



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

Carrera: Administración de Empresas

***Análisis de la crisis sanitaria generada por el
COVID-19 en el sector turístico hotelero de la
ciudad de Guayaquil.***

*Analysis of the health crisis generated by COVID-19 in the hotel
tourism sector of the city of Guayaquil.*

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de
Empresas

Autor: Joffre Nicolás Fernández Padilla.

Tutor: Ing. Francisco José Herrera Avellan (MAE).

GUAYAQUIL - ECUADOR

2022 - 2023

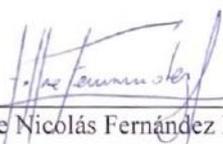
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Joffre Nicolás Fernández Padilla con documento de identificación N° 0955602149 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 03 de marzo de 2023

Atentamente,



Joffre Nicolás Fernández Padilla
0955602149

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Joffre Nicolás Fernández Padilla con documento de identificación No. 0955602149, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Ensayo o Artículo Académico: "Análisis de la crisis sanitaria generada por el COVI-19 en el sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 03 de marzo de 2023

Atentamente,



Joffre Nicolás Fernández Padilla

0955602149

**CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
SUSCRITO POR EL TUTOR**

Yo, Francisco José Herrera Avellán con documento de identificación N° 0913523023, docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DE LA CRISIS SANITARIA GENERADA POR EL COVI-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO HOTELERO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, realizado por Joffre Nicolás Fernández Padilla con documento de identificación N° 0955602149, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Ensayos o Artículos Académicos que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 03 de marzo de 2023

Atentamente,



Francisco José Herrera Avellán
0913523023

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a todos los que aportaron con su granito de arena para el desarrollo de este artículo.

A mis padres que siempre estuvieron conmigo y han sido mi mayor inspiración, y por ser esa mano firme que no me permitió abandonar este sueño cuando sentía que no podía seguir.

También le dedico este logro a mis sobrinos porque espero ser ejemplo para ellos para que nunca dejen de soñar y luchar por hacer realidad sus sueños.

Agradecimiento

En este momento quisiera agradecer a muchas personas, pero primero le doy gracias a Dios por darme salud, sabiduría y fortaleza a lo largo de esta etapa, siendo esos tres pilares los que me han permitido que no deje de seguir mis sueños y lograr alcanzar las metas que me he propuesto durante estos años de estudio.

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional en todo lo que me propongo, por sus consejos y regaños, y por todo el sacrificio que han hecho para darme las herramientas necesarias para enfrentarme al mundo.

A mis hermanos y sobrinos, por siempre estar pendientes de mi proceso de formación y darme aliento para seguir adelante con mis estudios.

A mis primos, en especial a Christian y Susana, por abrirme las puertas de su empresa para poder introducirme tan joven en el mundo laboral, las enseñanzas que me dieron me han ayudado a ser el profesional que soy.

A todos los amigos que hice en estos años, les agradezco por haber hecho menos estresante todo este proceso de formación.

Agradezco a mi tutor y a todos los docentes que han aportado con sus conocimientos, y enseñanzas que transmiten con mucha paciencia y dedicación. Aprovecho para agradecer a la Miss Melba Alencastri, por sus consejos, su apoyo, y por la confianza que depositó en mí cuando no pasaba por mi mejor momento como estudiante, aunque dejó de ser mi profesora hace muchos años, siempre la llevo en mi corazón y la recuerdo con mucho cariño.

A todos, Gracias totales.

JOFFRE NICOLÁS FERNÁNDEZ PADILLA

Resumen

Esta investigación está basada en el análisis de la crisis sanitaria generada por el COVID 19 en el sector turístico y hotelero de la ciudad de Guayaquil, siendo uno de los sectores económicos con mayor afectación, por lo cual se analizan los efectos e incidencias negativas que se hicieron presentes durante y después de la pandemia, con el fin de resaltar el impacto financiero dentro de las empresas hoteleras. En cumplimiento a los objetivos se planteó entrevistas basadas en propuestas realizadas por el gobierno y las medidas implementadas por los administradores de los establecimientos hoteleros para lograr la reactivación del sector. La metodología aplicada fue la cualitativa con enfoque descriptivo, investigación bibliográfica-documental, donde se realizó la recolección de información a partir de fuentes primarias, datos estadísticos, presentadas por las agencias competentes y revistas científicas alineadas al sector turístico del Ecuador. En esta investigación se puede evidenciar que el impacto generado por la pandemia es muy relevante como se lo demuestra en este artículo científico, al observar una gran disminución en su contribución con la economía del país. Finalmente se concluye que el turismo, siendo uno de los sectores más importantes para el desarrollo de la economía, percibieron grandes porcentajes de despidos, además, la ausencia de cliente produjo que la demanda presentara mermas alarmantes, por lo cual las tarifas en sus servicios se han visto afectadas hasta el día de hoy. En su gran mayoría, las medidas que implementaron los empresarios hoteleros afectaron también a la categoría de sus establecimientos.

Palabras Claves

Reactivación, Sector Turístico y Hotelero, Establecimientos, COVID-19, Empresarios Hoteleros, Desarrollo Económico.

Abstract

This research is based on the analysis of the health crisis generated by COVID 19 in the tourism and hotel sector of the city of Guayaquil, being one of the economic sectors with the greatest impact, for which the effects and negative incidences that are They were present during and after the pandemic, in order to highlight the financial impact within hotel companies. In compliance with the objectives, interviews were raised based on proposals made by the government and the measures implemented by the administrators of the hotel establishments to achieve the reactivation of the sector. The methodology applied was qualitative with a descriptive approach, bibliographical-documentary research, where the collection of information was carried out from primary sources, statistical data, presented by the competent agencies and scientific journals aligned to the tourism sector of Ecuador. This research shows that the impact generated by the pandemic is very relevant, as demonstrated in this scientific article, by observing a large decrease in its contribution to the country's economy. Finally, it is concluded that tourism, being one of the most important sectors for the development of the economy, received large percentages of layoffs, in addition, the absence of a client caused the demand to present alarming losses, for which the rates in their services were reduced. have been affected to this day. For the most part, the measures implemented by hoteliers also affected the category of their establishments.

Keywords

Reactivation, Tourism and Hotel Sector, Establishments, COVID-19, Hotel Entrepreneurs, Economic Development.

1. Introducción

Antecediendo a las eventualidades acontecidas desde principios del año 2020 hasta mediados de mayo, los contagios por la enfermedad pandémica del covid-19 han sido innumerables (John Hopkins U&M, 2020) dejando alrededor de cuatro mil fallecidos en las primeras semanas de su aparición (Worldometers, 2020). Se ha presentado secuelas negativas afectando directamente a la economía en todo el globo terráqueo, generando un trastorno en la cadena de suministros, provocando el desabastecimiento, y sus afectaciones se hizo eco en los mercados financieros, y las empresas públicas y privadas. Como resultado, el sector turístico, precisamente el hotelero, tuvo que hacer frente a varias olas de contagio que hacían disminuir el nivel de consumo dentro del sector (UNWTO, 2020).

Debido a la pandemia, el sector hotelero percibió una gran disminución en temas de ingresos económicos (Becerra-Astudillo, F., Vega- Ruiz, J., 2021). El turismo es una actividad sumamente esencial que contribuye al desarrollo financiero, es evidente que el coronavirus ha causado una afectación económica sin precedentes. Se estimó que en el sector turístico a nivel internacional asciende al 20% del PIB para algunos países en donde el turismo es su principal fuente económica.

A mediados del mes de marzo del 2020, el entonces primer mandatario de la República del Ecuador, Lenin Moreno Garces, decreta el estado de excepción en todo el régimen ecuatoriano, misma medida que se adoptó en todo el mundo para evitar la propagación del virus (secretaria general de Comunicación de la Presidencia, 2020). Desde entonces el sector hotelero, siendo el que más aporta a la economía del país, colapsó completamente (Vega Falcón, 2021).

Desde la aparición del covid-19, la sociedad se introdujo en la "Nueva Realidad", esto constaba en dejar de realizar actividades cotidianas, y asistir a lugares de manera presencial, ya sean centros de estudios, centros de entretenimientos, lugar de trabajo y acceder a lugares turísticos. En el país, como en el resto del mundo se empezó a ejercer las actividades en línea, siendo estas donde la presencialidad no era requerida. Al respecto, el Ministerio de Turismo (2020) aseguró que; dadas las limitaciones a nivel global, es el momento de que las personas se habitúen a esta nueva realidad, dando el cumplimiento con todos los protocolos de bioseguridad y ajustarse a los cambios, haciendo turismo de una manera más responsable.

En el momento que el sector turístico se vio obligado a paralizarse la sociedad se percató del gran valor de sus actividades para lograr el desarrollo a nivel territorial, puesto que con la entrada de turistas locales (ecuatorianos) y extranjeros, que activan los actores que mueve la economía dentro de un estado (Llugsha, V., 2021).

Para Kieffer, (2018), El turismo ha sido un importante factor de crecimiento económico local y eje de desarrollo de las zonas urbanas y rurales. Por lo tanto, el desarrollo del turismo mundial es parte de las políticas, planes y programas de los países de la región y del mundo.

El resultado generado por el coronavirus demuestras que hay sectores que están para poder desarrollarse de una manera normal en sus actividades. Por ello en un escenario postpandemia, el turismo no será abolido, pero claramente este sector necesita readaptación de nuevas disposiciones que puedan responder a las necesidades de medidas sanitarias eficientes que permita que el sector turístico logre el desarrollo de sus actividades.

Por más que el turismo genere efectos importantes dentro de la economía ecuatoriana, no se tiene que referir a este sector como la fuente de máxima riqueza, donde sea un proveedor solitario de los medios para el país, ni del cual quiera busca un beneficio inminente y apremiante que termine de aniquila los recursos turísticos (Llugsha, V., 2021).

La ciudad Guayaquil, siendo el campo de estudio de esta investigación, ofrece servicios al turista que dinamizan la actividad empresarial, he impulsar la reactivación económica como paso obligado para los turistas de ambos países como extranjero es uno de los principales puntos de entrada al Ecuador y casi una visita obligada nación. Tras la llegada de la epidemia, la industria hotelera en la ciudad de Guayaquil se paralizó, deteniendo sus servicios debido a las regulaciones promulgadas por COE a nivel nacional y estatal para evitar la propagación masiva del virus.

En esta investigación tiene previsto que propicie material estadístico que contribuya para la verificación los indicadores del rendimiento en el sector turístico y su desarrollo tras la emergencia sanitaria, esto permitirá adentrar en las anteriores limitantes y disponer con los datos que demuestre la participación de las entradas y salidas de divisas que deja el sector turístico, y además examinar los indicadores que intervienen en el avance económico y social en la ciudad denominada "Perla del Pacífico" por causas del ingreso y egreso de locales (ecuatorianos) y extranjeros a nivel territorial y con el fin de ser referente para indagaciones

futuras que contenga enlaces con respecto al tema de estudio.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Valorar el impacto de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en el sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil.

1.1.2. Objetivo específico

- 1.1.2.1. Analizar el efecto generado por la crisis sanitaria del COVID-19 en el sector turístico hotelero.
- 1.1.2.2. Identificar las áreas de mayor incidencia negativa afectadas por la crisis generada por el COVID-19.
- 1.1.2.3. Valorar efecto generado por la crisis sanitaria del COVID-19 en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil.

2. Fundamentación teórica

2.1. Turismo

El turismo es una industria de servicios con una gran cavidad de producción, a partir del anterior siglo, tiene un aumento sostenido y se debe a la gestión de todos los países y a la valorización de la calidad de vida. El valor de esta industria ha causado que las naciones se interesen cada vez más y traten de crear condiciones internas para colocarse en un mejor sitio de mercado y obtener grandes beneficios. La globalización dentro de este sector implica instintos procesos a través de los cuales los estados mezclan y superponen con las posibilidades de su poder de orientación, identidad y redes divisas a través de actores transnacionales (Beck, 1998).

Desde la perspectiva de la Organización Mundial del Turismo, el turismo engloba las ocupaciones que ejecutan los individuos a lo largo de sus viajes y la permanencia en diversos sitios a su ámbito común, por un lapso continuo que no exceda a un año, con objetivos de tiempo libre, por trabajo y otros (OMT, 1994).

Respecto a este concepto amplio y simple de inferir, formaliza las propiedades esenciales del turismo, en particular; La incorporación de los elementos viables que sirven como motivadores del viaje, tiempo libre o negociaciones que impliquen un desplazamiento, acotación del periodo temporal, esto se puede entender por el período común de la ampliación de los visados para visitantes extranjeros por los gobiernos, delimitación de las ocupaciones que realizan antes y durante el periodo de estadía y la localización de las actividades turísticas.

El turismo es todo el espectro que surge de ideas y/o actividades que involucran el movimiento de personas hacia oportunidades recreativas fuera de su lugar de residencia, es decir, para la recreación, el ocio y/o el contacto con el destinatario. El turismo se describe como un fenómeno ubicuo, complejo y multidisciplinario que incluye aspectos económicos, sociales, políticos, artísticos, antropológicos, ambientales, históricos, geográficos, educativos, psicológicos, de comunicación... A su vez, incluye al sector comercial, sector público, sector no gubernamental, sector profesional, residentes y turistas en cada destino turístico (Ledhesma, 2014).

Según Panosso Netto (2012), Un fenómeno donde una persona sale de su lugar de residencia habitual y regresa allí por razones ocultas o encubiertas, donde los requisitos previos son la hospitalidad, el encuentro y la comunicación con los demás, el uso de la tecnología, entre muchos factores que influyen.

Definiciones como por ejemplo el viaje fuera del sitio de residencia y de ocupaciones, inserta de manera positiva la afinidad de viaje y vacaciones diversos factores, sin embargo, paralelamente, deja fuera definiciones vanguardistas del turismo como son los motivos de viaje de comercio, con o sin accesorios recreativos.

McIntosh y Gupta (1993) se enfocaron en los elementos básicos de turismo al desplazamiento y lo describen las acciones de captar y trasladar turistas, alojarlos y satisfacer sus necesidades y deseos.

Profundizando con el aporte brindado por McIntosh y Gupta, ellos opinan que en todo intento por definir el turismo se debería entender a las masas que intervienen y son perjudicados por estas acciones, puesto que consideran que su unión es esencial en la intención por proponer una explicación completa. En relación con esto resaltan cuatro posiciones; el turista, el negocio que proporción beneficios turísticos y bienes, el área anfitriona y la suma de visitantes, mercaderes, gobierno y servidores de alojamiento en el transcurso de captar y acoger a visitantes.

Los anteriores conceptos evidencian que las, motivaciones, necesidades y conexiones entre los individuos que las conducen a proceder a un desplazamiento situado lejos de su residencia, al lado de las maneras de las entidades que prestan los servicios para brindar la cobertura generando un grupo de vivencias, se rigen como rasgos fundamentales que tienen que componer cualquier definición relacionado al turismo.

Si se observa las actividades turísticas desde esta perspectiva, se debe reconocer que incluye a todos los actores que puede inmiscuirse para ejercer un progreso turístico verosímil en el destino, satisfaciendo las necesidades de los visitantes y de los países receptores, protegiendo y sosteniendo las oportunidades futuras. Esto concibe como una forma de gestionar todos los recursos para satisfacer las necesidades económicas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos fundamentales, la biodiversidad y los métodos de soporte de la vida (OMT, 1993, pág.22).

2.1.1. Sistema Turístico

Para Sangucho (2013) el sistema turístico es la naturaleza del turismo, es el resultado profundo de las interacciones entre muchos factores que deber ser considerados desde los conceptos de los sistemas.

En resumen, los componentes independientes que evolucionan directamente en especial 4 componentes básicos, que se detallan en la definición de turismo; la demanda; está conformada por una agrupación de compradores o posibles compradores para la relocalización actividades de turismo, oferta; esto abarca a todos los servicio, productos y empresas que intervienen de manera activa en la vivencia del turista dentro del viaje, el espacio geográfico; que es el ambiente en donde satisfacen las necesidades y en el cual se basa que la población no posee un factor turístico por derecho propio, sin embargo, lo consideramos un factor fundamental de cohesión, según se haya completado. Se va a tener presente al planear ocupaciones turísticas, y los operadores de mercado; son organizaciones que tienen como funcionalidad primordial de dar la satisfacción de necesidades.

2.1.2. Turismo antes del COVID-19

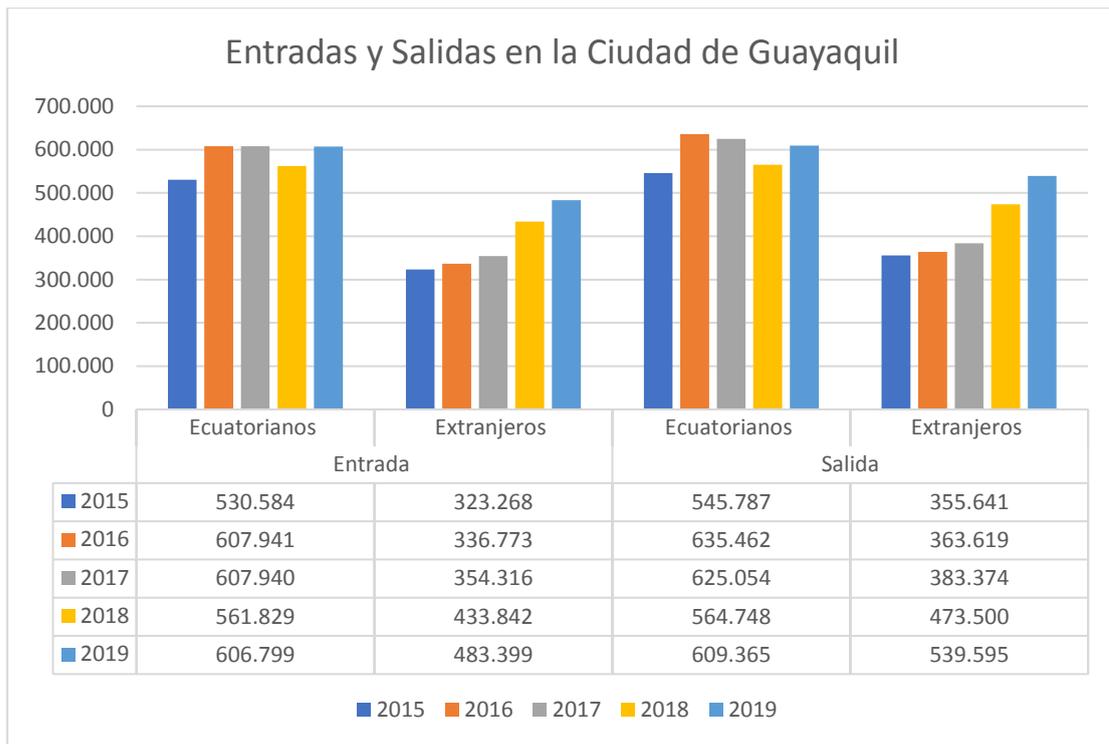
En Guayaquil se encuentra entre las principales localidades que fomentan el flujo de ingresos y contribuyen a la economía dentro del país, la cual domina ya que es el punto de entrada que logra asociar los recursos a la región insular , por ello, se induce el crecimiento de turistas locales y globales, siendo de gran aportación la construcción del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo y Terminal Terrestre, lo que muestra a las claras el gran éxito de sus oferta turística, que evidencia las buenas destrezas implementada en los recursos culturales y naturales. En esta ciudad se acercan turistas de distintas partes del mundo por diversos motivos, conforme a los datos del Organismo público de promoción ciudadana y Turismo de Guayaquil, menciona que, en cooperación con el convenio de la UIES, que los turistas utilizan las principales fundaciones, en su gran mayoría, están diseñadas para el tiempo libre, ya que tienen como objetivo recrearse, aprender

Los turistas que recibió la localidad de Guayaquil son representados por un 40,64%, otro componente que incrementó el número de visitas a la ciudad fue la prestación sindical o coworking, que es representada por el 21,57%, seguido de la calidad de enseñanza por escase de carreras.

En el lugar de procedencia señalado, accede al 19,18%, sin embargo, sobre todo, cabe destacar que la mayor parte de los visitantes locales a la localidad se deben a la recepción de sectores recreativos ubicados en el corazón de la ciudad, donde se puede encontrar acceso público para el malecón Simón Bolívar, puerto Santa Ana, el barrio "Las Peñas", y los atractivos turísticos más recientes como la noria-mirador "La Perla" y la aerovía. El turismo en la urbe porteña juega un importante rol en la creación de ofertas laborales, incentiva la entrada de divisas al país y actividades económicas que se dana raíz del turismo que hay dentro de la localidad.

Figura 1

Entrada y Salidas en la ciudad de Guayaquil



Nota. Ingreso y salidas de Locales y Turistas al municipio de Guayaquil 2015-2019. Fuente: INEC. Elaboración propia.

Se puede evidenciar detalladamente el desarrollo que presenta el acceso y salida de locales y extranjeros al puerto principal en un periodo de 5 años partiendo desde el año 2015 hasta el año 2019, en esta figura se muestra que el año 2019 la ciudad de Guayaquil obtuvo una deflación de turistas con relación al año anterior (2018). Por malas planeaciones a mediano y largo plazo y promociones turísticas infructífera se presenta una desequilibrada en el total de visitantes en Guayaquil.

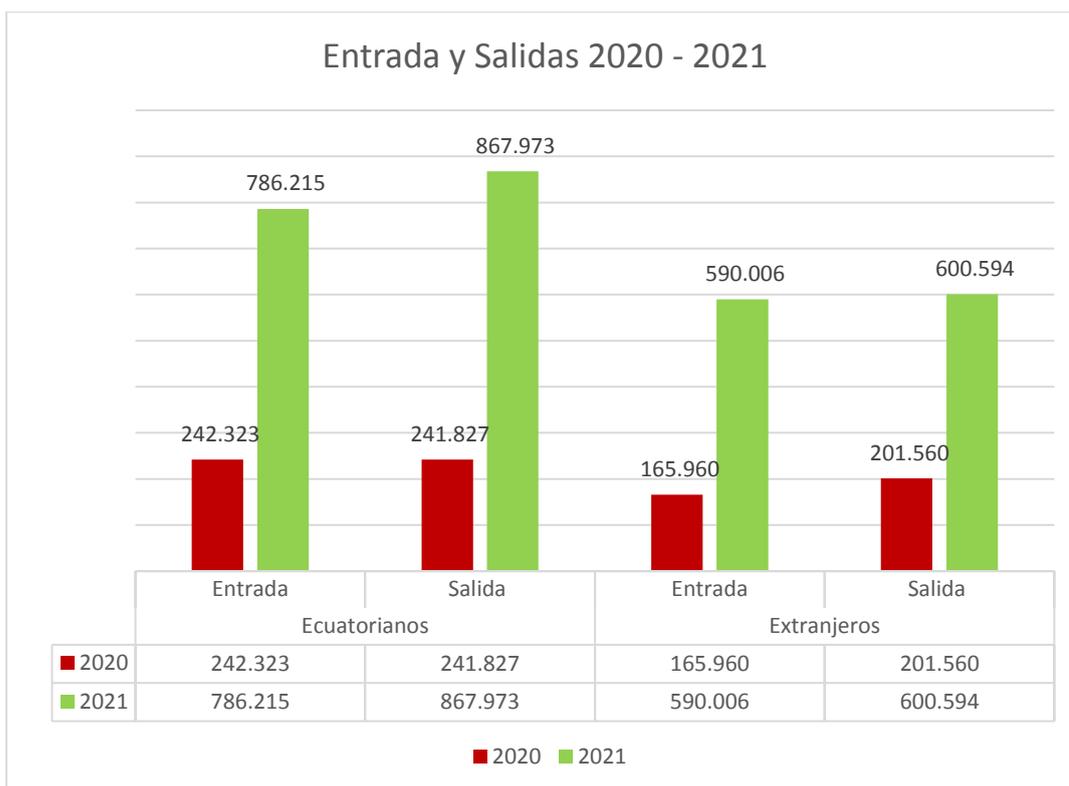
Realizando una comparación de los últimos años, los datos muestran que a lo largo del lapso que se presenta en la figura, el año 2019 cuenta con la mayor cantidad de visitantes extranjeros que entraron a la localidad de Guayaquil.

Según la OMT (2020), la pérdida global actual para todo el año 2020 es de unos 150 mil millones de dólares americanos, esta cifra figura como el PIB del territorio ecuatoriano más de 1,5 veces, ha mediado de 2020 de las pérdidas, \$800 millones se reflejaron en ocupaciones en la organización hotelera a través de despidos temporales o permanentes.

El sector turístico incluye una gama de servicios como hoteles, toma de alimentos, guías turísticos, agencias de viajes, los cuales se diversifican para crear fuentes directas e indirectas de empleo.

Figura 2

Cuadro comparativo Entrada y Salidas en el año 2020 – 2021



Nota. Ingresos y salidas de ecuatorianos y Turistas a la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2020 - 2021 Fuente: INEC. Elaboración propia.

En una visión general del INEC (2021), publica filiaciones referentes a los ingresos y salidas de extranjeros y nacionales en el periodo 2021, que permite analizar una comparación y evaluar si existe un desarrollo positivo en sector turístico – hotelero del puerto principal.

En la anterior figura se evidencia como el sector turístico ha podido superar las adversidades que dejó la enfermedad pandémica del COVID-19 los datos correspondientes no se asemejan a las cifras alcanzadas del año 2019 que presentó entradas de 1.513.513 turistas locales o nativos, mientras que las cifras totales de ingresos de visitantes extranjeros fueron de 2.043.993.

Es importante este análisis, pues bien es notorio que las diferencia en comparación del año 2020 y 2021 no es muy amplia, pero se evidencia que el desarrollo que está presentando este sector va hacia un crecimiento, y esperamos que para el presente año (2022) esté más amplio la tasa de crecimiento del turismo.

2.2. Hotel

Ahora bien, al momento de la llega de turistas a una localidad establecida, la primera actividad que realizan es encontrar un lugar apropiado, acorde a; gustos y preferencias, necesidades, presupuesto y comodidad, para alojarse durante su estancia en el lugar visitado.

Las instalaciones de los hoteles forman el factor básico de la oferta total de alojamiento. El sector hotelero incluye todos los establecimientos, que, de manera profesional, se dedican al alojamiento de personas, con la opción de ofrecer servicios complementarios (Mestres Soler, 1999).

Para ello, Di Muro (2012) en su manual de recepción hotelera, indica que la palabra hotel, se utilizó por primera vez en Francia, proviene del latín hospes que significa que está alojado, y de hospitium que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y al de posada. Dada la influencia francesa se generalizó en los demás países, (...). Se definirá hotel como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y que persigue tres grandes objetivos; ser una fuente de ingresos, ser una fuente de empleos y brindar un servicio a la comunidad (p. 18).

2.2.1. Desarrollo del Sector Hotelero en Guayaquil

El territorio ecuatoriano está equipado de una extensa diversidad propia, cultural y patrimonial,

al mismo tiempo con destinos atractivos para los turistas que son identificados internacionalmente por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (Mendoza, 2016).

Para comenzar con la historia del sector turístico en el Ecuador es fundamental señalar que a lo largo de el régimen de Galo Plaza Lasso se desarrolló una iniciativa que se consolidó de manera universal y se constituyó como un medio para el aumento económico de la nación. A lo largo de este lapso de régimen se estableció la obra de diferentes hoteles en la urbe de Quito con el objetivo de cubrir la demanda en la zona turística y hotelera (Prieto, 2011).

El desarrollo turístico en Guayaquil principalmente se genera por las inversiones locales y extranjeras, dicha evolución registra una serie de hoteles de cadena internacional, forzando a seguir siendo altamente competitivo para satisfacer las necesidades que exige la industria turística hotelera.

En el tiempo donde el COVID-19 estaba en su apogeo se presentó en el sector hotelero inseguridad para la reivindicación del sector al no tener una táctica adecuada ni un acercamiento conveniente con el sector privado para forjar soluciones.

A lo largo de los años el municipio de Guayaquil se ha transformado en una de las ciudades más desarrolladas del Ecuador y favorecidas por muchos turistas, eventos varios, diversión nocturna, etc. (La Municipalidad de Guayaquil, 2019)

En cuanto la infraestructura, existen distintos tipos de alojamiento, desde hoteles de que cuentan con categoría de lujo hasta hoteles y cadenas de primer nivel de renombre mundial, tales como, Hilton Colon, Sheraton, Marriott y Wyndham.

La “Perla del Pacífico” cuenta con 148 establecimientos registrados y calificados, entre ellos: Hoteles; de 2 a 5 estrellas, Hoteles de 1 a 3 estrellas, tres hoteles distintivos y Hoteles residenciales de 3 y 2 estrellas. En la siguiente tabla se podrá visualizar una tabla detallada de las categorías de los hoteles.

Tabla 1.
Catastro de Hospedaje

Subactividad	Categoría	Registro	Habitaciones	Camas	Plazas Camas
Hotel	★★★★★	11	2244	2584	3373
	★★★★☆	15	1336	1769	1997
	★★★☆☆	17	978	1313	1749
	★★☆☆☆	28	1193	1735	3256
Hostal	★★★☆☆	13	377	393	662
	★★☆☆☆	9	137	189	270
	★☆☆☆☆	24	735	1097	1199
Casa de huéspedes	única	3	11	23	21
Hostal de Residencia	★★★☆☆	5	103	203	379
	★★☆☆☆	23	768	903	1808
Total		148	7745	10209	14714

Nota: Catastro de Servicios Turísticos. Fuente: Ministerio de Turismo, 2022. Elaboración Propia

2.3. Afectaciones en el sector Turístico

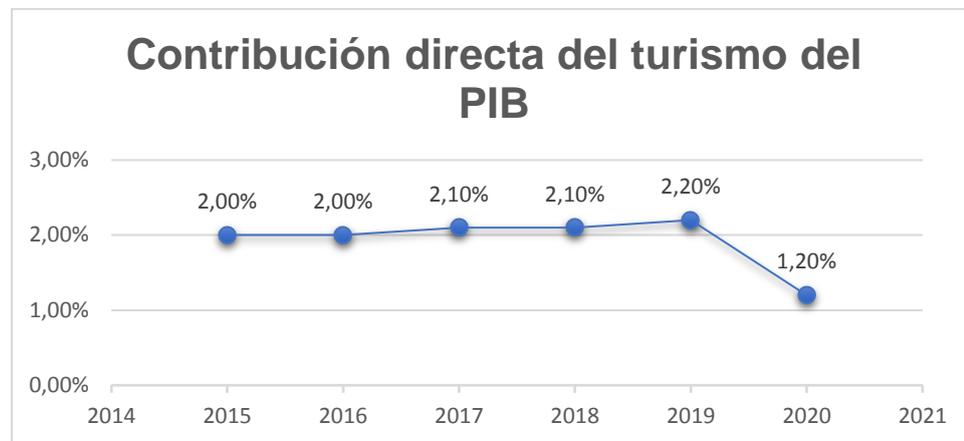
Por el momento, el territorio ecuatoriano se ve afectada en la industria del turismo, debido a la falta de demanda de sus ocupaciones turísticas, gracias al surgimiento de este virus letal que se originó en China, en la localidad de Wuhan, donde el primer caso confirmado apareció a finales del mes de diciembre. Los ciudadanos portadores de la COVID-19, convirtiéndose así en una enfermedad contagiosa, se suman a la lista de epidemias del planeta por su inmediata proliferación en todos los rincones del país.

En Ecuador, el principal motor de la economía es el turismo, que es uno de los pilares más importante de la economía de ingresos no petroleros del país, seguido de la distribución y exportación

de camarón y banano, que ocupan un aporte de 4,2% del PIB al tamaño de los pagos, equivalente a un total de US\$ 680 millones anuales.

Figura 3

Contribución directa del turismo al PIB

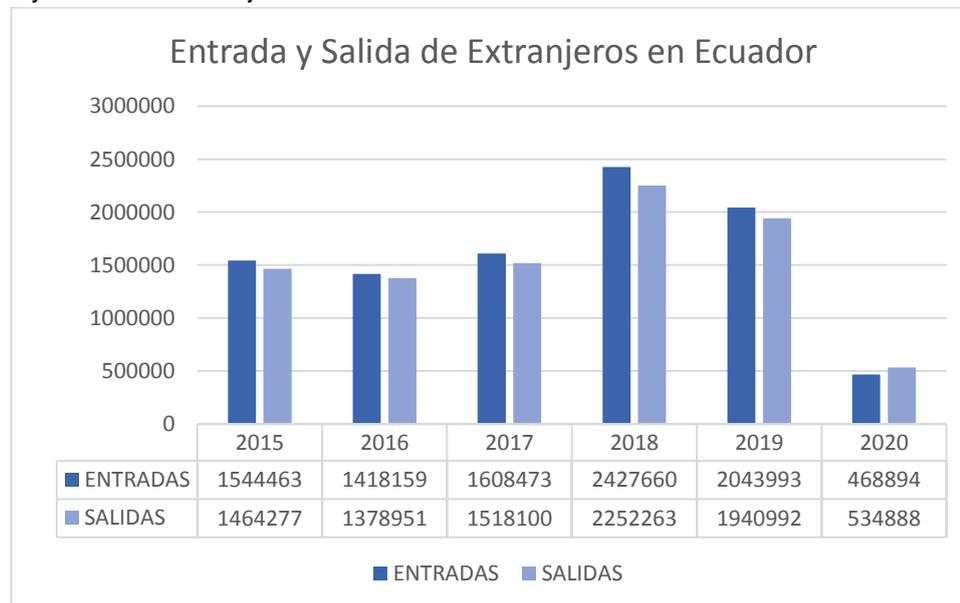


Nota. Figura correspondiente a la Contribución inmediata del turismo del PIB. Fuente: Ministerio de Turismo. Elaboración propia

Como se detalla, el progreso del aporte del turismo a la economía del Ecuador, principalmente en el 2019, cuando el PIB percibió el 2,20% de aporte por el sector turístico, a comparación del año 2020, tuvo un impacto negativo por consecuencia al confinamiento a nivel nacional, dando como consecuencia que el COE estatal y nacional ordena medidas, cuyo aporte fue reducido.

Figura 4

Entrada y Salida de Extranjeros al territorio ecuatoriano



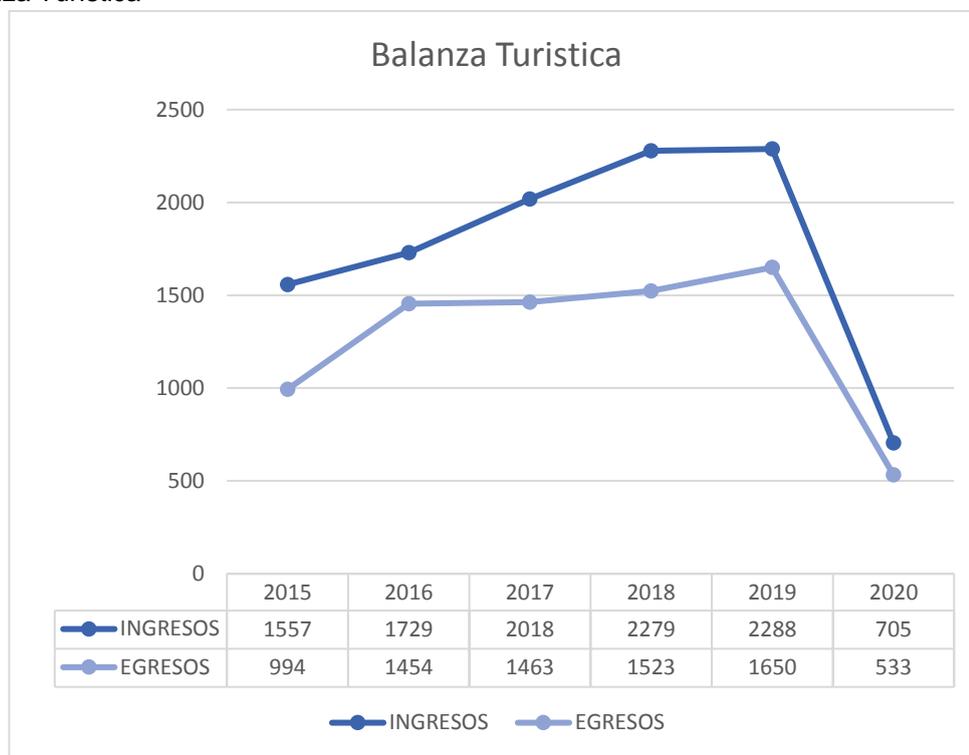
Nota. Ingreso y Egreso de turistas extranjeros al Ecuador 2015-2020. Fuente: INEC. Elaboración propia.

El análisis referente al ingreso y salida de visitantes foráneos al territorio ecuatoriano, se puede hacer hincapié en el ingreso y la salida de individuos extranjeros muestra un incremento en el un periodo de 5 años.

Según el “Entradas y salidas mundiales” del Anuario Estadístico, el censo aun acogía a 1.544.643 extranjeros en el año 2016, así como la apreciación del dólar estadounidense, a pesar de una disminución en la inmigración personal en el mismo año, por causas externas como desastres naturales. Por lo tanto, a causa de la enfermedad pandémica que fue producto del coronavirus y las

restricciones impuestas al sector turístico, las entradas y salidas de turistas disminuyeron drásticamente presentando 468.894 entradas y 534.888 en salidas de turistas en el país.

Figura 5
Balanza Turística



Nota. Balanza Turística 2015-2020 valorizado en millones USD. Fuente: BCE. Elaboración propia

Seguido a la anterior figurara proporcionada, podemos analizar que durante el periodo 2015-2019 la escala del turismo en el Ecuador mostró una inclinación favorable frente a los ingresos y gastos de divisas del turismo dentro del periodo de tiempo establecido de la figura anteriormente presentada, de los cuales 1557 millones de dólares estadounidenses fueron los ingresos de divisas del año 2015 y los gastos presentados en ese mismo año fueron de 994 millones de dólares. Al mismo tiempo, los ingresos de divisas en el año 2019 aumentaron en 2288 millones de dólares anualmente y los gastos fueron de 1650 millones de dólares.

3. Metodología

3.1. Marco metodológico

El presente artículo científico se basa en un método descriptivo, ya que este permite observar los datos necesarios para recolectar, organizar, analizar y evaluar, así como el método *in situ* que permite estar presente en el lugar del hecho, y con método de registro, tienen un impacto en la cantidad de información obtenida en las fuentes. El enfoque metodológico de esta investigación se considera cualitativo, porque durante el desarrollo de las entrevistas a los dueños, gerentes o administradores de hoteles, y a expertos turísticos, se pudo obtener información clave para obtener el cumplimiento de los objetivos planteados. Con ello, se observó y analizó el impacto que dejó en el sector hotelero, la pandemia del covid-19.

3.2. Tipo de investigación

Este artículo científico, se basa en la investigación de campo, lo cual permite que se efectúe en el lugar en que ocurre los fenómenos, objeto, o estudio, en este caso el investigador entra en contacto directo con la realidad explorada, obtenidas en entrevistas realizadas a funcionarios directos del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, además de personas relacionadas con el sector turístico, con la finalidad de recolectar información que aporte para determinar el impacto de la crisis sanitaria generada por el covid-19.

También este estudio se fundamenta en la investigación descriptiva, porque se manifiesta la relación entre las variables, es decir, La intervención del gobierno, el municipio y el sector hotelero para el desarrollo

en la reactivación turística en la ciudad de Guayaquil.

La investigación descriptiva ayuda a caracterizar el problema que este sector sufrió y determinar los efectos negativos que se presentaron durante la crisis sanitaria.

3.3. Población

En el presente artículo científico se establece como población los 71 hoteles correctamente inscritos en la ciudad de Guayaquil, tal como se indica en el catastro de hospedaje ubicado en la *tabla 1*, de los cuales en el *anexo 2* se puede visualizar los hoteles que se tomó en consideración para realizar la investigación de campo.

Para la recolección de datos, se consideró los establecimientos detallados en el *anexo 2*, para ello, se realizó visitas previas a los hoteles, para la obtención de correos electrónicos para enviar de manera formal las solicitudes de entrevista.

En relación con la población determinada, se decidió realizar entrevistas a 8 personas, entre ellos; 5 corresponden a dueños, gerentes y/o administradores de establecimientos hoteleros, y 3 personas relacionadas con el sector turístico. Se definieron entrevistas presenciales y online, la modalidad dependió de la disponibilidad de tiempo de los conferenciados.

Entre los 27 establecimientos tomados en consideración por sus categorías y ubicación geográfica, se recibió la apertura para la entrevista de los siguientes establecimientos hoteleros:

Tabla 2.

Establecimientos hoteleros a los que se realizará la entrevista.

N°	HOTELES	CATEGORIA	DIRECCION
1	Courtyard By Marriott Guayaquil	★★★★☆	Av. Francisco De Orellana 236
2	Hotel Ramada	★★★★☆	Malecón 606 Y Gral. Manuel Luzarraga
3	HM International Hotel	★★★★☆	Cdla. Kennedy norte, solar #7, mz. 305
4	Hotel Sol De Oriente	★★★☆☆	Aguirre 603 Escobedo
5	Hotel Castell	★★★☆☆	Av. Miguel H. Alcívar 11 calle Pompilio Ulloa

Nota: Tabla de los establecimientos considerados para las entrevistas. Elaboración propia.

De acuerdo con lo establecido, para la recolección de datos se formuló 12 preguntas; ocho preguntas corresponden a las entrevistas realizadas a los dueños, gerentes y/o administradores de establecimientos hoteleros, y cinco preguntas, distintas a las que se realizó a los empresarios hoteleros, para las entrevistas a las personas relacionadas al sector, esta información se detallada en el *anexo 1*, en donde se buscó el enfoque que permita valorar el impacto de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en el sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil. Para ello se seleccionó distintas categorías, para obtener un resultado global del sector local.

Según los correos respondidos, realizó una segmentación por categorías de los establecimientos, en donde quedaron seleccionados; tres hoteles de 4 estrellas; Hotel Ramada, HM International Hotel, Courtyard By Marriott Guayaquil, y dos hoteles de 3 estrellas; Hotel Sol de Oriente y Hotel Castell.

4. Resultados

Analizando los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, se encontró los distintos escenarios que pasaron los establecimientos hoteleros, y como enfrentaron la crisis sanitaria, según los recursos con los que contaban en ese momento, se encontrará el resumen de las entrevistas en los *anexos*; 3,4,5 y 6.

La constante que se percibió en las entrevistas fue que los administradores de los establecimientos optaron por medidas drásticas, como, por ejemplo, la paralización total de sus actividades, si bien es cierto, la mayoría de los hoteles entrevistados, mantuvieron sus actividades y ofrecieron sus establecimientos a los turistas que realizaban la cuarentena obligatoria dispuesta por el COE Nacional. En este caso drástico, el **Courtyard By Marriott Guayaquil** y el **Hotel Sol de Oriente** cerraron sus establecimientos y reactivaron sus actividades a mediados del año 2021.

Durante estos años los administradores de las empresas hoteleras han notado que los gustos y preferencias de los consumidores han presentado cambios, ya que en la actualidad los clientes se fijan más en el aseo y el correcto uso las medidas de bioseguridad, además prefieren hospedarse en lugares que cuentan con espacios amplios y que se encuentren al aire libre. Además, que sus presupuestos en alojamiento han reducido, lo que ha provocado que la curva de la demanda dentro del sector hotelero, presente una merma considerable, es por ello por lo que los establecimientos han optado por bajar todas las tarifas de sus servicios.

La caída de precios en los servicios de alojamiento, bufés, salones de eventos, entre otros, impacto de manera drástica a los establecimientos, ya que desencadenó varios factores. Internamente, los empresarios de los establecimientos redujeron su personal en porcentajes alarmantes. En el caso del **Hotel Castell**, la falta de personal provocó que los colaboradores que mantuvieron sus empleos tengan horarios más extensos, y sus horarios presentaron modificaciones. Por otro lado, el **HM International Hotel** optó por dejar de brindar el espacio de sus gimnasios y piscinas, esta medida tuvo como consecuencia que su categoría de lujo (5 estrellas) bajara.

De manera externa, los proveedores de los establecimientos no recibían sus cancelaciones en los tiempos acordados, por lo que los administradores realizaron convenios de pagos u ofrecían canjes con los servicios que brindaba el hotel, como fue el caso del **Hotel Ramada**.

Todos los hoteles entrevistados concluyen que las medidas que el Gobierno Nacional tomó para hacer frente a la crisis sanitaria fueron buenas, pero se vieron afectados por los aforos reducidos y por el estado de excepción en fechas importantes donde los establecimientos proyectaban tener ingresos importantes. Pero, por otro lado, se sienten solos al buscar el desarrollo del sector, ya que no han contado con el apoyo del Gobierno nacional, exponen que durante la crisis sanitaria se propuso diversas medidas que iban aportar al crecimiento del sector hotelero, pero solo quedó en palabras, ya que el primer mandatario, Sr. Guillermo Lasso, no ha realizado ninguna gestión para que haya una verdadera reactivación turística.

5. Conclusiones y recomendación

En cumplimiento con el objetivo general, al valorar el impacto de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en el sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil, se concluye que fue el sector más golpeado por la pandemia, tanto es así, que al día de hoy siguen presentando secuelas que no les permite desarrollarse según sus proyecciones, y la escasa implementación de medidas de alto impacto, por parte del Gobierno Nacional, no han aportado para que la reactivación del sector turístico sea una realidad.

En cumplimiento del primer objetivo específico, al momento de analizar los efectos que generó el covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, se concluye que el sector turístico, en conjunto con todos sus subsectores se vieron muy afectados tras esta crisis sanitaria. En base a las preguntas realizadas se encontró que algunos hoteles tomaron medidas muy drásticas para hacer frente a la pandemia, tales como; la reducción del personal, el cierre del establecimiento hasta segunda orden, la disminución de las tarifas de todos los servicios que ofrecen los establecimientos entrevistados, e incluso quitar de sus catálogos algunos servicios, medidas que conllevó a que sus categorías se vieran comprometidas.

En cumplimiento con el segundo Objetivo específico, se identificó que el área externa de los establecimientos hoteleros fue la que tuvo mayor incidencia negativa, ya que es en donde se encuentran los clientes y proveedores. Tras la crisis sanitaria generada por el covid-19, se han presenciado cambios en las preferencias de los consumidores, dichas preferencias han provocado que la demanda en los hoteles baje. Causando que muchos de los establecimientos se vean obligados a realizar convenios de pagos con sus proveedores, ya que, a pesar de que los hayan recibido huéspedes en el periodo de pandemia, su liquidez no abastecía para cumplir sus obligaciones. Hay que mencionar que la mayoría de los hoteles aún no se ponen al día con sus pagos.

En cumplimiento con el tercer objetivo específico, al valorar los efectos generados por la crisis sanitaria del COVID-19 en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, se concluye que, dentro de los establecimientos hoteleros se presentó un promedio del 55% de colaboradores despedidos en el lapso del año 2020 – 2021, los administrados y/o gerentes de los hoteles entrevistados percibieron que el nivel de ventas a comparación del años 2019, disminuyó un 70% por el factor de la oferta y demanda, por consecuencia los hoteles se vieron obligados a la reducción de sus tarifas; el Courtyard By Marriott Guayaquil; 11%, El Hotel Ramada; 27%, HM International Hotel; 32%, Hotel Ramada; 43% y el Hotel Sol de Oriente; 67%, siendo este último el que se vio mayormente afectado.

Los administradores de las empresas hoteleras, a pesar de los efectos negativos, interno y externos, consideran que este sector de a poco se está reactivando, ya que están a un 27% de igualar las cifras que tuvieron en el 2019 y se encuentran en el tercer puesto en la tabla de aportaciones al PIB, por debajo de las importaciones petroleras.

Concluida la investigación se debería de considerar que el Gobierno Nacional en conjunto con el Ministerio de Turismo y el GAD Municipal de Guayaquil, lancen promociones para que el sector turístico sea más atractivo para los extranjeros, Fortalecer la campaña “Guayaquil es mi destino” dándole un enfoque de ser un destino seguro, ya que el turismo Guayaquileño se ha visto afecto por la inseguridad.

Se recomienda que, a través de microcréditos a largo plazo, los establecimientos apliquen políticas monetarias dentro del sector hotelero, con el propósito de darle mantenimiento a sus infraestructuras para tenerlos en óptimas condiciones para los huéspedes.

6. BIBLIOGRAFICA

- BCE (mayo de 2020). Banco central del Ecuador. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/estadisticas/sectorreal/previsiones/indicadores/empleo/imle202006.pdf>
- Becerra-Astudillo, F., Vega- Ruiz, J., (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano. Estrategias empresariales para la reactivación, 6(s3), 201–220. <https://n9.cl/2fb1c>
- Beck 1998 qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización. Paidós, Barcelona
- Di muro, L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.
- INEC (enero, 2023). Boletín de entradas y salidas internacionales. Obtenido en <https://n9.cl/91cuu>
- INEC (mayo de 2020). Boletín técnico, instituto nacional de estadística y censo
- INEC (septiembre de 2016). Instituto nacional de estadística y censos. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-recibio-15-millones-de-extranjeros-en-2015/>
- Jhon Hopkins university & medicine. (2020). Covid-19 dashboard by the center for systems science and engineering (csse) at Johns Hopkins university (jhu). [base de datos]. Recuperado el 5 de agosto del 2020 de covid-19 map - Johns Hopkins coronavirus resource center (jhu.edu)
- Kieffer, M. (2018). Conceptos claves para el estudio del turismo rural comunitario. El periplo sustentable, 8-43.
- Ledhesma, M. (2016). Periodismo Turístico: Muchos principios y algunos finales. Buenos Aires: OMPT. Sin Embargo. (17 de agosto de 2017). Turismo de Maternidad. Recuperado de <http://www.sinembargo.mx/17-08-2014/1088648>
- Llugsha Víctor (2021). Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19
- McIntosh y gupta (1983). Turismo: planeación, administración y perspectiva
- Mendoza, F. (2016). Análisis de las políticas para el turismo en Ecuador con énfasis en el turismo rural comunitario. San Gregorio, 15, 122-127. <https://n9.cl/g0veg>
- Mestres soler, j. R. (1999). Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones gestión 2000, 1. Ministerio de producción, comercio exterior, inversiones y pesca. (2020). Covid-19 en el Ecuador impacto económico y perspectivas.
- Ministerio de turismo del Ecuador. (2020, agosto). Plan de reactivación turística 2020. http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/plan-reactivacion-turistica-red_compressed.pdf

- MINTUR (2021). Panorama turístico. Ecuador, 17. Moreno, F., Coss, M., Alonso, M., & Elizondo, A. (2018). Las grandes epidemias que cambiaron el mundo. Medigraphic, 151-156.
- OMT (1993). X Asamblea General en Bali, Indonesia. OMT.
- OMT (1994). Glosario de términos de turismo. UNWTO. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU-UNWTON (2020). Informe de políticas: la covid-19 y la transformación del turismo resumen. UNWTO-ONU,30.
- Panosso Netto, A. (2012). Modelo de la psicología Social para el Turismo. En A. Panosso Netto, Teoría del turismo. México: Trillas.
- Prieto, M. (2011). Los estudios sobre el turismo en Ecuador. En m. Prieto. (ed.), espacios en disputa: El turismo en Ecuador (pp.9-27). Quito, Ecuador
- Sangucho, M. D. (2013). Los atractivos turísticos y su incidencia en el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad de atocha parroquia Cusubamba del cantón salcedo provincia de cotopaxi. Universidad técnica de Ambato, facultad de ciencias humanas y de la educación.
- Secretaria General de Comunicación de la presidencia (ed.). (2020). El presidente Lenín Moreno decreta estado de excepción para evitar la propagación del covid-19. Recuperado de: <https://n9.cl/tloo>
- UNWTO (2020). Covid-19 y el sector turístico el turismo antes de la pandemia. 2020: análisis del año. <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- Vega falcón, V., Castro Sánchez, F., & Romero Fernández, A. J. (2020). Impacto de la covid-19 en el turismo mundial. Universidad y sociedad, 12(s1), 207–216. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1777/1775>
- Walter Hunziker - Kurt Krapf (1942) Fundamentos de la teoría general del turismo.
- Worldometers. (2020). "China". Recuperado el 5 de agosto de 2020 de China covid - coronavirus statistics - Worldometer (Worldometers.info)

ANEXOS

Anexo 1.

Preguntas para entrevistas

ENTREVISTAS A ESTABLECIMIENTOS
1. Dentro de las prestaciones de servicio que ofrece el establecimiento, ¿Cuáles han sido las secuelas que dejó la llegada de la crisis sanitaria generada por el covid-19?
2. ¿Usted considera que los gustos y preferencias del consumidor ha cambiado a raíz de la pandemia?
3. ¿De qué forma se logró mantener activo el funcionamiento del establecimiento pese a la falta de huéspedes?
4. ¿Cómo manejaron la relación cliente-proveedor, durante la pandemia por el Covid-19?
5. ¿El establecimiento que medidas tomó para hacer frente a esta crisis sanitaria?
6. ¿Qué opina acerca de las medidas implementadas por El Gobierno en el sector turístico? // Usted considera que las medidas implementadas por el Gobierno Nacional en el sector turístico fueron las correctas?
7. En la actualidad, ¿cuál es el escenario postpandemia en el sector hotelero? ¿ha presentado cambios, cuáles?
8. ¿Qué enseñanza le dejó esta crisis sanitaria, con relación a las medidas que no se tomaron en el sector hotelero?

ENTREVISTAS A PERSONAS QUE CONOCEN DEL TEMA
1. ¿A quién cree usted que se le debería atribuir la reactivación del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Qué piensa acerca de las medidas implementadas por El Gobierno en cuanto al sector turístico?
3. ¿Usted cree que los criterios y las preferencias del consumidor ha cambiado a raíz de la pandemia?
4. ¿Usted considera que el covid-19 ha dejado graves secuelas en el sector hotelero? ¿Por qué?
5. ¿Qué enseñanzas usted cree que dejó la crisis sanitaria en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil?

Anexo 2.
Población hoteles de Guayaquil

N°	Nombre Comercial	Categoría	Dirección
1	AIRPORT	★★★★☆	AV. DE LAS AMERICAS SL. 14 -15 CDLA SIMON BOLIVAR MZ. 37
2	BLUE MARLIN	★★★★☆	ELOY ALFARO 231 ALBERTO REYNA
3	CENTENARIO	★★★★☆	VELEZ 726 Y LORENZO DE GARAYCOA
4	HOTEL PRIMAVERA	★★★★☆	6 de marzo 828 entre Aguirre y clemente ballen
5	PRESIDENTE BOUTIQUE	★★★★☆	JUNIN 407 CORDOVA
6	HOTEL SOL DE ORIENTE	★★★★☆	AGUIRRE 603 ESCOBEDO
7	HOTEL CASTELL	★★★★☆	Av. Miguel H. Alcívar 11 calle Pompilio Ulloa
8	AIR SUITES	★★★★☆	CDLA SIMON BOLIVAR 5 HERMANO MIGUEL
9	GRAND HOTEL GUAYAQUIL CIA. LTDA.	★★★★☆	BOYACA 1615 CLEMENTE BALLEEN
10	RAMADA	★★★★☆	Malecón 606 y Gral. Manuel Luzarraga
11	PALACE	★★★★☆	CHILE 214 LUQUE
12	RIZZO	★★★★☆	CLEMENTE BALLEEN 319 Y CHILE
13	HOTEL WYNDHAM GARDEN GUAYAQUIL	★★★★☆	AV. JUAN TANCA MARENGO S/N ABEL ROMERO CASTILLO
14	SOL DE ORO	★★★★☆	LORENZO DE GARAYCOA 1243 Y CLEMENTE BALLEEN
15	COURTYARD BY MARRIOTT GUAYAQUIL	★★★★☆	AV. FRANCISCO DE ORELLANA 236 EDF. BLUE TOWERS 2
16	HOTEL PUERTO PACIFICO	★★★★☆	Av. Dr. Miguel Jijón Terán Solar 1 Isidro Ayora
17	RIVER GARDEN HOTEL	★★★★☆	Panamá 421 Imbabura
18	HM INTERNATIONAL	★★★★☆	CDLA. KENNEDY NORTE, SOLAR #7, MZ. 305
19	UNIPARK HOTEL	★★★★★	CLEMENTE BALLEEN 406 CHILE
20	HOTEL ORO VERDE	★★★★★	AV. 9 DE OCTUBRE 414 GARCIA MORENO
21	UNIPARK	★★★★★	CLEMENTE BALLEEN 406 CHILE
22	HOTEL COLON GUAYAQUIL S.A.	★★★★★	Av. Francisco de Orellana S/N S/N
23	SHERATON	★★★★★	AV JOAQUIN ORRANTIA SN AV JUAN TANCA MARENGO
24	TRYP BY WYNDHAM GUAYAQUIL	★★★★★	AV JOAQUIN ORRANTIA SN AV LEOPOLDO BENITEZ
25	WYNDHAM HOTEL GUAYAQUIL	★★★★★	CALLE NUMA POMPILIO LLONA S/N PUERTO SANTA ANA
26	HOLIDAY INN GUAYAQUIL AIRPORT	★★★★★	CONJUNTO BAHIA NORTE, MZ. 47, SOLAR 21
27	HOTEL RADISSON	★★★★★	AV. FRANCISCO BOLOÑA 503 A CALLE JORGE INSUA HINDRO

Anexo 3

Resumen de entrevista en establecimiento 4 estrellas

Hotel	Courtyard By Marriott Guayaquil
Entrevistado	Jorge Bucheli
¿Cuáles han sido las secuelas que dejó la llegada de la crisis sanitaria generada por el covid-19?	En el hotel hubo la reducción de tarifas en un 25%, no se han podido recuperar hasta el día de hoy por la falta de demanda y no se han podido recuperar a los clientes corporativos, en corporativos al año 2019.
¿Usted considera que los gustos y preferencias del consumidor ha cambiado a raíz de la pandemia?	Cuando se empezó la reactivación, los clientes si cambiaron sus preferencias con respecto al turismo, buscaba que las áreas estén completamente desinfectadas y que el establecimiento tenga las medidas de bioseguridad, pero post pandemia, los clientes han ido cambiando sus preferencias, que son similares a las del 2019.
¿De qué forma se logró mantener activo el funcionamiento del establecimiento pese a la falta de huéspedes?	El establecimiento no mantuvo su funcionamiento, cerró sus puertas por disposición de los socios y accionistas hasta el octubre 2021.
¿Cómo manejaron la relación cliente-proveedor, durante la pandemia por el Covid-19?	La relación comercial tuvo una pausa, pero se hicieron convenios de pagos, pero igual se seguía en comunicación para que sepan que se les cancelaría las deudas.
¿El establecimiento que medidas tomó para hacer frente a esta crisis sanitaria?	Se decidió cerrar las puertas del hotel, no hubo actividad hasta el 2021, se recortó el personal en un 50%
¿Qué opina acerca de las medidas implementadas por El Gobierno en el sector turístico	El Gobierno Nacional aplico medidas necesarias para calmar a la población, pero no eran medidas que aportaron a reducir contagios, colocaron restricciones de horario, aforo reducido y no fue algo que ayudo a frenar los contagios, pero los hoteles si se vieron muy afectados por ellos.
En la actualidad, ¿cuál es el escenario postpandemia en el sector hotelero? ¿ha presentado cambios, cuáles?	Sí se notado el desarrollo a comparación del 2020, el establecimiento ya está empezando a generar inversiones dentro y fuera de la ciudad.
¿Qué enseñanza le dejó esta crisis sanitaria, con relación a las medidas que no se tomaron en el sector hotelero?	Ser creativos, a trabajar bajo circunstancias extraordinarias y buscar soluciones fuera de la caja, es decir ver la manera de cómo salir a flote, negociando con todas las aristas tanto como colaboradores, clientes y proveedores y buscar la manera de seguir produciendo.

Anexo 4.
Resumen de entrevista en establecimientos 4 estrellas

Hotel	Hotel Ramada	HM International Hotel
Entrevistado	José Castro	Holbach Muñeton
¿Cuáles han sido las secuelas que dejó la llegada de la crisis sanitaria generada por el covid-19?	El hotel Ramada es un establecimiento muy reconocido, pero por la pandemia perdimos a muchos clientes, y de apoco se están igualando las cifras del 2019.	No hemos podido recuperar nuestra categoría de lujo, a raíz de la pandemia nos vimos obligados a eliminar algunos servicios que ofrecía el hotel.
¿Usted considera que los gustos y preferencias del consumidor ha cambiado a raíz de la pandemia?	Las personas después de la pandemia tuvieron miedo de salir y preferían hacer todo en sus domicilios y utilizar servicios de delivery.	Los clientes quieren estas en ambientes abiertos, ya no desea estar con aire acondicionado, sino al aire libre, buscan comer saludable
¿De qué forma se logró mantener activo el funcionamiento del establecimiento pese a la falta de huéspedes?	Se habilitó el establecimiento para que los turistas realicen la cuarentena obligatoria, se cerró el servicio de banquetes y de eventos.	A pesar de la crisis, se habilitó las habitaciones para personas con COVID, y turistas que realizaban las cuarentenas, y priorizamos las medidas de bioseguridad.
¿Cómo manejaron la relación cliente-proveedor, durante la pandemia por el Covid-19?	Las relaciones comerciales no se cortaron, se realizaron nuevos acuerdos de pagos, que hasta el momento se está tratando de cumplir.	La relación con los proveedores ha sido buena, lo único negativo es que no se ha podido cancelar las deudas como ellos, y se ha realizado convenios.
¿El establecimiento que medidas tomó para hacer frente a esta crisis sanitaria?	Se recortó el personal, se lanzaron promociones para disminuir las tarifas, se ofreció canje a los proveedores y se cuidaban los costos.	Se tuvo que hacer recorte de personal, se eliminó el servicio de piscinas y gimnasios, implementación de protocolos
¿Qué opina acerca de las medidas implementadas por El Gobierno en el sector turístico?	Contar con huéspedes en la pandemia ayudó a sobrellevar la situación, por parte del Gobierno no hubo apoyo. El municipio no cobró valores de impuestos.	En el tiempo de pandemia las medidas fueron acertadas, pero al momento de reactivar al sector, el presidente hizo muchas promesas que aún no las cumple.
En la actualidad, ¿cuál es el escenario postpandemia en el sector hotelero? ¿ha presentado cambios, cuáles?	El sector ha tenido un importante desarrollo ya que se encuentra en el 3er puesto de los sectores con mejor aporte al PIB, por debajo de la importación petroleras.	Con relación a la pandemia ha mejorado, pero por otro lado se ha vuelto a ver afectado por la inseguridad. El sector hotelero aún le falta 27% para llegar a las cifras del 2019.
¿Qué enseñanza le dejó esta crisis sanitaria, con relación a las medidas que no se tomaron en el sector hotelero?	Realizar inversiones para atraer más clientes, y más importante tener ahorros para hacer frentes a cualquier eventualidad.	El trabajo en equipo, realizar alianzas estratégicas, realizar más planificaciones a corto plazo, porque no se sabe que puede pasar mañana.

Anexo 5.*Resumen de entrevista en establecimientos 3 estrellas*

Hotel	Hotel Sol De Oriente	Hotel Castell
Entrevistado	Samuel Constante	Katherine Villegas
¿Cuáles han sido las secuelas que dejó la llegada de la crisis sanitaria generada por el covid-19?	Los clientes siguen con el temor de contagiarse de COVID, en muchas ocasiones, eso es una limitante al momento de contar con los servicios del establecimiento.	La principal secuela que se percibe hoy en día, son las tarifas de nuestros servicios, siguen en un bajo porcentaje para volver captar la atención de clientes que se perdió.
¿Usted considera que los gustos y preferencias del consumidor ha cambiado a raíz de la pandemia?	A raíz de la pandemia los huéspedes, más que comodidad, buscan economía. He percibido que el turista desea gastar menos.	Los clientes buscan los mismos servicios que se ofrecían antes, pero con menor tarifa, ahora y están pendientes de que no se toque sus equipajes por temor a contagios.
¿De qué forma se logró mantener activo el funcionamiento del establecimiento pese a la falta de huéspedes?	Los dueños del establecimiento, al inicio de la pandemia, decidieron cerrar el hotel y ponerlo en alquiler. Las actividades se retomaron en febrero del 2021.	El establecimiento recibió a personas extranjeras para que realicen su cuarentena. Se armó paquetes económicos para ser accesibles frente a la pandemia.
¿Cómo manejaron la relación cliente-proveedor, durante la pandemia por el Covid-19?	Lastimosamente el establecimiento tuvo que cerrar, y se pausó la relación con nuestros proveedores y así mismo con nuestros colaboradores.	No cortamos relaciones con nuestros proveedores, hubo una pausa, dejaron de entregarnos productos al establecimiento y se optó por comprar en supermercados.
¿El establecimiento que medidas tomó para hacer frente a esta crisis sanitaria?	Hubo una reducción de precios en los servicios de alojamiento, restaurante y salón de eventos.	Se redujo personal, y las tarifas de los servicios como alojamiento, restaurante y salón de eventos, se redujo.
¿Qué opina acerca de las medidas implementadas por El Gobierno en el sector turístico?	El sector hotelero se vio afectado con la implementación de los aforos, un mes subían y al siguiente mes, se nos exigía bajar el porcentaje según nuestra capacidad.	Fueron medidas acertadas, el sector hotelero se vio afectado por los aforos, pero fue necesario para reducir los contagios.
En la actualidad, ¿cuál es el escenario postpandemia en el sector hotelero? ¿ha presentado cambios, cuáles?	El sector hotelero se está recuperando poco a poco, los dueños de los hoteles implementan las medidas necesarias para fomentar la llegada de los huéspedes.	Sí, principalmente el establecimiento está volviendo a resurgir, estamos volviendo a recuperar a nuestros huéspedes extranjeros.
¿Qué enseñanza le dejó esta crisis sanitaria, con relación a las medidas que no se tomaron en el sector hotelero?	En preocuparnos mucho más por la salud de nuestros huéspedes y brindarles un mejor servicio acorde a las tarifas establecidas.	Nos enseñó a ser unido entre todos los colaboradores, aprendimos a trabajar en equipo para lograr las metas personales y propias del hotel.

Anexo 6.

Resumen de entrevistas a personas relacionadas con el sector turístico - hotelero

Preguntas	Katherine Rodríguez	Paula Mosquera	Daniela Mata
¿A quién cree usted que se le debería atribuir la reactivación del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil?	La presidente de la Empresa de Turismo, Gloria Gallardo, en los ha hecho un buen trabajo, fomentando muchas áreas de creación.	En la ciudad, el municipio fue el que más ayudó al sector hotelero, que liberó de pagar aciertos impuestos por un lapso.	Se le debería atribuir al Ministerio de Turismo, incluyendo al Gobierno Nacional, ya que se pudieron aplicar medidas que beneficien a la reactivación.
¿Qué piensa acerca de las medidas implementadas por El Gobierno en cuanto al sector turístico?	A raíz del Gobierno de Guillermo Lasso, no he escuchado nada, no hay promoción del Estado como tal.	Las medidas han sido pobres o no suficientes para reactivar en su totalidad al sector turístico.	Las medidas implementadas permiten la reactivación y especialmente el flujo de turistas nacionales, el Gobierno ha logrado impulsar al turismo nacional.
¿Usted cree que los criterios y las preferencias del consumidor ha cambiado a raíz de la pandemia?	Se busca seguridad, economía, pero a raíz de la pandemia, los costos han sido elevados y los precios no compensa lo que se ofrece en los servicios o lo que un país ofrece a los turistas	Las Personas ahora prefieren lugares que cuenten con ambientes abiertos y que la limpieza sea mejor de lo que era antes, para evitar cualquier tipo de contagios.	Sí, los consumidores actualmente buscan la seguridad en cuanto a higiene y salud, anexado a la comodidad que les puede brindar el establecimiento.
¿Usted considera que el covid-19 ha dejado graves secuelas en el sector hotelero? ¿Por qué?	Sí, muchos hoteles han tenido déficit en sus ventas, restricciones al viajar, también generó más desempleo y no se sabe cuándo terminará.	Actualmente el sector hotelero ha podido operar de manera normal ya que las normas para el cuidado contra el covid-19 ha bajado, y de esa manera más personas han podido hospedarse.	Actualmente considero que siguen existiendo secuelas, pero a menor escala, los hoteles aún siguen implementando sus medidas de bioseguridad para prevención.
¿Qué enseñanzas usted cree que dejó la crisis sanitaria en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil?	La implementación de protocolos que permitan atender a los huéspedes de una más óptima, tanto en salud como en seguridad.	Los hoteles procuran que sus áreas permanezcan limpias y desinfectadas, brindan charlas a sus colaboradores y los capacitan para brindar el mejor servicio a sus clientes.	La elaboración de estrategias y planes que permitan cubrir seguridad, tanto para huéspedes, colaboradores y para la empresa.

Anexo 7.

Tabla de tarifas 2020-2022

TARIFAS DE ALOJAMIENTO				
HOTEL	ANTES DE LA PANDEMIA	POST PANDEMIA	-%	%
Courtyard By Marriott Guayaquil	\$ 90,00	\$ 80,00	-11%	11%
Hotel Ramada	\$ 60,00	\$ 44,00	-27%	27%
HM International Hotel	\$ 73,00	\$ 50,00	-32%	32%
Hotel Ramada	\$ 70,00	\$ 40,00	-43%	43%
Hotel Sol De Oriente	\$ 45,00	\$ 15,00	-67%	67%
PROMEDIO				36%