de actividades, es decir, transporte, alojamiento, catering/venta minorista, recreación y servicios relacionados con viajes (Santamaría & López, 2019).

### **2.2.3 Características geográficas y culturales del Ecuador.**

Ecuador tiene cuatro grandes regiones geográficas: La Costa (costa tierras bajas), que contiene ricas tierras agrícolas; La Sierra (sierra andina), con nevados; El Oriente (tierras bajas orientales), comenzando en las estribaciones andinas orientales y que contiene principalmente selva tropical; y el Archipiélago de Colón (o Islas Galápagos), un grupo de

islas en el Pacífico a unas 600 millas (966 kilómetros) de la costa. Charles Darwin desarrolló sus teorías de la evolución, basado en sus observaciones de la vida silvestre de las Galápagos. Ecuador es sujeto a terremotos y erupciones volcánicas, el país tiene 31 volcanes activos; muchos de ellos están cerca de Quito, los dos picos más altos son Chimborazo, a 20,561 pies (6,267 metros) y Cotopaxi, a 19.347 pies (5.897 metros). En una elevación de 9.300 pies (2.850 metros), la capital de Quito es la segunda capital más alta del mundo (después de La Paz, Bolivia). Las montañas de Ecuador albergan bosques nubosos—tropicales bosques de montaña permanentemente cubiertos de nubes y niebla (Miranda et al., 2021).

Ecuador abarca una gran diversidad de culturas. Además de sus diferencias étnicas, existen diferencias regionales que tienden para influir en la política y las relaciones internas. Los costeños son considerados cosmopolitas, abiertos, y liberal; generalmente son los empresarios del Ecuador. Los serranos están asociados con el gobierno y los bancos. Los dos grupos, rivales políticos, desconfían unos de otros en muchos aspectos pero están unidos en otros. Un rasgo común de todos los ecuatorianos es el valor que le dan a las relaciones familiares y responsabilidades. La gente es cálida y hospitalaria. Un cierto sentimentalismo es evidente en las canciones populares y en la práctica de intercambiar o dar recuerdos. Las habilidades de oratoria y liderazgo son admiradas, como lo son la lealtad y la honestidad (Palma, 2018).

#### **2.2.4 El turismo**

La actividad turística, en términos de planificación y desarrollo, puede ayudar a las personas a salir de la pobreza y crear una vida mejor. Las actividades turísticas tienen el potencial de promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo que a su vez se refleja en las oportunidades de empleo, la distribución del ingreso y la promoción de otras actividades como la agricultura, la pesca y la artesanía en las regiones anfitrionas, Afecta el desarrollo del PIB de muchos países, la balanza de pagos y otros indicadores macroeconómicos (Pinargote y Loor, 2021).

La erupción a principios de 2020 conmocionó al mundo y nadie estaba preparado para ella. Ecuador declaró emergencia sanitaria a mediados de marzo por el impacto del Covid-19. De esta manera, las productoras en el país están paralizadas casi al 100%, cambian la realidad y tienen un antes y un después fuertemente marcados en todas las actividades. Tradicionalmente, antes de la pandemia, el tiempo promedio de estadía de los ecuatorianos en un destino era bastante significativo, oscilando entre 2 y 4 noches; sin embargo, bajo la nueva norma, los encuestados indicaron que su estadía promedio, independientemente de su ocupación, se reduciría a por lo menos una noche, con excepción de las personas mayores cuyo comportamiento es consistente con la práctica tradicional (LLussha, 2020).

#### **2.2.5 El turismo y su aporte en la Economía**

El turismo se ha convertido en un pilar importante de las economías nacionales, y el turismo es la principal industria que contribuye al desarrollo global, la sostenibilidad económica, ambiental y social. El campo del turismo estimula la actividad económica, creando oportunidades para varios destinos y convirtiéndose así en una de las ramas de la economía de más rápido crecimiento. Por lo tanto, se puede argumentar que existe una estrecha relación entre el turismo y la sostenibilidad. La industria incluye varios proveedores de servicios como restaurantes, hoteles agencias de viajes, guías turísticos; fue visto como uno de los sectores más versátiles que la creación directa de empleo (Becerra et al., 2021).

A nivel mundial, los hoteles representan un beneficio económico que genera una mejor calidad de vida para la comunidad, específicamente para quienes trabajan en este

sector. Como es bien sabido, los hoteles deben ofrecer servicios de calidad en base a las reglas establecidas por el particular que regula la actividad turística (Calle et al., 2018). Es fundamental recalcar que el conjunto de normas se basa en estándares internacionales, y a través de ellos se establece la clasificación para cada sector según la categoría, tipo y subtipo de la mismo. En Ecuador, las normas obligatorias para este sector de hospedaje se establecen a través de los Alojamientos Turísticos Reglamento N° 20150024-A (Mintur, 2016).

### **2.2.6 Sector hotelero en presencia del covid-19**

Para algunos países del mundo, el turismo es una importante fuente de ingresos. En definitiva, su trascendencia social ha posibilitado el desarrollo económico de los países, especialmente de los Países Menos Adelantados (PMA), los Pequeños Estados Insulares en Desarrollo (SIDS) y algunos países africanos. El turismo también contribuye al desarrollo de inversiones locales y oportunidades de empleo y juega un papel importante en el estímulo de actividades como la pesca, la artesanía y la agricultura en estas regiones. Pero con la llegada de COVID-19, la industria de viajes enfrenta las mayores pérdidas de su historia. Sin embargo, a pesar de las enormes dificultades que provoca el COVID-19 en el desarrollo económico de los países del mundo, es un desafío enfocarse en una nueva perspectiva de las cosas, para encontrar nuevos caminos que permitan el desempeño efectivo de diversas actividades, en particular, las actividades antes mencionadas están de acuerdo con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la ONU para 2030 (Camino et al., 2021).

A nivel mundial la actividad turística es una de las principales fuentes de recursos económicos que a su vez genera fuentes de empleo, desarrollo social y turístico en cada territorio. En el pasado, el turismo era una actividad simbólica, esta actividad ha ido evolucionando año tras año, hoy en día, la OMT espera que el número de turistas supere los 1.800 millones para 2030. Fundamentalmente este crecimiento ha impulsado que el turismo pueda ser considerado como “Uno de los más notables desarrollos económicos y fenómenos sociales del siglo XX” (OMT, 2016).



## 2.3 Análisis Financiero

### 2.3.1 Introducción

Actualmente, los procesos de cambio que impulsan el desarrollo tecnológico, la sistematización de procesos, el desarrollo económico y el crecimiento de muchas empresas dificultan la supervivencia y el adelanto de las empresas en su ambiente. Las demandas asociadas con estos cambios significan que las unidades de negocio deben estar preparadas para administrar adecuadamente sus recursos financieros. Las decisiones financieras sólidas se toman en función de los objetivos de la empresa. Sin embargo, las organizaciones están expuestas a desequilibrios financieros inesperados caracterizados por la quiebra y la baja liquidez debido a políticas financieras ineficaces o un desempeño estratégico, gerencial, productivo o financiero insuficiente. Por lo tanto, toda empresa necesita conocer su situación económica y financiera para identificar los problemas existentes, las principales fluctuaciones y los factores que las provocan, para ello necesita contar con herramientas adecuadas para detectar errores e implementar medidas correctivas, predecir el futuro y lograr mejores resultados (Nava, 2009).

el término de diagnóstico económico se define como la identificación de la condición económica de una empresa. El diagnóstico económico define y estudia los signos de carencias en la gestión de las actividades económicas con el fin de predecir las consecuencias, tanto positivas como negativas y el desarrollo de métodos y medios para identificar anomalías y el impacto en ellas. El diagnóstico de las tendencias económicas brinda la oportunidad de realizar una planificación adecuada para mitigar los riesgos de la próxima crisis y seguir siendo competitivos en el entorno económico actual. La importancia del análisis financiero nos ayuda a identificar los aspectos económicos y financieros que muestran cómo va la empresa en términos de liquidez, solvencia, endeudamiento, desempeño y rentabilidad, lo que facilita la gestión y toma de decisiones financieras en los negocios (Aguayo et al., 2022).

Todas las empresas, pequeñas, medianas o grandes, sin importar su tipo de actividad productiva, necesitan utilizar el análisis financiero, ya sean comerciales, petroleras, industriales, metalúrgicas, agrícolas, turísticas, etc. Las actividades financieras y

económicas de la empresa están expuestas a factores externos e internos adversos. Signos de influencias adversas son: disminución de liquidez, pérdida de rentabilidad, inestabilidad financiera, aumento de costos, por mencionar algunos. En este caso, se basa en los datos proporcionados en la contabilidad presupuestada y los flujos de efectivo utilizados para calcular y verificar los indicadores financieros (Vite et al., 2022).

Hernández (2005) define el análisis financiero como un método de evaluación del comportamiento operativo de la empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la previsión de un posible evento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos.

Brigham y Houston (2006) definen al análisis financiero como herramienta a disposición de la dirección, que prevé el efecto de algunas decisiones estratégicas sobre las actividades futuras de la empresa; Decisiones como la venta de una dependencia, cambios en la política de crédito, política de cobro o inventario, y expansión del negocio a otras áreas geográficas.

### **2.3.2 Objetivos del análisis financiero**

Sánchez, et al (2019) mencionan que los objetivos están dirigidos esencialmente a informar sobre el estado económico de la organización, los resultados de las actividades y los cambios en su situación financiera, para que los diferentes usuarios de la información financiera puedan:

Comprender, observar, comparar y evaluar la dinámica de las diversas variables financieras que se producen o son el resultado de las operaciones económicas de una empresa.

El modelo normativo de diagnóstico es el modelo de trabajo efectivo de una empresa o su departamento. El análisis comparativo de la condición real de la empresa con el modelo normativo brinda la oportunidad de identificar las reservas y la desviación. El modelo normativo, incluidos los factores económicos, es reflexión científica de interrelaciones operativas dentro del sistema de una empresa. Calificar la gestión de gerentes y ejecutivos mediante evaluaciones globales de cómo se han manejado sus activos y la preparación de la productividad, solvencia y potencial de crecimiento de la empresa (Angulo, 2018).

### 2.3.3 Clasificación indicadores financieros



**Nota:** Adaptado de Carchi et al., (2020)

Los cuatro escenarios se dividen, por ejemplo: El índice de liquidez según Camba (2016) es un indicador de la posición general de la empresa en términos de recibos de efectivo. Los resultados determinan su capacidad para cumplir con sus obligaciones, gastos y pasivos de corto plazo; cuanto más alto sea el puntaje, más probable es que liquide o pague la deuda. De conformidad con el concepto antes expuesto, Plúas (2015) mencionó que esta ratio se clasifica en estáticos y dinámicos. Las estadísticas son: 1) Activo Circulante, 2) Prueba Ácida, 3) Índice de Rotación y 4) Importancia del Activo Circulante. Como indicadores dinámicos: flujo de caja, rotación del capital de trabajo, ciclo operativo y rotación histórica y esperada (Camino et al, 2021).

Por otro lado, Mena (2018) mencionó que el índice de rentabilidad mide el rendimiento y sostenibilidad de una empresa, con el resultado se podrá evidenciar la administración de los costos y gastos en contraste con los beneficios generados por la producción de bienes o servicios. Se dividen en las siguientes categorías: 1) utilidad neta, 2) utilidad bruta, 3) rendimiento sobre el capital, 4) gastos administrativos y de venta, y 5) utilidad operativa. Es decir, este índice mide la utilidad o ganancias de una empresa Alcántara (2013).

Con respecto a los indicadores endeudamiento, Angulo (2018) explicó que estos índices muestran el monto de dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades; son

vitales porque estas deudas comprometen a la organización con acreedores, socios, accionistas en el transcurso del tiempo y permite medir el grado de endeudamiento que tiene la empresa, así como su capacidad para asumir sus pasivos.

Estos se clasifican en: 1) razón de deuda, 2) razón de patrimonio al activo total, 3) razón de composición de la deuda y 4) razón de cobertura de intereses. Evaluar la gestión, operatividad y/o administración de los recursos aplicando estos instrumentos, representa un rol fundamental a la hora de tomar decisiones; porque sus resultados facilitan la identificación e interpretación de aquellas fortalezas, deficiencias o debilidades que puede presentar la compañía. Por lo antes expuesto, es preciso mencionar que los índices o ratios financieros contribuyen en el mejoramiento de la contabilidad, finanzas y administración de empresas; fomenta el análisis a través del diagnóstico que implica realizar estos cálculos y detectar aquellas tendencias que podrían surgir positiva o negativamente a corto, mediano y largo plazo en la organización (Vlves y Yumbo, 2022).

### 3. MATERIALES Y METODOLOGÍA

#### **Enfoque y Alcance de la investigación**

El enfoque es de tipo cuantitativo, cuyo tipo de investigación corresponde a un análisis descriptivo, y retrospectivo a través del cual se presentan datos no experimentales cuantitativos por medio de la recolección de datos históricos.

El alcance de la investigación corresponde a un estudio descriptivo, investigativo generando un alcance para que el tema sea considerado en el desarrollo de estudios futuros, el cual permite tener una amplia recolección de datos sobre la situación financiera de las compañías hoteleras antes, durante y posterior a la pandemia.

#### **Diseño de la investigación**

La realización del presente documento tuvo como finalidad evaluar la situación financiera antes, durante y después de la pandemia generada por el virus COVID-19 de las empresas que forman parte de la industria hotelera en el Ecuador bajo un amplio análisis financiero. La sustancia de este documento consiste en informes de investigación, contribuciones y estudios de literatura, a través de los cuales se obtienen

datos históricos, por ejemplo, de empresas, instituciones de valores y seguros; identifica áreas de investigación no experimental que dan forma a las empresas de la industria hotelera para 2019, 2020 y 2021 en comparación con el año anterior (Serta, 2019). Entre la variable que se consideró para el presente trabajo es el siguiente:

- Variable Dependiente: Situación Financiera

Tabla 1

**Operacionalización de las variables**

Variable	Tipo de variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems o instrumentos
Situación Financiero	Variable Dependiente	El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos.	Liquidez	Capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras.	Liquidez Capital	
			Rotación	Medida operatoria de un activo o grupo de activos durante un periodo de tiempo.	Rotación de inventarios. Rotación de cuentas por cobrar. Rotación de cuentas por pagar.	Revisión documental de fuentes oficiales.
			Endeudamiento	Conjunto de obligaciones de una empresa contraídas con un tercero.	Endeudamiento. Carga financiera.	
			Rentabilidad	Indicador que mide el beneficio que obtiene una empresa en relación con los recursos propios.	Margen bruto. Margen neto. Rentabilidad Patrimonial.	

*Fuente y elaborado por: Maldonado & Martinez (2022)*

## **Población y Muestra**

La población determinada es el sector hotelero del Ecuador para su evaluación de afectación antes, durante y post pandemia COVID-19 y plan de mejora para la post crisis económica causada por el mismo. De acuerdo con la información proporcionada en la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores se tiene como muestra a 11 cadenas hoteleras que operan a nivel nacional, considerando que su nivel de ingresos supere los USD 3,000.000 al cierre del año 2019; para lograr un mejor desarrollo y análisis de los datos de la investigación.

El documento presenta un análisis documental como el tipo de recolección de datos por lo que se realizará un contraste y un análisis financiero profundo de las afectaciones existentes en el sector hotelero del Ecuador. A partir de los datos recolectados a nivel del histórico de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, por lo que se realizará su respectivo estudio de la evolución de los índices financieros antes, durante y post- pandemia.

## **Métodos**

De las herramientas utilizadas en el presente trabajo se considera la revisión documental. Es así como para los conceptos y teorías se emplearán libros, artículos científicos, publicaciones oficiales, etc. Por otro lado, se analizarán los estados financieros de los hoteles seleccionados en la población, mismos que forman parte del entorno de estudio, estos estados financieros se obtendrán de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. De tal forma se responderán los objetivos planeados y se podrán determinar los factores principales para incentivar el sector. Finalmente, se considera aplicar una entrevista a tres gerentes del sector hotelero por medio de preguntas abiertas.

## **4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este apartado se exponen los resultados del análisis de los estados financieros de las empresas consultadas, así como un resumen de las entrevistas efectuadas a los gerentes de las empresas.

#### 4.1 Análisis del Comportamiento de los Indicadores Financieros

Luego de tomar la información presentada por cada una de las empresas que fueron seleccionadas para este estudio, se procedió a realizar una lista de las cadenas hoteleras que operan en el país. Para ello se recabaron datos con el número de RUC, nombre cadena hotelera, razón social, el tipo, número de hoteles, ciudades y habitaciones. Estos parámetros permiten identificar a cada organización, para después centrar la investigación en el desarrollo y aplicación de indicadores financieros.

**Tabla 2**

**Principales Cadenas Hoteleras en Ecuador**

RUC	Razón Social	Cadena Hotelera	Tipo	No Hoteles	Ciudades	Habitaciones
0990293511001	HOTEL ORO VERDE S.A. HOTVER	ORO VERDE	Nacional	5	Guayaquil, Manta, Cuenca, Machala	591
0790013425001	O.V. HOTELERA MACHALA S.A.					
1390142389001	MANTAORO HOTELERA MANTA S.A.					
0190085376001	CUENCAORO, HOTELERA CUENCA S. A.					
0991399658001	ORO VERDE MANAGEMENT S.A. (OROVERSA)					
0991189432001	HOTEL COLON GUAYAQUIL S.A.					
1790033287001	HOTEL COLON INTERNACIONAL CA					
0992263598001	SOROA S.A.	HOTEL COURTYARD BY MARRIOT				
1791240251001	AMAZONASHOT (HOTELERIA, ORGANIZACIONES,Y TURISMO) S.A.	HOTEL J.W. MARRIOT	Internacio nal	2	Guayaquil, Quito	403
0992346817001	FIDEICOMISO LANDUNI	SHERATON	Internacio nal	2	Guayaquil, Quito	303



HOTEL WYNDHAM  
GARDEN

099141874100 GUAYHOST S.A.  
1

---

179249507500 1	COMPAÑÍA DE NEGOCIOS Y PROPIEDADES GRAN CONDOR CONPROGRACIA.LTDA.	GUAYAQUIL HOTEL WYNDHAM QUITO	Internacio nal	2	Guayaquil, Quito	329
179058011300 1	H.O.V. HOTELERA QUITO SA	SWISSOTEL QUITO - HOTEL PLAZA GRANDE	Internacio nal	2	Quito	290
099266504100 1	FIDEICOMISO HOTEL AEROPUERTO	INTERCONTINENTAL HOTEL GROUP (IHG) HOLIDAY INN	Internacio nal	2	Guayaquil, Quito	277
179193785600 1	PLUSHOTEL S.A.					
109010948700 1	PROMOTORA HOTEL DANN CARLTON QUITO, PROMODANN CIA. LTDA	HOTEL DANN CARLTON	Internacio nal	1	Quito	210
099130608000 1	MAGNETOCORP S.A.	HOTEL COLÓN MIRAMAR - SALINAS	Nacional	1	Santa Elena	129
179216399400 1	HOTEL CASAGANGOTENA S.A.	HOTEL BOUTIQUE INTERNACIONAL DE LUJO "CASAGANGOTENA"	Internacio nal	1	Quito	121

*Fuente y Elaborado por: Maldonado & Martinez (2022)*

En la tabla 2 se evidencia la sustancia de este documento consiste en informes de investigación, contribuciones y estudios de literatura, a través de los cuales se obtienen datos históricos, por ejemplo, de empresas, instituciones de valores y seguros; identifica áreas de investigación no experimental que dan forma a las empresas de la industria hotelera para 2019, 2020 y 2021 en comparación con el año anterior.

#### **4.2 Análisis de indicadores financieros de rentabilidad**

Porcentajes, razones matemáticas, rotaciones y demás medidas de evaluación financiera, permiten determinar el desempeño anterior de una empresa y prever su futuro (Estupiñan, 2020).

**Tabla 3**

Indicadores de Rentabilidad

Indicadores	Fórmula	2021	2020	2019
<i>Margen Operativo</i>	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Total de Ingresos}}$	9.01%	-49.17%	9.29%
<i>Margen Bruto</i>	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Total de Ingresos}}$	51.75%	29.44%	53.35%
<i>Margen Neto</i>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Ingresos}}$	3.60%	-56.64%	3.71%
<i>Rotación de activos</i>	$\frac{\text{Total de Ingresos}}{\text{Total de Activos}}$	0.51%	0.24%	0.53%
<i>Rentabilidad del Activo</i>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Activos}}$	2.44%	-6.89%	2.51%
<i>Apalancamiento</i>	$\frac{\text{Total de Activos}}{\text{Total de Patrimonio}}$	1.60	1.80	1.65%
<i>Rentabilidad del patrimonio</i>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Patrimonio}}$	4.36%	-12.46%	4.50%

*Fuente y Elaborado por: Maldonado & Martínez (2022)*

En la Tabla 3, las cifras de rentabilidad para 2020 muestran que los márgenes de capital y la rentabilidad negativos se deben principalmente a la disminución de los ingresos de la industria. El margen bruto logrado en 2020 a nivel de ventas y costos es de 29.44%, lo que significa que el costo de ventas en relación con los ingresos por servicios hoteleros es alto. Las cifras negativas de operación y utilidad neta de 2020 muestran cómo los costos, gastos operativos y financieros superaron las ventas, resultando en pérdidas por la crisis sanitaria. La rentabilidad sobre el capital de -12,46 % refleja la capacidad limitada de la empresa para utilizar los fondos de los accionistas con fines de lucro. En particular, la rentabilidad de la industria ha aumentado ligeramente en 2021, pero no por encima de los niveles previos a la pandemia en 2019 (Camino, 2021). El índice de apalancamiento financiero mide cuántos activos se obtienen por el dinero invertido en la empresa. Cuanto mayor sea el valor, más activos se adquieren con fondos propios invertidos (accionistas). Las pérdidas sustanciales acumuladas en capital en 2020 provocaron que el apalancamiento cayera a 1,60 en 2021.

### 4.3 Análisis de indicadores de liquidez

**Tabla 4**

Indicador de Liquidez Promedio

Indicadores	Formula	2019	2020	2021
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.00	0.86	0.97
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.1	0.94	1.07

*Fuente y Elaborado por: Maldonado & Martinez (2022)*

La Tabla 4 muestra el indicador de liquidez, que refleja la capacidad de la empresa para convertir los activos en efectivo; cuanto más alto sea, más probable es que haga pagos a corto plazo. Este grupo hotelero dispone de 0,94 centavos de activo circulante por cada dólar de pasivo circulante en 2020 para cubrir los citados pasivos. El Índice de Prueba Ácida, o Liquidez Instantánea, mide la capacidad actual de una empresa para cumplir con sus obligaciones, de ahí el nombre "Instantáneo". Excluyendo las acciones, que generalmente son más difíciles de liquidar rápidamente, la proporción ha sido inferior a 1 punto porcentual en los últimos tres años (incluido el período anterior a la pandemia).

### 4.4 Análisis de indicadores de gestión

Tabla 5

Indicadores de Gestión

Indicadores	Fórmula	2019	2020	2021
Rotación de Inventario	$\frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Inventario}}$	25	15	24
Días de Pago	$\frac{365}{\text{Rotación de Proveedores}}$	68	187	66

	<u>Costo de Venta</u>	9	7	9
<i>Rotación de Proveedores</i>	<u>Proveedores</u>			
	365	27	32	27
	<u>Rotación de CxC</u>			
<i>Días de Cobranza</i>				
		16	23	15
<i>Rotación de CxC</i>	<u>Ventas a Crédito</u>			
	<u>Cuentas por Cobrar</u>			

*Fuente y Elaborado por: Maldonado & Martínez (2022)*

En la tabla 5 se describen los indicadores de gestión o desempeño que básicamente miden la eficacia con la que una empresa gestiona sus recursos medidos por la facturación. Los días de cobro de los últimos tres años están relacionados con la cantidad de días de crédito (30 días) que la empresa ha otorgado a sus clientes comerciales para la provisión de alquiler de espacios y venta de alimentos y bebidas. El inventario incluye alimentos y suministros utilizados para servicios de catering de eventos y restaurantes y que normalmente se consumen en un corto período de tiempo. Al final del año, los inventarios eran bajos y la tasa de rotación se mantuvo en un promedio de 22 días. Algunos de los hoteles del grupo han visto días extendidos de pago a proveedores a 187 días en 2020 debido a la reducción del flujo de efectivo para pagar las deudas de los proveedores.

## 4.5 Análisis de indicadores de apalancamiento

**Tabla 6**

Indicadores de Apalancamiento

Indicadores	Fórmula	2019	2020	2021
Índice de endeudamiento del activo	$\frac{\text{Total de Pasivos}}{\text{Total de Activos}}$	0,31	0,35	0,30
Índice de endeudamiento financiero Ajustado	$\frac{\text{Deuda Financiera}}{\text{Patrimonio}}$	0,33	0,37	0,32
Multiplicador de capital	$\frac{\text{Patrimonio} + \text{Deuda Financiera}}{\text{Patrimonio}}$	1,33	1,37	1,37
Veces que se ha ganado interés	$\frac{\text{UAI}}{\text{Intereses}}$	-65,16	-	-
Cobertura del efectivo	$\frac{\text{UAI} + \text{Depreciación}}{\text{Intereses}}$	79,88	-	82,71
			245,55	

Fuente y elaborado por: Maldonado & Martínez (2022)

En la Tabla 6, el indicador del índice de apalancamiento, o índice de apalancamiento total, permite determinar en qué medida el financiamiento externo está involucrado en la compra de activos. Todos los bienes adquiridos mediante inversión propia o financiamiento externo en los últimos tres años tienen una tasa de interés de 0,30 puntos porcentuales. Por cada \$ 1 retenido, \$ 0,25 se financia con terceros. El apalancamiento financiero ajustado está diseñado para separar los pasivos totales, los pasivos que caen dentro del alcance de las operaciones y los pasivos que la empresa obtiene a través de financiamiento externo (Echaccava, 2018). Por cada dólar de capital (equity), el costo del financiamiento externo es de \$0.30.

## 4.6 Descripción Cualitativa de los efectos del COVID 19 en el sector hotelero

### 4.6.1 Resultado del sector hotelero

El turismo fue uno de los sectores más afectados durante el año de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del coronavirus. El bloqueo de las fronteras en

diversos países y cese de operaciones en los aeropuertos disminuyó la demanda de visitantes al país, registrándose una variación negativa del 69,2% en el ingreso de divisas de 2020 con respecto a 2019 (Ministerio de Turismo, 2020). Las otras medidas adoptadas en el territorio nacional como extensiones del toque de queda, suspensión de jornada laboral en el sector público y privada, restricción de actividades o eventos públicos, aforo reducido, movilización y cuarentena, así como la prohibición de viajes interprovinciales que afectó directamente al turismo interno junto con la suspensión de vuelos nacionales. Secretaria General de comunicación de la Presidencia (SGCP, 2020) se produjeron los siguientes impactos en los estados financieros:

- a) A mediados de marzo del 2020, los hoteles cerraron de manera temporal sus instalaciones.
- b) El volumen de ventas disminuyó un 67% en el período con respecto al año anterior.
- c) reducir el número de jornadas laborales y/o despidos en un 50%,
- d) posponer todas las actualizaciones de proyectos e inversiones,
- e) Reducir los costos de consultoría de gestión, marketing, publicidad y soporte del sistema.
- f) la refinanciación de la deuda financiera que se mantenga con medios financieros.
- g) Acordar con los proveedores precios, descuentos y condiciones de pago.
- h) Al no restablecerse el nivel de ingresos, los accionistas aprobaron la reducción de la actividad al mínimo, incluyendo a otras sociedades como Continental Hotel S.A. Ellos optaron por cerrar su negocio por completo (Pulido y Cabello, 2020).

#### **4.7 Efectos de la pandemia en los ingresos del sector hotelero**

Los ingresos se miden con base en la remuneración que la empresa espera recibir en virtud de los contratos con los clientes, excluyendo los montos recaudados y las obligaciones de desempeño por cuenta de terceros que surjan en el tiempo o en un solo momento en el tiempo. La compañía reconoce los ingresos cuando transfiere el control de un producto o servicio a un cliente según lo establece la norma internacional de información financiera NIIF 15 (IFRS, 2021). Estas empresas no han experimentado ningún deterioro de activos relacionado, pero el impacto financiero asociado con el brote se ha centrado principalmente en la reducción de los servicios, lo que se ha

traducido en menores ingresos y en una pérdida de los resultados de todo el año (Gyr, 2022). Las principales fuentes de ingresos del hotel son: habitaciones, alimentos y bebidas. A continuación se muestra una tabla que compara las ganancias de 2020 y 2019.

**Tabla 7**

Rubros Ingreso de Hoteles

Concepto	2019	2020	Variación
Habitaciones	\$ 79,905,141	\$ 27,230,050	(\$ 52,675,091)
Alimentos y Bebidas	\$ 11,294,147	\$ 37,763,503	(\$ 26,469,356)
Comunicaciones y Otros	\$ 1,601,540	\$ 37,763,503	(\$ 2,227,241)
Ingresos Operacionales	\$ 121,497,425	\$ 40,125,737	(\$ 81,371,688)
			-67.00%

*Fuente y elaborado por: Maldonado & Martinez (2022)*

Los ingresos por habitaciones se reconocen a lo largo del tiempo, es decir, durante la estadía, mientras que los ingresos por alimentos y bebidas se reconocen cuando se entregan los bienes. Los ingresos por habitaciones dependen de los viajes internos y externos y de la recuperación comercial. Limitado por la epidemia, los ingresos se ven directamente afectados y no habrá clientes si no hay flujo. A continuación se muestra una tabla que compara las ganancias de 2020 y 2019 (Romero y Rodríguez, 2021).

Después de la epidemia, la situación económica del hotel no ha sido muy buena, porque no hay una recuperación económica del 100%, la demanda ha disminuido, por lo que tiene que reducir significativamente el precio de venta para atraer clientes y revisar algunos puntos de servicio sin comprometer la calidad. Para alimentos y bebidas, que consisten en ingresos de restaurantes, comidas rápidas y banquetes de eventos, todos estos puntos también dependen de la movilidad y las restricciones, que si se endurecen, afectan directamente los ingresos (Peralta, 2021).

Los eventos y banquetes, aunque se están recuperando, no obtienen los mismos ingresos de la capacidad permitida, por ejemplo, una sala grande se vendió por \$30 000 en 2019 y ahora tiene un tope de \$15 000. El ingreso por habitación postpandemia es



un evento registrado en el tiempo, es decir, durante la estadía, mientras que el ingreso por alimentos y bebidas se produce en el momento en que se entrega la habitación. Los ingresos por habitaciones dependen de los viajes entrantes y salientes, así como de la recuperación del negocio (Ramirez y Tejada, 2021).

Limitado por la epidemia, los ingresos se ven directamente afectados y no habrá clientes si no hay flujo. Después de la epidemia, la situación económica del hotel no ha sido muy buena, porque no hay una recuperación económica del 100%, la demanda ha disminuido, por lo que tiene que reducir significativamente el precio de venta para atraer clientes y revisar algunos puntos de servicio sin comprometer la calidad. . Para alimentos y bebidas, que consisten en ingresos de restaurantes, comidas rápidas y banquetes de eventos, todos estos puntos también dependen de la movilidad y las restricciones, que si se endurecen, afectan directamente los ingresos (Sinchi, 2022).

Los eventos y banquetes, si bien se están recuperando, no han tenido los mismos ingresos por capacidad permitida, por ejemplo, un salón grande se vendió por \$30,000 en 2019 y ahora tiene un tope de \$15,000. Las actividades posteriores a la pandemia que experimentaron el mayor aumento fueron las actividades en el hogar, cientos de las cuales fueron más caras que las locales debido a los costos de logística.

#### 4.8 Resumen de entrevistas

**Tabla 8**

Entrevistas

HOTEL	HOTEL SHERATON	HOTEL WYNDHAM	HOTEL ORO VERDE
Gerente entrevistado	Ing. Pamela Páez	Ing. Santiago Galarraga	Ing. Fernando Arrigorriaga
Impacto administrativo (relación con proveedores)	Han tenido que innovar y adaptarse a las nuevas realidades, enfocándose en las entregas que reciben de los proveedores.	Los primeros dos meses de la pandemia les costó adaptarse y llevar una nueva rutina con sus proveedores, pero luego se reinventaron y mantienen una buena relación.	No se vio afectado en el proceso de la pandemia. Mantuvieron un buen control de insumos. Ahora cuentan con una alianza estratégica con Ecolab, empresa internacional de limpieza.
Impacto financiero (pérdidas y ganancias)	Se vieron afectados con una pérdida promedio del 46% en relación con el año 2019.	Tuvieron una afectación económica del 57% en relación con los ingresos generados en el año 2019.	El gerente del hotel indicó que Las ventas se redujeron un 75% en comparación al 2019.
Procesos usados (protocolos de limpieza y normas de bioseguridad)	Ya contaban con un protocolo estricto de limpieza después de que cada huésped desocupaba una habitación. Sin embargo, sí empezaron a utilizar más productos de limpieza, ya que aumentó también la cantidad de producto que se utiliza para desinfectar cada área. Todo el personal del hotel cumple con las normas de bioseguridad.	Al igual que el resto de los hoteles, ahora requieren de una mayor cantidad de insumos para garantizar una buena desinfección de sus instalaciones y mantener un estricto protocolo de bioseguridad. Además, aplican el distanciamiento social no sólo entre los huéspedes cuando comparten áreas comunes como el restaurante, sino que también aplican el distanciamiento social entre sus empleados.	La limpieza de las habitaciones es realizada de manera habitual, con la diferencia que ahora utilizan ozono para desinfectar las habitaciones al finalizar el proceso de limpieza. También realizan periódicamente pruebas PRC a todo el personal del hotel para mantener un constante control en los contagios y garantizar la bioseguridad para todos sus huéspedes.
Recomendaciones (para la reactivación del turismo)	Que el gobierno debería crear alianzas con el sector hotelero y dar las facilidades para promover y reactivar el turismo. Empezando de manera interna.	Que el gobierno promueva más el turismo interno y externo. Y eliminen las restricciones de los horarios de atención	Campaña por parte del gobierno para incentivar el turismo

*Fuente y Elaboración (Maldonado & Martinez , 2022)*

#### 4.9 Acciones y estrategias implementadas por el sector hotelero

Los propietarios y la administración de los hoteles analizaron a detalle sus estrategias de negocio y realizaron las gestiones necesarias para mantener la continuidad de sus

operaciones en el futuro previsible. Las medidas de implementación que permitirán lograr resultados positivos en 2021 son las siguientes:

- Reactivar el servicio de habitaciones a partir de abril de 2021 hasta que la ocupación media en diciembre alcance el 20%.
- Integrar clientes ecuatorianos captados en el 2020 a través de guías y redes sociales. o En cuanto a las actividades, el objetivo es mantener la cartera principal de clientes que actualmente generan ingresos diarios para el hotel.
- Listar eventos contratados y prepagos de clientes que cumplan con los requisitos de capacidad máxima.
- Crea paquetes más económicos y competitivos para graduaciones, bodas, cumpleaños, eventos navideños y más.
- Fortalecimiento de las operaciones en los restaurantes mediante la captación de más clientes a través de las redes sociales.
- Por el lado de los costos, se han reducido los planes de inversión al nivel necesario para mantener el hotel operativo y realizar el mantenimiento preventivo de todos los activos. o Recorte salarial del 25% en determinados meses, así como reducción de jornada y hasta tres periodos de vacaciones anticipados, que suponen importantes ajustes de tesorería.
- Los afiliados apoyan a las empresas bajando los precios de los servicios prestados y aplazando los pagos.
- Realización de contratos con los proveedores periódicos de la empresa
- Ventas de alimentos y bebidas a hogares, lo que permite compensar volúmenes de ventas no realizados en el primer semestre de 2020.
- Un plan de comunicación activo con todos los grupos de interés para mantener su posición y prestigio con un fuerte apoyo de los accionistas.
- La empresa es capaz de cumplir con sus obligaciones actuales a pesar del impacto operativo de la pandemia de Covid-19. Para algunas empresas que no mantienen préstamos al sector financiero, planean hacer arreglos con instituciones financieras para obtener líneas de crédito si se necesita liquidez adicional (Félix y (Arroba, 2021) Garcia, 2020).

La industria hotelera es optimista y dice que la situación anterior es temporal y se espera que se recupere dentro de 1 a 2 años después de que el mercado se normalice.

La creación de un negocio rentable depende de eventos futuros como el levantamiento de restricciones, el uso de vacunas en la población y el plan de recuperación económica del gobierno nacional para lograr un nivel suficiente de ingresos por servicios para soportar la estructura de costos del hotel (Duro, 2020).

#### **4.10 Desarrollo de una propuesta de mejora continua**

##### **4.10.1 Recuperar la confianza de los turistas**

La confianza se forma en dos unidades, la primera es como se obtiene la información para que el consumidor tome decisiones de compras y la otra la capacidad que tiene para protegerse de posibles engaños (Bearden et al., 2001). En resumen, se puede decir que las decisiones de compra de los turistas se basan principalmente en obtener información de experiencias previas de viaje o expectativas de los destinos turísticos.

Negativa a viajar durante 2021 por riesgo de contraer una nueva variante de Covid-19 o tener un accidente en el transporte público o privado. El país se encuentra actualmente en la fase de recuperación de la relajación de las restricciones, lo que permite que la industria hotelera desarrolle una industria turística más sostenible. Todos los destinos turísticos, incluidos los hoteles, han implementado todas las medidas de bioseguridad como puntos de desinfección, toma de temperatura, uso de mascarillas, dispensadores de gel para ayudar a cumplir con los requisitos de seguridad turística post-Covid y también cumplir con los requisitos reglamentarios (Arroba, 2021). La protección que se puede brindar al cliente ayuda a equilibrar la confianza de los turistas.

##### **4.10.2 Plan de reactivación**

Al definir áreas geográficas e identificar tipos de consumidores, se pueden revisar medidas para aumentar la confianza de los turistas y revitalizar la industria, que incluyen:

- Desarrollar planes de marketing con aerolíneas y tour operadores, implementar promociones especiales de temporada,

- Mejora de la promoción hotelera para clientes de vuelos chárter para empaquetar productos y mejora de la gestión de comisiones para animar a los agentes de viajes a utilizar estancias en hoteles. ☑ Comercio electrónico y crecimiento de los viajes.
- Publicitar en redes sociales y actualizar constantemente el sitio web de los destinos turísticos cercanos al hotel.
- Participar con los clientelas a través de las redes sociales para responder cualquier inquietud que puedan tener sobre alojamiento, medidas de seguridad y promociones.
- Establecer alianzas estratégicas con empresas navieras, marítimas y aéreas para reducir las tarifas de envío.
- Horario extendido para restaurantes, lounge, bares.
- Introducción de descuentos en alojamiento en función de la estabilidad de la estancia de los turistas.
- Precios reducidos en la reserva de salones para eventos sociales y corporativos (Márquez et al, 2020).

El mencionado plan de reinicio está relacionado con el plan 2021 implementado por el Ministerio de Turismo de Ecuador, el cual es una adaptación del plan original “Viaja Ecuador” presentado febrero de 2020. El plan se desarrollará en base a la revitalización del turismo local en el tiempo. festivos, fines de semana y determinadas temporadas a través de tres vertientes: selección de destinos, estructura de paquetes de beneficios y reconocimiento de buenas prácticas de forma que garantice la seguridad del visitante y protocolos de calidad (UTE, 2020).

Con el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) y representantes de la industria, el plan diversifica cada destino vacacional en términos de tipo, nivel de demanda y ofertas representativas.

## 5. CONCLUSIONES

En 2019, antes de la pandemia actual, los indicadores de rentabilidad, liquidez y gobernanza en la industria hotelera fueron positivos, ya que la industria experimentó un crecimiento económico sostenido. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, este segmento se ha visto muy afectada a principios de 2020 debido a los cierres por cuarentenas y medidas gubernamentales. Las cifras de rentabilidad muestran el impacto de las pérdidas en 2020, con un margen de explotación inferior al 67% interanual y una estructura de costes insostenible. En términos de cifras de liquidez, todos los sectores se mantuvieron estables durante el mismo período, sin ganancias que provocaron un descenso en su liquidez.

Finalmente, las métricas de actividad muestran una disminución en los días de cobro compensada por el mismo aumento en los días de pago. Las ventas en 2021 aumentarán ligeramente con respecto a 2020, y se espera que los hoteles alcancen los niveles de 2019, pero en puntos porcentuales menores o por debajo de 2019. Entre las medidas más importantes destacan las medidas adoptadas por los hoteles para reducir pérdidas y no paralizar operaciones; desarrollo de estrategias comerciales y de competencia con agencias de viajes, aumento de ventas en comercio electrónico, reducción de costos de alojamiento y actividades, creación de paquetes económicos, mayor participación en redes sociales y reducción de personal y activación de medidas de bioseguridad para evitar contaminaciones.

El plan de reactivación turística propuesto por los gobiernos nacionales y sectoriales para promover el turismo vacacional, de fin de semana o de temporada, combinado con las medidas de mejora económica implementadas por los hoteles, ayudará directamente a restaurar la economía y la industria hotelera.

## Bibliografía

- Aguayo, V., Ballesteros, E., Sandoval, M., & Carranza, W. (2022). Análisis financiero: herramienta clave en la toma de decisiones empresariales. *Brazilian Journal of Development*, 42-56.
- Alcántara, M. (2013). Indicadores Financieros. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/Sahagun/Contaduria/Finanzas/indicadores.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/Sahagun/Contaduria/Finanzas/indicadores.pdf)
- Angulo, U. (2018). Contabilidad para la toma de decisiones. *Ediciones de la U*. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/contabilidad-para-la-toma-de-decisiones-correlacionado-con-niif/>
- Arroba, H. (2021). *Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32485/1/T4970M.pdf>
- Becerra, F., Vega, J., & Orellana, M. (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación. *593 Digital Publisher*. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.566>
- Brigham, E., & Houston, J. (2006). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: (10ª ed.) Cengage Learning Editores.
- Camino, S., Cuenca, G., Cunalata, C., & Orellana, S. (2021). EFECTOS DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURISMO. *Investigacion y estudios*, 3-45.
- Codina, L. (2020). El modelo IMRyD de artículos científicos: ¿qué es y cómo se puede aplicar en humanidades y ciencias sociales? *Revista academica sobre documentacion digital y comunicacion interactiva*, 15-24.
- Félix, Á., & Garcia, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 79-103. Obtenido de <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>
- FMI, F. M. (2020). Obtenido de <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2020/09/30/world-economic-outlook-october-2020>
- Gyr, U. (2022). Historia del Turismo. *European History*, 15-36.
- Hernández, J. L. (2005). *Análisis Financiero*. Obtenido de [www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm](http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm).
- LLussha, V. (2020). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*. Quito: Ediciones Abya Yala.
- Maldonado, E., & Martinez, S. (2022).
- Marcillo, C., Aguilar, C., & Gutiérrez, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *93 Digital Publisher*. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.544>
- Márquez, L., Cuetara, I., Bernardo, J., & Mera, D. (2020). Sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero en la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador. *Revista espacios*, 50-56. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p03.pdf>
- Miranda, S., Tierra, N., Lozano, P., & Tayupanda, M. (2021). Turismo comunitario en los andes ecuatorianos. Estudio de caso: Legalización de las. *Polo del conocimiento*, 15-96.
- Montañez, Y., & Romero, Y. (2020). Análisis del impacto económico financiero del Covid – 19 en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Cúcuta.

- Artículo de investigación Universidad Libre Colombia Seccional Cúcuta.*  
 Obtenido de  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19829/Paper.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- NACIONES UNIDAS.** (2020). Obtenido de Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo:  
[https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf)
- Nava, M.** (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *scielo*. Obtenido de  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000400009](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009)
- Núñez, J.** (2021). Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector Hotelero. *TESIS DE MAESTRIA*. Obtenido de  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32239/1/180377641-6%20Jean%20Pierre%20Nu%C3%B1ez%20Alarcon%20.pdf>
- OMS.** (30 de 01 de 2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-internatio>
- Palma, J.** (2018). Las regiones naturales. *UNAC*, 2-57.
- Pinargote, K., & Loor, T.** (2020). EL COVID-19 Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE MANTA-ECUADOR. *Eca Sinergia*. Obtenido de <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Pinargote, K., & Loor, T.** (2021). EL COVID-19 Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE MANTA-ECUADOR. *SINERGIA*. Obtenido de [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3072359-el-covid-19-y-su-impacto-econ%C3%B3mico-en-las-empresas-hoteleras-de-manta-ecuador](https://redib.org/Record/oai_articulo3072359-el-covid-19-y-su-impacto-econ%C3%B3mico-en-las-empresas-hoteleras-de-manta-ecuador)
- Pulido, L., & Cabello, E.** (2020). Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. *Creative Commons*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24709/1/An%C3%A1lisis%20del%20impacto%20econ%C3%B3mico%20del%20coronavirus%20en%20el%20sector%20turismo%20en%20Colombia.pdf>
- Rubio Domínguez, P.** (2007). MANUAL DE ANÁLISIS FINANCIERO. *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/>
- Sánchez, R., Miranda, J., Gusqui, D., Herrera, A., & Carabali, Z.** (2019). *La contabilidad y el análisis financiero*. Obtenido de [https://www.academia.edu/43964872/Libro\\_La\\_contabilidad\\_y\\_el\\_an%C3%A1lisis\\_financiero](https://www.academia.edu/43964872/Libro_La_contabilidad_y_el_an%C3%A1lisis_financiero)
- Santamaría, E., & López, S.** (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 86-98.
- Serta.** (2019). Obtenido de <https://www.serta.com.mx/5-diferencias-entre-la-investigacion-cualitativa-y-cuantitativa/>
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.** (2020). Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/resoluciones-coe/>
- Sinchi, A.** (2022). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18743/1/T-UCSG-POS-MCF-14.pdf>



- Superintendencia de Compañías, V. Y. (2021). *Efectos del Covid-19 en el sector de turismo*. Obtenido de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/Sector-Turismo-03-08-2021.pdf>
- Varela, A., & Ron, S. (2020). Geografía y Clima del Ecuador. *Revista de La Pontificia del Ecuador*, 99-155.
- Vite, p., Benalcazar, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2022). Estudio del uso de herramientas financieras en las microempresas. *593 Digital Publisher*, 366-379. *sector de turismo*. <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/Sector-Turismo-03-08-2021.pdf>

## 6. APÉNDICE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
MAESTRIA CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
3ERA COHORTE

TEMA: IMPACTO FINANCIERO POST COVID-19 EN EL SECTOR HOTELERO: CASO ECUATORIANO.

- 1) Con la reducción de las medidas de restricción en determinados tiempos por el COE Nacional ¿Considera que les dio algún tipo de recuperación económica para las empresas hoteleras?
- 2) ¿De cuánto fueron las pérdidas que reflejó su hotel durante la crisis sanitaria? Su respuesta puede ser explicada relativamente comparado con el 2019.
- 3) ¿Qué acciones ha llevado a cabo para motivar a los turistas a hospedarse en su hotel?
- 4) ¿Considera que la Ley Humanitaria aprobada por la Asamblea Nacional resultó ser un apoyo para el sector turístico? ¿Cómo los ayudó a ustedes?
- 5) ¿Qué propuestas cree usted deben promover los entes gubernamentales y los GADS, para mejorar la situación económica de la industria hotelera afectadas por la pandemia COVID-19?
- 6) ¿Teniendo en cuenta la situación actual y comparando con los años anteriores, considera el año 2021 como un año perdido?
- 7) ¿Cuáles medidas de bioseguridad continúan actualmente en el hotel, tanto para el personal administrativo como para huéspedes?
- 8) Como Gerente de este hotel: ¿Cuál o cuáles serían las medidas o decisiones financieras que tomaría para que obtenga ganancias a corto plazo en su hotel?
- 9) ¿Cuál ha sido hasta ahora el impacto económico del COVID-19 sobre el sector turístico?
- 10) ¿Cómo ha cambiado impacto económico del covid-19 la visión de las empresas turísticas?
- 11) ¿Cómo se mide la productividad en el hotel durante y después de la pandemia?
- 12) ¿Como se vio afectada la economía de su hotel por el covid -19?
- 13) En su opinión ¿Cómo valora la situación actual del turismo?
- 14) Que tan alta fueron las pérdidas económicas registradas en su hotel a raíz de la pandemia?
- 15) ¿Actualmente considera que la economía del sector hotelero mejorará después de la crisis sanitaria?