



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS SITUACIONAL DE LOS EFECTOS DE LA
PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SECTOR HOTELERO
DEL CANTON BUCAY”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN O PROYECTO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN EMPRESAS**

AUTOR: LADY LUCY GUZMÁN NÚÑEZ

DIRECTOR: JOFFRE BOZA

LA TRONCAL – ECUADOR

2021

*Yo me gradué en
los 50 años de La Cato!
... y sostuve la Universidad*



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS SITUACIONAL DE LOS EFECTOS DE LA
PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL SECTOR HOTELERO
DEL CANTON BUCAY”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN O PROYECTO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN EMPRESAS**

AUTOR: LADY LUCY GUZMÁN NÚÑEZ

DIRECTOR: JOFFRE BOZA

LA TRONCAL – ECUADOR

2021

*Yo me gradué en
los 50 años de La Cato!
... y sostuve la Universidad*

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

Lady Lucy Guzmán Núñez portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0604225854**. Declaro ser el autor de la obra: “**Análisis situacional de los efectos de la pandemia del COVID-19 en el sector hotelero del canton Bucay**”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, **29 de julio de 2021**



F:

Lady Lucy Guzmán Núñez

C.I. 0604225854

CERTIFICACIÓN

Yo, Boza Aguirre Joffre Edgar certifico que el trabajo titulado “Análisis situacional de los efectos de la pandemia del Covid-19 en el sector hotelero del cantón Bucay” fue desarrollado por Lady Lucy Guzmán Núñez, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de LICENCIADA EN EMPRESAS

La Troncal 29 de julio de 2021



Boza Aguirre Joffre Edgar

Tutor

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por ser mi guía espiritual en este largo camino, gracias a él supere momentos difíciles venciendo obstáculos de riesgo y peligro, al Divino Niño Jesús por escuchar mis peticiones en ti confiare siempre.

A mis hijos a mis padres y hermanas. Pilares fundamentales en mi vida fuente de mi inspiración les dedico este trabajo con gran amor por el apoyo incondicional mediante sus sabios consejos, siempre impulsándome a ser mejor por compartir momentos significativos conmigo, continuamente dispuestos a escucharme y a ayudarme en cualquier momento de mi vida contribuyendo así con granitos de arena para culminar la meta propuesta.

A la familia Kaiser, a ustedes Fred y Ken por haber confiado en mí intelecto, mis cualidades, millón gracias por todo el apoyo los consejos y el amor que me brindan desde el primer día que nos conocimos, sin duda son lo mejor que pudo haber pasado en mi vida, Dios los bendiga siempre por tanta bondad, los amo mucho.

A mis maestros de la distinguida UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA quienes compartieron sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión de manera especial al ing Joffre Boza quien con paciencia y rectitud supo guiarme en el proceso del desarrollo investigativo como director de tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Con sincero sentimiento de gratitud y amor va mi agradecimiento a Ken Kaiser quien a lo largo del sendero hacia el cumplimiento de mi carrera siempre estuvo animándome y motivándome a la culminación de la misma con sus consejos brindados que han sido de gran ayuda y me han permitido llevar adelante un proyecto que ahora se convierte en realidad.

Considero es el momento perfecto para dejar plasmado mi reconocimiento a tí, que siempre me ha apoyado en mi formación académica y creyó en mí en todo momento.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo analizar los efectos socioeconómicos que ha traído consigo la pandemia del Covid-19 en el sector hotelero del cantón Bucay. Con la llegada del coronavirus una de las industrias más golpeadas fue el turismo, dentro de la cual hay otros sectores relacionados que dependen del movimiento de personas que realizan a nivel mundial, entre las cuales se puede identificar a restaurantes, agencias de viaje, empresas de transporte y el sector hotelero, como segmento específico abordado en este trabajo. Para facilitar la recolección de datos, el estudio se delimitó en el cantón Bucay de la provincia del Guayas, el mismo que además de la agricultura y ganadería, vive del turismo por sus condiciones geográficas al estar ubicado entre la costa y sierra ecuatoriana, lo que crea un entorno natural único, atractivo para ser visitado por turistas nacionales y extranjeros. La metodología aplicada fue descriptiva y de enfoque mixto porque se realizaron tanto entrevistas como encuestas a un grupo de 10 hoteles localizados en este sector. De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó que es posible que haya un aumento del desempleo en el sector turístico – hotelero de Bucay, dado que al momento de realizar la encuesta se encontró la novedad que 3 establecimientos habían cerrado, lo que supone una reducción de por lo menos el 25% de los ingresos con relación al año 2019, lo que establece que la pandemia ha golpeado muy fuerte a la economía dedicada al turismo en este cantón.

Palabras Claves: Pandemia, Sector Hotelero, Turismo, Recesión Económica, Estrategia

ABSTRACT

This research aimed to analyze the socio-economic effects that the Covid-19 pandemic has brought with it in the hotel sector of the Canton of Bucay. With the arrival of the Coronavirus, one of the worst-hit industries was tourism, within which other related sectors depend on the movement of people who carry out worldwide, among which restaurants, travel agencies, travel companies, transportation, and the hotel sector can be identified; the latter as a specific segment is addressed in this study. To facilitate data collection, the investigation was delimited in Bucay, Guayas province, which, in addition to agriculture and livestock it lives off tourism due to its geographical conditions and its location between the coast and the Andean mountains, which creates a unique natural and attractive environment to be visited by locals and foreign tourists. The applied methodology was descriptive and with a mixed approach because both interviews and surveys were carried out in a group of 10 hotels located in this sector. According to the results obtained, it was determined that there may be an increase in unemployment in the tourism - hotel sector of Bucay, since at the time of the survey, the news was found that 3 establishments had closed, representing a reduction of at least 25% of the income concerning to the year 2019, which establishes that the pandemic has hit the economy focused on tourism very hard.

Keywords: pandemic, hotel sector, tourism, economic recession, strategy

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción del caso a investigar.....	2
1.2 Antecedentes del caso a investigar	4
1.3 Preguntas de la investigación	5
1.3.1 Pregunta General	5
1.3.2 Preguntas Específicas.....	5
1.4 Objetivos de la investigación	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos	5
1.5 Justificación de la Investigación.....	6
1.5.1 Justificación Social	6
1.5.2 Justificación Ambiental.....	6
1.5.3 Justificación Productiva.....	6
1.6 La industria	7
1.6.1 Cantón Bucay: generalidades y aspectos demográficos.....	7
1.6.2 Atractivos Turístico.....	8
1.6.3 Datos relevantes del sector.....	10
CAPÍTULO 2	13

MARCO TEÓRICO	13
2.1 Marco Referencial.....	13
2.1.1 COVID-19.....	13
2.1.1.1 Antecedentes y definición	13
2.1.1.2 Síntomas.....	14
2.1.1.3 Persistencia y formas de contagio	15
2.1.1.4 Medidas de prevención	16
2.1.1.5 Estadísticas del Covid-19.....	17
2.2 Marco Teórico.....	19
2.2.1 Turismo y Hotelería	19
2.2.1.1 Generalidades, definición e importancia	19
2.2.1.2 Definición de hotelería	20
2.2.2 Evolución del servicio hotelero.....	23
2.2.3 Exigencias de los huéspedes en el sector hotelero.....	24
2.2.4 Estructura organizacional de los hoteles.....	24
2.3 Marco Conceptual.....	25
2.4 Marco Legal	26
2.4.1 Ley de Turismo.....	26
CAPÍTULO 3	28
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	28
3.1 Metodología de la investigación.....	28
3.1.1 Diseño de investigación	28
3.1.2 Tipo de investigación.....	28
3.1.3 Método de investigación.....	29
3.1.4 Enfoque.....	29
3.1.5 Población	29
3.1.6 Muestra	30

3.1.7	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	30
3.2	Análisis de los Resultados.....	31
3.2.1	Análisis del Entorno.....	31
3.2.1.1	Factor político – legal.....	31
3.2.1.2	Factores económicos.....	33
3.2.1.3	Factores socioculturales.....	37
3.2.1.4	Factores tecnológicos.....	40
3.2.2	Análisis de la Industria Turística y Hotelera.....	41
3.2.2.1	Datos del sector turístico del Ecuador.....	41
3.2.2.2	Datos del Sector Turístico – Hotelero en Bucay.....	42
3.2.3	Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.....	46
3.2.3.1	Poder de negociación de proveedores.....	46
3.2.3.2	Poder de negociación de los clientes.....	46
3.2.3.3	Amenaza de nuevos entrantes.....	46
3.2.3.4	Amenaza de productos sustitutos.....	47
3.2.3.5	Rivalidad entre competidores existentes.....	47
3.2.4	Análisis FODA.....	49
3.2.4.1	Fortalezas.....	49
3.2.4.2	Debilidades.....	50
3.2.4.3	Amenazas.....	50
3.2.4.4	Oportunidades.....	50
3.2.5	Resultados de la encuesta.....	50
3.2.5.1	Tiempo de actividad del hotel u hostería.....	50
3.2.5.2	Tasa de ocupación promedio antes del Covid-19.....	51
3.2.5.3	Tasa de ocupación en época de feriado antes del Covid-19.....	51
3.2.5.4	Procedencia de la mayoría de los huéspedes.....	52
3.2.5.5	Tasa de ocupación promedio durante el Covid-19.....	52

3.2.5.6	Tasa de ocupación en feriado, durante el Covid-19.....	53
3.2.5.7	Afectación del Covid-19 a la situación económica del hotel.....	53
3.2.5.8	Aspecto en que se ha visto afectado el establecimiento por causa del Covid-19	54
3.2.5.9	Establecimientos que recibieron incentivo o apoyo del Gobierno	54
3.2.5.10	Tipo de apoyo que recibió.....	55
3.2.5.11	Decisión que tomó para evitar la quiebra.....	55
3.2.6	Resultados de la entrevista	56
3.3	Discusión	57
CAPÍTULO 4	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1	Conclusiones	60
4.2	Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Límites territoriales del cantón Bucay.....	8
<i>Tabla 2.</i> Atractivos turísticos del cantón Bucay.....	9
<i>Tabla 3.</i> Cooperativas de transporte que van hacia el cantón Bucay	11
Tabla 4. Proyección de la variación del PIB del Ecuador para el año 2020	35
Tabla 5. Matriz de entrevistas	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Entrada del cantón Bucay, provincia del Guayas.....	10
Figura 2. Vías de acceso para llegar al cantón Bucay	11
Figura 3. Principales actividades económicas del cantón Bucay	12
Figura 4. Síntomas del Covid-19.....	15
Figura 5. Persistencia del Covid-19, según la superficie.....	15
Figura 6. Ilustración de las principales de medidas de prevención adoptadas para reducir el contagio por Covid-19	17
Figura 7. Casos de Covid-19 registrados a nivel mundial.	18
<i>Figura 8.</i> Casos contagios y muertes por Covid-19 en Ecuador	19
Figura 9. Hotel Burj Al Arab en Dubái de 7 estrellas	23
Figura 10. Servicios tecnológicos que ofrecen algunos hoteles.....	24
<i>Figura 11.</i> Organigrama básico de un hotel	25
<i>Figura 12.</i> Producto Interno Bruto del Ecuador, período 2015 - 2019.....	34
<i>Figura 13.</i> Participación de las ventas del sector turístico al PIB del Ecuador, período 2015 - 2019.....	35
<i>Figura 14.</i> Evolución del índice de riesgo país durante el período 2016 - 2020....	36
<i>Figura 15.</i> Evolución del índice de inflación durante el período 2016 - 2020	37
Figura 16. Nivel socioeconómico del Ecuador	38
<i>Figura 17.</i> Evolución del índice de confianza del consumidor en el año 2019	39
<i>Figura 18.</i> Índices del mercado laboral a nivel nacional, durante el año 2019.....	40
<i>Figura 19.</i> Evolución del uso de internet en el Ecuador	41
Figura 20. Datos del sector turístico hasta el 2019	42
Figura 21. Número de establecimientos registrados bajo la actividad turística - hotelera	43
Figura 22. Cantidad de empleos que generó la actividad turística - hotelera.....	44
Figura 23. Nivel de ingresos generados por la actividad turística - hotelera	45
Figura 24. Tiempo de actividad del hotel u hostería.....	51
Figura 25. Tasa de ocupación promedio antes del Covid-19	51
Figura 26. Tasa de ocupación en feriado, antes del Covid-19	52
Figura 27. Procedencia de la mayoría de los huéspedes.....	52
Figura 28. Tasa de ocupación promedio durante el Covid-19.....	53
Figura 29. Tasa de ocupación en feriado, durante el Covid-19.....	53

Figura 30. Afectación del Covid-19 a la situación económica del hotel.....	54
Figura 31. Aspecto en que se ha visto afectado el establecimiento por causa del Covid-19.....	54
Figura 32. Establecimientos que recibieron incentivo o apoyo del gobierno	55
Figura 33. Tipo de apoyo que recibió	55
Figura 34. Decisión que tomó para evitar la quiebra.....	56

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación se fundamenta en analizar los efectos socioeconómicos que ha traído consigo la pandemia del covid-19 en el sector hotelero del cantón Bucay, razón por la cual esta investigación se dividió en cuatro capítulos, los mismos que trataron acerca de los siguientes aspectos: en el primer capítulo se abordó el problema de investigación, así como sus causas y efectos, para comprender un poco el contexto de estudio, ante lo cual se analizó la forma en que se ha desarrollado la pandemia del Covid-19, y su relación con el sector hotelero del cantón Bucay. Posteriormente, se realizó un marco teórico donde se recogieron los criterios de diversos autores sobre las variables objeto de estudio, en este caso, se analizó de forma conceptual del Covid-19 y del sector hotelero. Luego, se definió la metodología de estudio, en la cual se describió el diseño, tipo y método de investigación necesario para la toma de datos; finalmente, en este capítulo se presentó un análisis de los resultados abordado desde la óptica estratégica mediante el análisis del entorno PEST y las Cinco Fuerzas de Porter y, finalmente, se presentaron los resultados de la encuesta y entrevista aplicada a un grupo de 10 empresas hoteleras de Bucay.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del caso a investigar

En 2020, la pandemia del Covid-19 cambió la vida de las personas en todos los aspectos: personal, educativo, profesional, laboral y empresarial, ante lo cual la economía se vio bastante golpeada por los efectos que generaron las medidas de confinamiento y restricción vehicular, como estrategias para evitar una propagación masiva del virus (Instituto de Investigaciones Económica, 2020). Esta situación provocó un cambio sin precedentes en los mercados y los sectores empresariales, a tal punto que las organizaciones tuvieron que tomar medidas para responder y acelerar sus planes de contingencia, considerando que las acciones y decisiones que se ejecuten en la época actual, sin lugar a dudas, cambiarán el curso del negocio (Bohoslavsky & Rulli, 2020).

Por tratarse de una emergencia de escala mundial, la volatilidad e incertidumbre que se genera en un ambiente tan tenso determina la necesidad de que los administradores de empresas se vuelvan proactivos y evalúen sus habilidades y destrezas para enfrentar una posible crisis a nivel operativo y financiero (CEPAL, 2020). Con la “nueva normalidad” muchas organizaciones podrán a prueba su inteligencia emocional para manejar situaciones adversas, a través del uso de plataformas digitales que logren captar el interés y confianza de los consumidores, basado en los protocolos de bioseguridad existentes.

Una de las industrias más golpeadas ha sido el turismo, de la cual dependen diversos sectores como: el hotelero, los restaurantes, las operadoras de turismo, las agencias de viaje y negocios afines que trabajan con los visitantes extranjeros. Los datos de la Organización Mundial de Turismo (OMT) manifiestan que el brote mundial del Covid-19 ha derivado en medidas de confinamiento y cese de todo evento de carácter masivo como: visita a las playas, conciertos, eventos deportivos y demás actividades que implican la afluencia masiva de persona, lo que se relaciona estrechamente con la actividad turística, siendo el sector económico más afectado (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Aunque se trata de una industria intangible, hasta cierto punto, el turismo represente uno de los sectores que mayor dinamismo económico presenta, dado que se relaciona con hoteles, restaurantes, agencias de viaje, establecimientos de distracción y negocios ubicados alrededor de los mismos, por lo que el turismo genera empleo para millones de personas, a la vez que hace posible que muchos visitantes aprecien su propia cultura y otras diferentes, así como también las bondades de la naturaleza (Organización Mundial de Turismo, 2020).

A nivel mundial, el turismo aporta con el 20% del producto interno bruto (PIB) en algunos países, siendo uno de los tres pilares económicos a nivel mundial, en cuanto a exportaciones se refiere. En este contexto, el desarrollo de esta investigación tiene como propósito analizar los efectos que ha traído consigo la pandemia del Covid-19 en las empresas del sector turístico, particularmente a los negocios dedicados a servicios de alojamiento como hoteles, hostales y hosterías que han sido los más golpeados con las medidas de restricción a causa del coronavirus, repercutiendo también en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades a escala mundial (Petrizzo, 2020).

Pero no todo es negativo dentro de esta pandemia, dado que la reactivación del sector turístico da la oportunidad de transformarlo y adaptarlo a las nuevas necesidades, haciendo mayor énfasis en el impacto que ejerce en los destinos visitados, las comunidades y empresas más resilientes a través de la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas. Según el Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el turismo no es sólo visitar museos e ir a la playa, sino que se trata de un sector que dinamiza a una gran cantidad de compañías relacionadas, en 2019 representó el 7% del comercio mundial (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Esta situación, no está tan alejada del caso ecuatoriano que en 2019, el Ministerio de Turismo determinó que al país llegaron más de 2.4 millones de extranjeros en el año 2018, lo que generó un ingreso de divisas superior a los \$ 1,043 millones de dólares; que a su vez significó una participación de 1.45% al PIB (\$ 71,870 millones) y una generación de casi 135 mil plazas de trabajo sólo en este sector; cifras que son muy alentadoras y dejan en evidencia la importancia que va teniendo el sector

turístico en la economía nacional (Ministerio de Turismo, 2019). Esto significa que por cada \$ 100 que ingresaban al país, \$ 1.45 correspondía a turismo.

Asimismo, las llegadas de turistas significaron un crecimiento de 60% en sólo cuatro años, y lo que determina una tasa de variación anual del 15% en promedio; de modo que hay una demanda turística que va en aumento y a su vez, muestra un panorama favorable para el desarrollo de nuevas inversiones. Según Castillo, Herrera y Vera (2016) este crecimiento en materia turística se debe a los planes, programas e iniciativas que el gobierno nacional ha desarrollado para la potenciación de un turismo sostenible, considerando que esta actividad es una generadora de diversos emprendimientos, empleo y riqueza.

1.2 Antecedentes del caso a investigar

Gral. Antonio Elizalde, más conocido como Bucay, es un cantón de la provincia del Guayas que posee un clima templado, el mismo que es responsable de generar un patrimonio natural variado, a causa de su ubicación geográfica que integra prácticamente a la región Costa y Sierra del Ecuador, lo que proporciona un hábitat ideal para un sinnúmero de especies de aves y demás animales que pernoctan en este sector (Rosero & Vinces, 2019).

Esta riqueza natural ha convertido en Bucay en un cantón con un importante potencial turístico, especialmente en el contexto natural o rural, por tanto, es importante analizar la forma en que este cantón se ha visto afectado como secuela de la pandemia del Covid-19, dado que muchas personas que viven en esta localidad tienen negocios enfocados a la actividad turística (Rosero & Vinces, 2019). El ecoturismo, los paseos y las estancias en el bosque nublado forma parte de la oferta turística donde también el agroturismo ha ganado espacio, y permite que diversos campesinos del sector sustituyan la agricultura y ganadería para dedicarse a la prestación de servicios turísticos.

Por otro lado, el turismo de aventura ha ganado bastante terreno en los últimos años a tal punto que las operadoras de turismo no sólo ofrecen paseos a las cascadas, sino también la práctica de deportes extremos como el rafting, canyoning y cannopy., así como descensos con cuerdas por los cañones de ciertas cascadas que presentan caídas de agua entre 15 y 45 metros.

Debido a la relevancia que tiene el turismo para el cantón Bucay, surge el desarrollo de la presente investigación para conocer cuáles han sido las principales afectaciones, tanto a nivel económico como social, que ha traído el Covid-19 al sector hotelero de esta localidad, para determinar alguna estrategia que ayude a reactivar la economía que se ha visto muy golpeada, y que genera incertidumbre tanto en las familias como en los empresarios hoteleros. Es decir, se trata de analizar cuál ha sido el impacto económico en cuanto tasas de ocupación, ingresos generados y, asimismo, determinar cuántos hoteles han cerrado y cuántas personas han quedado desempleadas a causa de la crisis sanitaria que enfrenta el Ecuador y el mundo.

1.3 Preguntas de la investigación

1.3.1 Pregunta General

¿Cuáles son los efectos socioeconómicos que ha traído consigo la pandemia del covid-19 en el sector hotelero del cantón Bucay?

1.3.2 Preguntas Específicas

1. ¿Cuál es la literatura existente referente a los efectos de la pandemia del Covid-19 en los sectores económicos?
2. ¿Cuál es la situación del sector hotelero del cantón Bucay?
3. ¿Qué indicadores evidencian el impacto socioeconómico de la pandemia del covid-19 en el sector hotelero del cantón Bucay?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Analizar los efectos socioeconómicos que ha traído consigo la pandemia del covid-19 en el sector hotelero del cantón Bucay.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Elaborar una revisión de literatura sobre los efectos de la pandemia del Covid-19 en los sectores económicos.
2. Diagnosticar la situación del sector hotelero del cantón Bucay.
3. Determinar los indicadores socioeconómicos que se vinculan con la pandemia del covid-19 y el sector hotelero del cantón Bucay.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1 Justificación Social

El desarrollo de esta investigación es importante porque, desde la perspectiva social, ayuda a comprender cómo se ha visto afectada la economía del cantón Bucay a causa del covid-19, y sirve de base para la formulación de estrategias que permitan una reactivación oportuna del sector hotelero y demás categorías relacionadas con el sector turístico, de manera que se impulse el desarrollo socioeconómico a través de la generación de nuevas plazas de empleo, en especial para mitigar los estragos de la recesión y aportar en el bienestar y desarrollo económico de la comunidad.

1.5.2 Justificación Ambiental

Desde el punto de vista ambiental, este proyecto de investigación es relevante porque Bucay al presentar una gran diversidad natural, se buscará diseñar estrategias que garanticen el desarrollo económico sostenible, es decir, sin comprometer los recursos naturales de las generaciones futuras. Además, en esta localidad la mayor parte del turismo se centra en actividades agrícolas y ecológicas lo que ha dado origen al turismo rural sostenible, como una forma de reducir las emisiones y deterioro del entorno donde se realizan las actividades turísticas. Esto es importante para generar un compromiso de responsabilidad social, no sólo desde el ámbito empresarial, sino también desde los turistas.

1.5.3 Justificación Productiva

Finalmente, a nivel productivo esta investigación se justifica en el hecho de desarrollar estrategias para lograr una reactivación del turismo, en donde no sólo el sector hotelero se vea beneficiado sino también los sectores relacionados como las operadoras de turismo, los restaurantes y el sector de transportes, dado que si en esta localidad se genera un mayor movimiento de turistas, se generan divisas que se quedan en el cantón y esto beneficia a toda su comunidad, por lo que se dispondría de oportunidades para promover fuentes de trabajo.

1.6 La industria

1.6.1 Cantón Bucay: generalidades y aspectos demográficos

Gral. Antonio Elizalde más conocido como Bucay, es un cantón de la provincia del Guayas, considerado como la puerta entre la Sierra y la Costa ecuatoriana, debido a que a pocos kilómetros de distancia la situación geográfica empieza a cambiar, y esta combinación de climas entre tropical, seco y húmedo, es lo que genera un hábitat especial para la producción de flora y fauna que, en pocos territorios se puede apreciar.

Se estima que este cantón tiene una extensión territorial de 278 km², y cuenta con una población oficial de 10.642 habitantes, según el último censo poblacional del 2010, pero se estima que para el 2020 al menos existen 15.000 habitantes. Además, por su privilegiada ubicación goza de una temperatura que oscila entre los 18° y 24°. Además, su constante humedad hace posible que los campos estén siempre verdes y que su actividad agrícola – ganadera sea pilar económico de esta localidad.

Históricamente, se dice que en la zona del cantón Bucay habitaron tribus nómadas que provenían de la Sierra, particularmente se cree que fue territorio de los Cañaris, cuya presencia se evidencia en algunos de los apellidos que poseen los lugareños, tales como: Cochancay, Yanuncay, Cutugüay, entre otros. Por otro lado, en la zona oriental del cantón se cree que los Shuaras habitaron por largo tiempo en un recinto pequeño conocido como “El Limón”, a un costado de la vía “La Esperanza”, donde aún se conservan ciertos vestigios de estas culturas ancestrales.

Este cantón empezó a tener mayor relevancia, a partir de la construcción del primer ferrocarril, el 6 de marzo de 1888, con la ruta Yaguachi – El Carmen (Bucay), situación que determinó un punto de intercambio provincial, dado que unía a las regiones de la Costa y Sierra, a través de caminos de herradura, es decir que se hacían los recorridos a caballo.

Un dato curioso es que si bien el nombre oficial del cantón es Gral. Antonio Elizalde, se lo conoce más como Bucay porque dentro de la construcción del ferrocarril destacó un personaje de origen jamaquino, que se hizo muy popular por su nombre Buckay, y desde entonces este sector fue identificado como la tierra del negro Buckay, cambiándose el nombre a Bucay, con el pasar de los años. Sin embargo, hay otra

historia del origen de este nombre, que hace referencia a la unión de dos vocablos quichuas: BOC que significa garza y CAY que significa río; esto como parte de la fauna que se encuentra en el sector, donde las garzas han hecho importantes nidos en varios ríos que se encuentran en el cantón.

A pesar de que este cantón tuvo relevancia entre finales del siglo XIX y principios del siglo XX, no fue hasta el 9 de noviembre de 1995 donde fue creado oficialmente como cantón Bucay de la provincia del Guayas, cuyos límites territoriales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. *Límites territoriales del cantón Bucay*

Al Norte	Al Sur
Cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos	Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo
Al Este	Al Oeste
Cantón Chillanes, provincial de Bolívar	Cantón Naranjito, Provincia del Guayas

Nota. Obtenido del sitio oficial del Municipio del Cantón Bucay, 2020

Finalmente, dentro de los aspectos relativos a su ubicación geográfica, este cantón se encuentra a una altitud de 250 metros sobre el nivel del mar, presentando un clima mayormente tropical húmedo, característico por su hidrografía porque se encuentra rodeada de ríos como El Chimbo, Chagüe Grande, Limón, San Antonio, Ñauza, San Jacinto, Atio, De las Minas, Changuil y Fortuna; así como Esteros como El Agua Clara, Changüe Chico, Tigre y Chilintomo. No obstante, el mayor afluente es el Río Limón, quien abastece a la Planta de Agua Potable de este cantón.

1.6.2 Atractivos Turístico

Debido a su ubicación geográfica, el cantón Bucay es considerado como una de las reservas de mayor producción faunística y florística, entre la que se destacan gran variedad de plantas y árboles maderables como el guayacán y el matapalo, inclusive teca, y plantas menores como las bromelias, las orquídeas, los helechos y otras más que emanan diversos olores y aromas en este cantón.

Por otro lado, en lo referente a la fauna, se pueden encontrar una gran cantidad de mamíferos como: osos hormigueros, armadillos, guantas, y tigrillos; también aves como tucanes, colibríes, gavilanes y garzas; reptiles como serpientes y una diversidad de insectos como escarabajos y mariposas, entre los más populares.

Este conjunto de recursos de flora y fauna es lo que hacen que el cantón sea muy atractivo y aproveche al máximo la planificación turística, a través de atractivos que se enfocan en el disfrute de un turismo rural sostenible y turismo comunitario. De esta forma, en la siguiente tabla se describen algunos de los principales atractivos turísticos de este cantón:

Tabla 2. Atractivos turísticos del cantón Bucay

Atractivo	Descripción
Balneario de Agua Clara	Localizado dentro de la cabecera cantonal, se trata de una represa que genera un área de recreación característico por sus aguas cristalinas y un pequeño salgo de agua que embellece el paisaje junto con el río Chimbo y las montañas de fondo.
Malecón del río Chimbo	Se trata de una obra municipal que hace posible la vista total del puente del antiguo ferrocarril. Este malecón se ha convertido en un escenario de importantes momentos culturales y artísticos, así como el punto de encuentro de numerosas familias y turistas.
Comunidad Shuar	Como se mencionó, en el recinto Limón se encuentra un asentamiento poblacional de este grupo indígena que tiene alrededor de 60 años en la zona, y es patrimonio cultural que tiene como fin rescatar la identidad ancestral de esta zona.
Bosque húmedo La Esperanza	Se trata de un bosque secundario, que presenta remanentes de bosque primario y es un lugar predilecto para realizar diferentes actividades turísticas entre las que se destacan: cabalgatas, avistamiento de aves, trekking, climbing, rappel, entre otras.
Cascadas Piedra Blanca	Localizada a 1.400 metros sobre el nivel del mar, este conjunto de cascadas se desagrega en varios circuitos que tienen al menos 20 saltos de agua, siendo las más populares la cascada Canaleta con más de 90 metros de altura, Las Mellizas con alturas entre 50 y 30 metros.
Río Chimbo	Muy popular por su imponente corriente que anima a la realización de deportes extremos como el rafting y tubing.

Finalmente, entre las actividades que pueden realizar los turistas en este cantón se destacan las siguientes:

- Visitas a la estación del ferrocarril.
- Visitas al malecón Río Chimbo.

- Visitas a la Torre Loma, considerado uno de los miradores más altos de la provincia del Guayas, aquí mucha gente suele hacer caminatas, descenso, cabalgatas, entre otras.
- El coliseo Matilde Esther, característico por la conocida pelea de gallos.
- Realización de prácticas de agroturismo, como una alternativa para mostrar la actividad económica de este cantón.
- Senderismo y cabalgatas en cerros como el Mirán Alto, cerro de Bucay.
- Rafting y pesca en los ríos de la zona.
- Canopy en algunos puntos altos de este cantón.

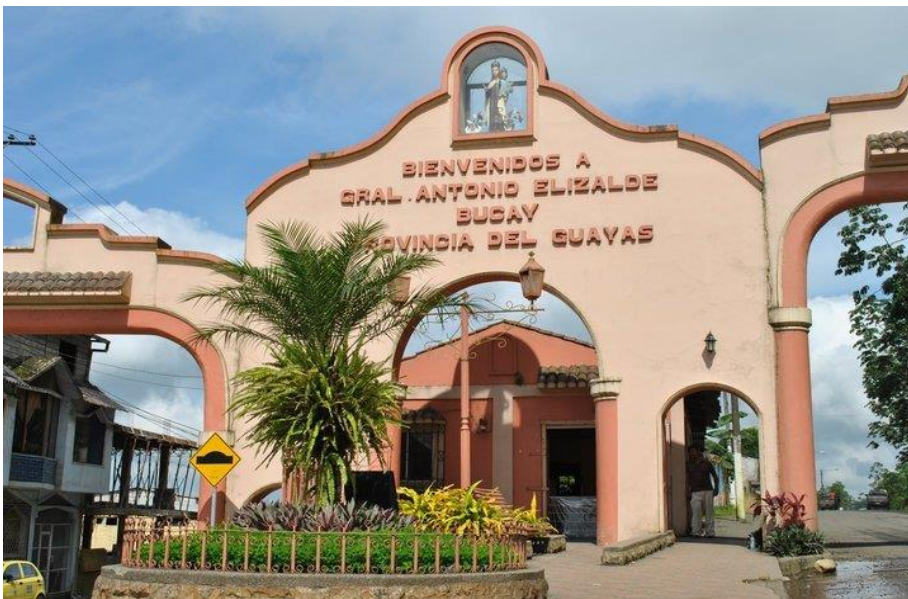


Figura 1. Entrada del cantón Bucay, provincia del Guayas

Nota. Tomado del sitio oficial del Municipio del cantón Bucay, 2020

1.6.3 Datos relevantes del sector

Por encontrarse en medio de algunas provincias de la Costa y Sierra es muy fácil acceder por cualquiera de estas dos regiones. Existen diversas vías que conducen a Bucay. Desde Guayaquil tenemos dos vías: 1. Guayaquil – Virgen de Fátima (Km. 26) – El Triunfo – Bucay; y 2. Guayaquil – Yaguachi – Milagro – Naranjito – Bucay. Desde la sierra se puede acceder por la vía: Quito – Riobamba – Pallatanga – Bucay y la Vía Riobamba – Alausí – Huigra – Bucay.

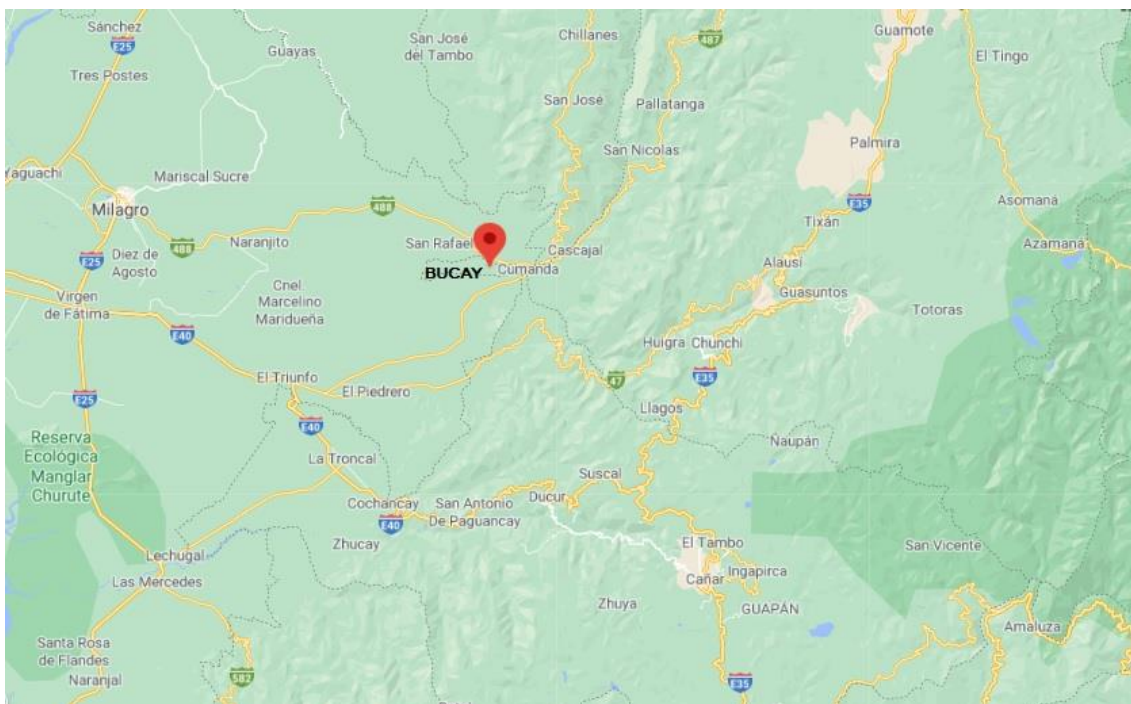


Figura 2. Vías de acceso para llegar al cantón Bucay
Nota. Tomado de Google Maps, 2020

Para quienes deseen acceder a este cantón por transporte terrestre público, existen diversas cooperativas que tiene como destino este cantón, o simplemente pasan por esta zona, debido a que colinda con localidades de la serranía ecuatoriana, es por tal razón que la mayoría de los destinos principales son las ciudades de Ambato y Riobamba, porque antes de llegar a estas localidades, deben pasar por Bucay.

Tabla 3. Cooperativas de transporte que van hacia el cantón Bucay

Nombre de la Cooperativa	Horarios de salida	Duración del recorrido	Destino	Tarifas
Santa Martha	06:30 - 19:10	2 horas	Bucay	\$ 2.00
Patria	08:30 - 05:30	1 hora y media	Riobamba	\$ 2.00
Cita Express	06:15 - 00:45	1 hora y media	Ambato	\$ 2.00
Trasandina	01:15 - 06:00	1 hora y media	Ambato	\$ 2.00
Ñuca Llacta	05:00 - 24:30	1 hora y media	Riobamba	\$ 2.00
Pelileo	07:15 - 22:45	1 hora y media	Ambato	\$ 2.00
San Francisco	05:00 - 24:00	1 hora y media	Ambato	\$ 2.00
Riobamba	05:00 - 24:00	1 hora y media	Riobamba	\$ 2.00

Finalmente, en lo que concierne a las actividades económicas que se desarrollan en el cantón Bucay, se puede notar que los pilares económicos que esta localidad son tres: (1) la agricultura, ganadería y pesca, con una participación del 38% de negocios que ahí residen; (2) el sector de comercio al por mayor y menor, con el 23%

de participación; y (3) el sector de transporte y almacenamiento con el 15% de participación.

De esta forma, entre estas tres actividades se concentra el 76% de la economía local, mientras que el 24% se desagrega en otras categorías como: construcción, industria de manufacturas y actividades de atención de salud y asistencia social. Es importante destacar que, aunque en la zona se genera una interesante actividad turística, son muy pocos los establecimientos que pertenecen a este sector, no llegando a representar el 1% de empresas registradas, además, que dentro de las cifras están consideradas solo aquellas que tienen un RUC como personería jurídica o sociedades, debidamente reguladas por la Superintendencia de Compañías y no las personas naturales o RISE, que es la modalidad bajo la cual se desarrollan la mayoría de establecimientos en la zona.

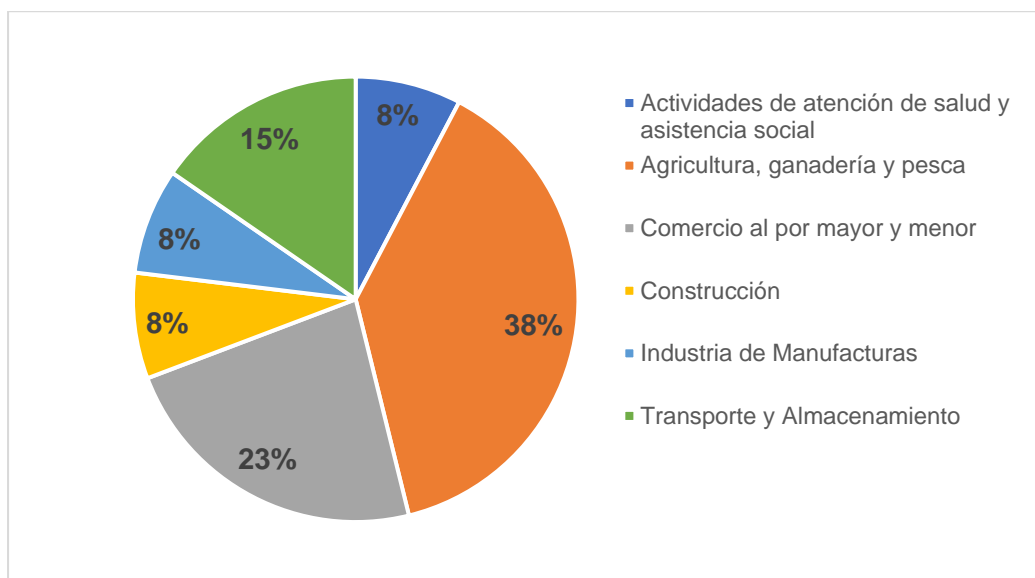


Figura 3. Principales actividades económicas del cantón Bucay
Nota. Tomado de Google Maps, 2020

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Referencial

Dentro del marco teórico se abordan aquellos conceptos que son relevantes para la presente investigación, debido a que se relacionan con las dos variables objeto de estudio; en este caso, se trata de la pandemia del Covid-19 y su impacto económico en las empresas del sector turístico, pero particularmente, del sector hotelero.

2.1.1 COVID-19

2.1.1.1 *Antecedentes y definición*

La Organización Mundial de la Salud - OMS es una institución de carácter internacional especialista en la emisión de políticas para la gestión, prevención, promoción e intervención acerca los temas concernientes al ámbito de la salud a nivel global. De acuerdo con su definición, los coronavirus se desenvuelven en una vasta familia de virus que son responsables de causar enfermedades en todos los seres vivos (Organización Mundial de la Salud, 2021a).

Los coronavirus provocan infecciones de carácter respiratorio en las personas, las mismas que pueden variar entre un resfriado común hasta síndromes como el respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo, más conocido por sus siglas SARS, que está asociado con el coronavirus identificado por primera vez en 2019, de ahí que se lo abrevia como SARS-CoV-2 o COVID-19 (Organización Mundial de la Salud, 2021a).

Esta enfermedad de carácter infeccioso era desconocida hasta el brote que se manifestó en Wuhan – China, en diciembre de 2019 (Organización Mundial de la Salud, 2021a)..Se piensa que este virus es transmitido de una persona a otra, a través de las gotitas que se dispersan cuando una persona infectada por el virus tose, estornuda e inclusive habla muy cerca de otra persona. Inclusive, se ha detectado casos en donde la transmisión del Covid-19 se ha generado cuando una persona ha tocado alguna superficie donde estuvo presente el virus y se llevó sus manos a sus ojos, nariz o boca (Organización Mundial de la Salud, 2021a).

Por esta razón, una de las estrategias que más se promueve a nivel mundial para combatir la dispersión de esta enfermedad es lavarse las manos, así como también la desinfección con alcohol tanto en las manos y las superficies que pudieran estar expuestas a las gotitas del virus que se esparcen por estornudos.

Hoy en día, este virus se ha convertido en una pandemia mundial que ha afectado tanto a países desarrollados como en vías de desarrollo, y en Ecuador esta situación no ha sido la excepción, pues, a diario se registran nuevos casos detectados en la ciudadanía, siendo las provincias del Guayas y Pichincha las más afectadas, por la densidad poblacional que se desarrolla en sus ciudades; por ello, el gobierno ecuatoriano, al igual que otros gobiernos del mundo, fomentaron medidas de restricción en lugares donde se fomenta la aglomeración masiva de personas, como parques, cines, centros comerciales, entre otros; y obligó al confinamiento de su población como una forma de evitar la propagación del virus.

2.1.1.2 Síntomas

Si bien, el Covid-19 puede presentar diferentes síntomas, en la figura 2 se presentan los más comunes que son: fiebre, tos seca y cansancio fuera de lo normal. No obstante, algunas pueden presentar otros síntomas que son menos frecuentes, pero que se asocian al virus, como es el caso de: congestión nasal, fuertes dolores de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o el olfato y erupciones cutáneas, así como también el cambio de color en dedos de los pies y las manos (Organización Mundial de la Salud, 2021a).

Estos síntomas pueden iniciar de forma leve, pero no se manifiestan todos a la vez, sino de forma gradual. Asimismo, hay personas que pueden portar el virus y no presentar ningún síntoma, y son quienes mayor preocupación generan porque son quienes pueden contagiar en gran medida, por el desconocimiento de su estado de salud asintomático.

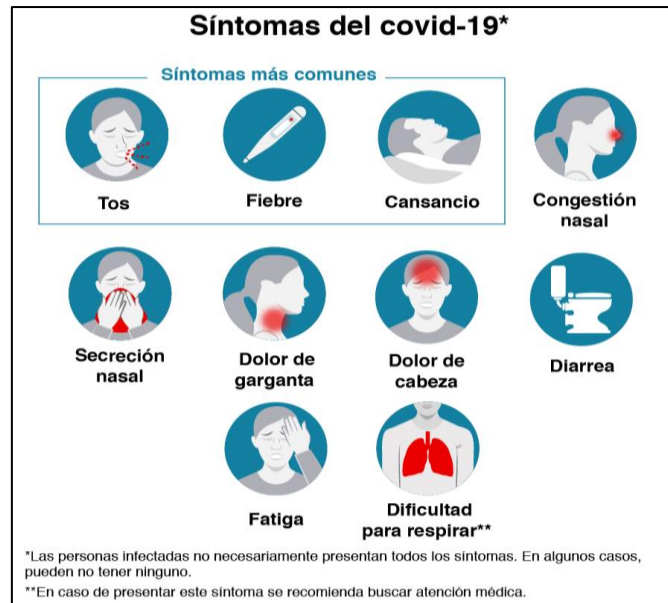


Figura 4. Síntomas del Covid-19

2.1.1.3 Persistencia y formas de contagio

Como se mencionó, la forma de contagio es a través de las gotículas que se desprenden de la nariz y boca de una persona que padece el virus. Aunque las gotículas no llegan muy lejos porque son relativamente pesadas, y no se esparcen por el aire, a menos que salgan con fuerza durante un estornudo o al toser, no son capaces de llegar muy lejos una vez que hacen contacto con la tierra o alguna otra superficie, es decir, se mantienen ahí estáticas y pueden permanecer varias horas o hasta días, según el tipo de material que compone una superficie (Organización Mundial de la Salud, 2021a). En la figura 3 se presenta la persistencia del Covid-19 según el tipo de superficie.

EL VIRUS PERMANECE ACTIVO...		EN CONDICIONES DE 22°C Y 60% DE HUMEDAD	
	TIEMPO MÁXIMO DETECTADO		TIEMPO MÁXIMO DETECTADO
	En el papel 30 min		En el cristal 2 días
	En pañuelos de papel y papel higiénico 30 min		En los billetes 4 días
	En madera 1 día		En acero inoxidable 4 días
	En la ropa 1 día		En el plástico 4 días

Figura 5. Persistencia del Covid-19, según la superficie

2.1.1.4 Medidas de prevención

Debido a que el virus es muy resistente en las superficies donde se propaga, es muy recomendable el aseo periódico, la limpieza y desinfección de aquellas zonas donde estuvo expuesto a personas que hubieran o no portado el virus, pues una persona puede contraer la enfermedad por la simple inhalación o contacto del virus en sus manos y cara, por esa razón también, se recomienda el distanciamiento social guardando al menos entre 1 y 2 metros de longitud entre personas (Organización Mundial de la Salud, 2021a). Por esta razón, es importante evitar la aglomeración de personas en espacios reducidos.

Pero definitivamente, una de las medidas que más se difunden en todos los medios de comunicación es la permanencia en casa, a través de frases que motivan a quedarse en casa, dado que se generan menos interacciones sociales y, por ende, reduce la posibilidad de contagios por esta enfermedad (Ministerio de Salud Pública, 2020). Asimismo, en el hogar las personas pueden cuidar su salud física a través del ejercicio, pero también la salud mental, mediante la práctica de actividades de relajación o que fomentan la creatividad, el arte, entre otros.

A esto, se suma una dieta saludable, dado que la alimentación es la base de toda medida de prevención para que el organismo genere las defensas necesarias para combatir las infecciones y, además, se pueda recuperar de ella, a través del propio sistema inmunológico. Entre las recomendaciones de la OMS, se establece el consumo de alimentos variados en donde se incluyan proteínas y frutas. De igual forma, es recomendable reducir el consumo de la sal, a máximo una cucharadita (5 gramos) y cantidades moderadas de grasas y aceites, utilizando preferiblemente aceites más saludables como la soja, oliva o girasol.

Pero también se aconseja la reducción del consumo de azúcar, tanto en dulces, golosinas y bebidas, y más bien reemplazarlas por el consumo de agua, dado que una buena hidratación es importante para que los riñones y el hígado funcionen bien, absorbiendo los nutrientes necesarios para el organismo y desechando las toxinas y regulando los niveles de sustancias químicas de la sangre, por ello es importante el funcionamiento de estos órganos en el metabolismo de las personas, dado que fomentan un sistema inmunológico más fuerte y menos propenso a enfermarse.

Finalmente, y no menos importante, el uso de la mascarilla en lugares públicos cuando se salga a realizar alguna actividad donde exista un contacto o interacción entre varias personas. Está demostrado que el uso de la mascarilla prácticamente inhibe la propagación de este virus. Por tanto, es una de las estrategias más importante para evitar la transmisión y salvar vidas. El uso de este recurso es vital, por ello es importante que las personas sepan cómo utilizarla, guardarla, limpiarla y eliminarlas correctamente, cuando ya cumplen su vida útil. El uso de mascarilla, más el lavado y desinfectado continuo de las manos y partes de la cara, como nariz y boca, ayudan a reducir la posibilidad contagio.



Figura 6. Ilustración de las principales de medidas de prevención adoptadas para reducir el contagio por Covid-19

2.1.1.5 Estadísticas del Covid-19

La información estadística proporcionada por la OMS determina que, hasta finales del año 2020, a nivel mundial se han registrado un total de 92.3 millones de casos a nivel mundial, desde que el primer brote de la pandemia en Wuhan, en diciembre 2019, y el resto del mundo entre los meses de enero y febrero del 2020. A diario existe un aumento de, por lo menos, 542 mil casos en promedio (Organización Mundial de la Salud, 2021b). Mientras que, la tasa de mortalidad es del 2%, registrando hasta el momento un total de 1.98 millones de fallecimientos por causa de Covid-19 a nivel mundial. Los países con mayor cantidad de casos y muertes son: Estados Unidos, India, Brasil, Rusia y Reino Unido, tal como se aprecia en la figura 5.

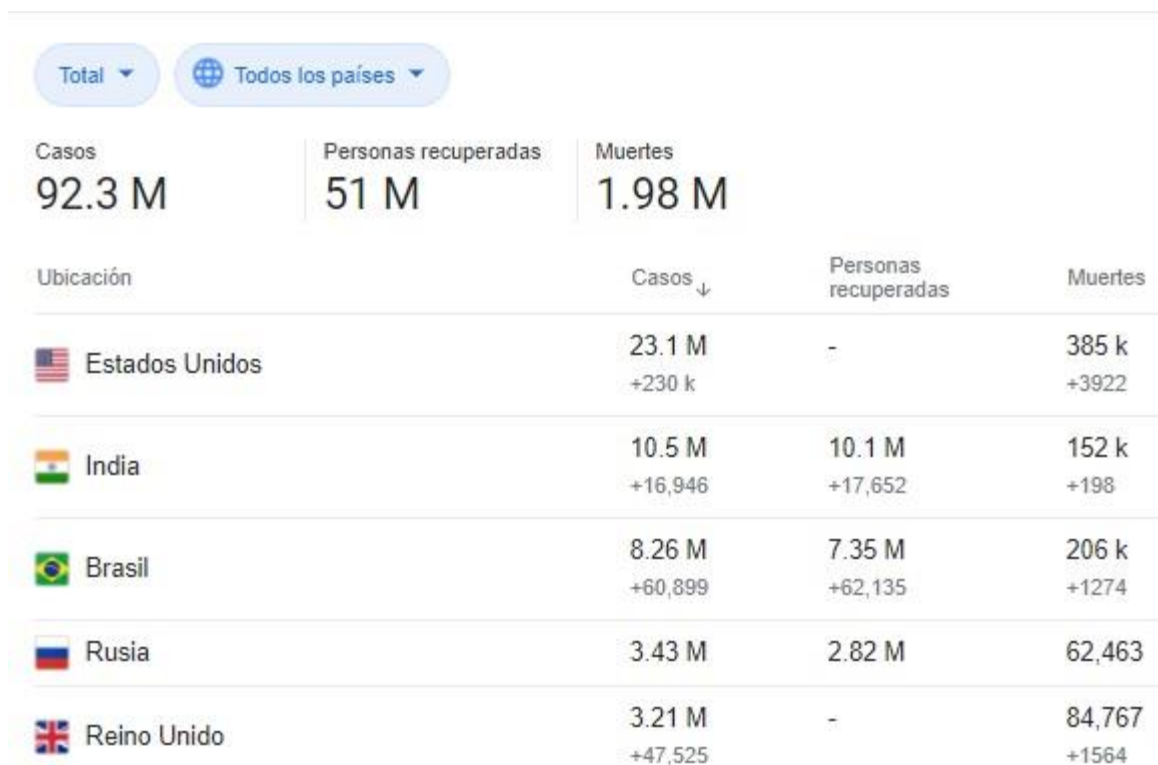


Figura 7. Casos de Covid-19 registrados a nivel mundial.
Fuente: OMS, 2021

En lo que concierne al contexto nacional, los inicios de la pandemia en el Ecuador tuvieron sus inicios en el mes de marzo, registrándose el paciente cero por una persona de la tercera edad que arribó al país, procedente de España. Posteriormente, se estableció el cerco epidemiológico y ante la rápida propagación del virus, el 17 de marzo del 2020 se estableció la cuarentena obligatoria por todo el país, la misma que se extendió casi hasta los meses de mayo y junio, incluyendo toque de queda y medidas restrictivas en la movilización de vehículos y aglomeración de personas.

En los inicios Guayas, y específicamente Guayaquil, fue el epicentro de la pandemia en el Ecuador. No obstante, con el paso del tiempo la provincia del Pichincha fue ocupando los primeros lugares, y hoy se presenta como la provincia que mayor cantidad de contagios presenta a nivel nacional. Hasta el 13 de enero del 2021, los casos de contagio en Ecuador ascienden a 224 mil personas, de las cuales se registra un aumento de casi mil casos diarios (Organización Mundial de la Salud, 2021b). De esta cifra, se han recuperado un total de 194 mil y han fallecido 14 mil. Por otro lado, Pichincha es la provincia con mayor número de casos y muertes registradas a la fecha, con un total de 78.580 casos y 2.034 muertes, lo que

representa el 35% de la estadística; le sigue Guayas con 29.218 casos confirmados y 1.866 muertes, lo que representa el 13% de la estadística a nivel nacional. Mientras que las provincias de Manabí, Azuay y El Oro completan el top 5 de las provincias con mayor número de contagio y muertes por causa del Covid-19 a nivel nacional, según la figura 6.



Figura 8. Casos contagios y muertes por Covid-19 en Ecuador
Fuente: OMS, 2021

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Turismo y Hotelería

Una vez que se ha analizado toda la información relevante acerca de la pandemia Covid-19, como variable independiente. Es importante analizar, las definiciones conceptuales del turismo, y en particular del sector hotelero que es la variable dependiente, a la cual se pretende analizar el impacto que ha percibido a causa del virus en mención.

2.2.1.1 Generalidades, definición e importancia

Partiendo del concepto de turismo, la Organización Mundial de Turismo (OMT) lo define como toda aquella actividad que es realizada por una persona o colectivo, durante sus viajes y el tiempo de estadía en los diferentes lugares que recorre y visita que son ajenos y distintos al de su entorno habitual; actividades que se realizan en un tiempo mayor a un día e inferior a un año, las cuales se asocian con el entretenimiento, ocio, diversión, entre otros (Organización Mundial de Turismo, 2020). Si bien, el turismo como tal es una actividad intangible porque se genera de las

diferentes interacciones que tienen las personas durante sus viajes, se pueden distinguir al menos dos tipos de negocios relacionados con al sector turismo: (1) empresas que producen bienes y servicios turísticos y (2) empresas que intermedian dichos servicios o bienes turísticos (Vázquez-Rozas et al., 2016). De estos bloques se pueden desagregar los siguientes tipos de negocio:

- El sector de alojamiento que involucra todo tipo de establecimientos que hospedan turistas locales y extranjeros.
- El sector de alimentación, del cual se destacan los restaurantes, el servicio de catering, las cafeterías y bares, entre otros relacionados.
- El sector de transportación que incluye transporte terrestre de turistas, aerolíneas y cruceros.
- El sector de intermediación turística que incluye agencias de viaje u operadoras de turismo.
- El sector de reuniones, que incluye actividades de entretenimiento en eventos, bares, discotecas o salones de evento, así como la promoción turística.

2.2.1.2 Definición de hotelería

El concepto básico del hotel hace referencia a un conjunto de servicios que ofrecen alojamiento a un grupo de clientes que se denominan huéspedes, a través del pago de una compensación económica (Izquierdo Vera et al., 2018). Sin embargo, además del alojamiento también pueden poner a disposición de sus clientes otros servicios como: alimentación, gimnasio, piscinas, actividades entretenimiento, centros comerciales, salones de evento y todo aquello que haga más agradable la visita de los huéspedes.

Esta visita por lo general es temporal y no excede de los 15 o 30 días, si se trata de un paseo por motivo de turismo o placer, ante lo cual los hoteles deben disponer de una infraestructura y acondicionamiento que sea idóneo para asegurar el descanso y disfrute del huésped (Izquierdo Vera et al., 2018). Por lo general, los hoteles se clasifican en función a la calidad y cantidad de servicios que ofrecen. En la industria hotelera cuenta con una clasificación que se establece de conformidad con los parámetros de segmentación, dentro del cual se pueden mencionar factores como: ubicación, cantidad de servicios adicionales al alojamiento, confort, tecnología,

número de habitaciones y todo aquello que esté enfocado a maximizar la experiencia del visitante (Benites, 2010). Entre las clasificaciones más conocidas se tiene: (1) por estrellas desde el 0 hasta el 7, (2) por letras desde la E hasta la A, (3) por denominación de clase desde la cuarta hasta la primera categoría; y (4) por diamantes y “world tourism” que se trata de reconocimientos según la calificación que den los usuarios y premios que haya ganado el establecimiento. La clasificación más conocida por las personas es en función a las estrellas, dado que así proyectan una mejor imagen sobre la calidad de los servicios que dispone el hotel. A continuación, se describe brevemente sus diferencias:

- **7 estrellas:** se trata de un hotel exclusivo para personas de muy alto poder adquisitivo, generalmente multimillonarios, gente de la realeza, artistas, cantantes, futbolistas, entre otros, debido a que la infraestructura y servicios que ofrece son extremadamente lujosos. Actualmente, el más conocido es el *Burj Al Arab* localizado de Dubái, que dispone de una infraestructura de 321 metros de alto y su diseño se asemeja al de una vela construida en una isla artificial. Además, el costo por noche puede variar entre \$ 1,500 y \$ 30,000. Tiene un total de 202 suites de lujo, cascada y amplias habitaciones, siendo la más pequeña una de 169 m².
- **6 estrellas:** también está dirigido a un target socioeconómico muy alto, como políticos, artistas, deportistas, entre otros; caracterizado por disponer menos de 150 suites de lujo, su costo por noche oscila entre \$ 600 y \$ 3,000.00, pero tiene casi los mismos servicios que un hotel de 7 estrellas, con la diferencia que es de menor tamaño.
- **5 estrellas:** su target también son las personas de estrato socioeconómico alto, al que acuden normalmente personas públicamente expuestas como cantantes, artistas, deportistas, empresarios; entre otros. Se caracterizan por tener menos de 100 suites de lujo, piscinas, gimnasio, centros comerciales, restaurantes, salones de evento y casi todo lo que ofrecen los hoteles de 7 y 6 estrellas, pero en menor dimensión y a precios más accesibles, pues, el costo de la noche no supera los \$ 1,000.00.
- **4 estrellas:** se tratan de hoteles que ofrecen un servicio de muy buena calidad, su target son personas de estratos socioeconómicos medio-alto y alto. Se diferencia de los anteriores porque tiene menor infraestructura y

número de habitaciones; por ejemplo, no tienen piscinas, centros comerciales o salones de eventos; así como sus precios también son más accesibles, no superando los \$ 500.00 por noche.

- **3 Estrellas:** se trata de un hotel que ofrece un servicio muy bueno, y es inferior en temas de infraestructura y costo por noche, así como también menor inversión tecnológica, también pueden llegar a costar hasta \$ 500 por noche.
- **2 Estrellas:** se trata de hoteles para un nivel socioeconómico medio típico, personas que buscan ahorro, pero que presentan un buen servicio e infraestructura modesta y aceptable para pasar una estadía agradable, sus precios también pueden ser hasta \$ 500, dependiendo los servicios que ofrezca.
- **1 Estrella:** es la menor categoría de hoteles, enfocado normalmente a brindar alojamiento y servicio de alimentación. Sus precios son los más accesibles del mercado no superando los \$ 200 por noche, y su infraestructura es la más modesta de todas, presenta ciertas limitaciones tecnológicas, ya que no tienen tarjetas magnéticas, internet, centro de negocios, o cualquier otro servicio que sí ofrecen hoteles de 3 estrellas en adelante.
- **0 Estrellas:** son la mayoría de hoteles considerados de paso, nada más brindan servicio de alojamiento temporal, en habitaciones pequeñas e inclusive compartidas. No tienen piscina, restaurante, ni ninguna otra comodidad, más allá de internet por Wi-Fi en algunos establecimientos y sus precios no superan los \$ 100.00 siendo, los más económicos del mercado y los que prestan un servicio de carácter regular.



Figura 9. Hotel Burj Al Arab en Dubái de 7 estrellas

2.2.2 Evolución del servicio hotelero

Uno de los factores de competitividad en el sector hotelero es la tecnología y el confort, dado que los huéspedes son cada vez más exigentes durante su estadía y no sólo buscan un lugar donde pasar la noche, sino que le ofrezca una experiencia muy agradable, es por ello que los hoteles buscan la manera de superar estas expectativas para posicionarse como los mejores del mercado (Veloz & Vasco, 2016). Dependiendo del target, más allá de un precio razonable tiene mucho que ver el entorno en donde se ubica el hotel, es decir la naturaleza o la ubicación cerca de algún lugar turístico puede ser un valor agregado que muy pocos hoteles pueden ofrecer, por lo que eso se convierte en un factor diferenciador (Castro et al., 2015).

En el aspecto tecnológico es una necesidad que además de servicio de telefonía o una televisión de LED con servicio de cable, exista una buena conectividad a internet y si es posible incluir encendido automático de luces, control de temperatura de forma automática y apertura con tarjeta magnética, y otro tipo de factores que hacen mucho más especial la estadía. Inclusive, hay hoteles que ofrecen servicios tecnológicos de tal magnitud que su experiencia es catalogada como futurista (Daza, 2017). En la siguiente figura se ilustra alguno de los aspectos tecnológicos más relevantes o empleados en el sector hotelero moderno:

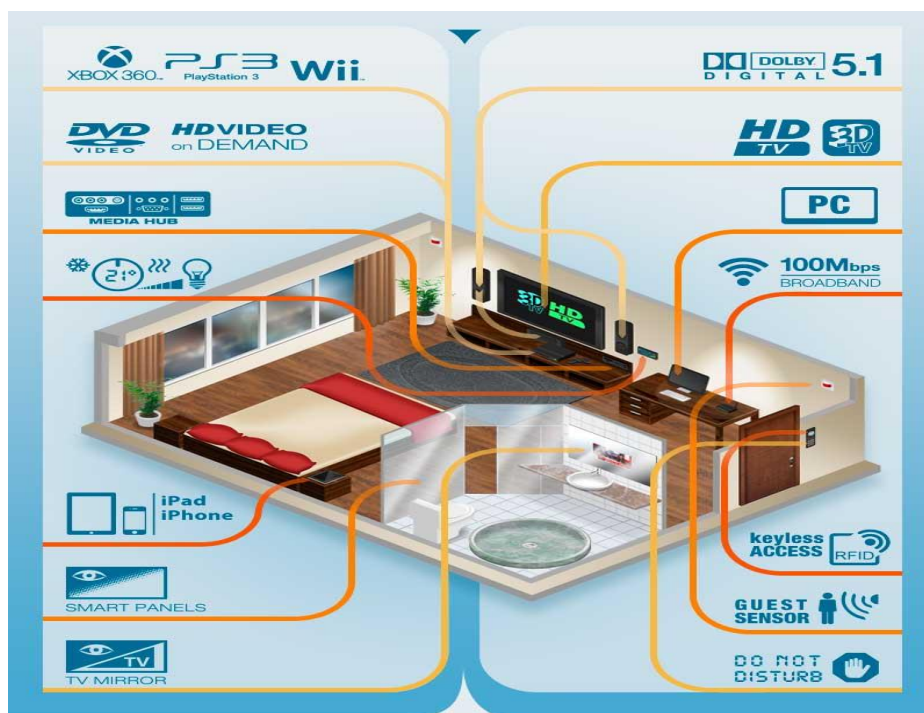


Figura 10. Servicios tecnológicos que ofrecen algunos hoteles

2.2.3 Exigencias de los huéspedes en el sector hotelero

A través del tiempo, los hoteles pasaron de ser simples lugares de alojamiento y se convirtieron en lugares que ofrecen un alto nivel de confort para que las personas puedan disfrutar de servicios innovadores que satisfagan sus necesidades, inclusive muy diferentes a las que pueden tener en sus hogares (Daza, 2017). Hoy en día, el disponer de televisión, acondicionador de aire y teléfono es algo básico que no debe faltar en toda habitación, pero las exigencias de los clientes van más allá, dado que muchos buscan un total porque disponga de otros servicios como: restaurante o servicio de alimentación a la habitación, complejo de piscinas, parqueo, lugares de entretenimiento, gimnasio, conectividad a través de internet de alta velocidad, servicio de transporte seguro, entre otros.

2.2.4 Estructura organizacional de los hoteles

En la siguiente figura se ilustra el organigrama básico que debe disponer todo hotel. Evidentemente, según la cantidad de servicios y su tamaño, este organigrama varía.



Figura 11. Organigrama básico de un hotel

2.3 Marco Conceptual

Dentro de este apartado se incluyen los términos más relevantes que guardan relación con el objeto de estudio que en este caso es: pandemia del Covid-19 y su impacto económico en el sector hotelero de Bucay.

Alojamiento: se trata de un sector que ofrece habitaciones para turistas locales y extranjeros, a fin de que puedan descansar durante sus viajes. El cobro de la tarifa es por noche de alojamiento (Vázquez, Martínez & Castillo, 2016).

Canal de distribución: se trata de un conjunto de empresas independientes, pero que trabajan de forma interconectada para hacer posible la entrega de un bien o servicio al consumidor final. En este caso, el producto o servicio turístico (Servera, 2010).

Desarrollo sostenible: se trata de una teoría que busca aprovechar los recursos que se disponen actualmente, sin comprometer el de las generaciones futuras, a través de prácticas como la reforestación, el uso de energías limpias, entre otras (Ospina, 2008).

Gastronomía: Se enfoca principalmente en el arte culinario y la cultura de cada país o región; sin embargo, no siempre se puede decir que un cocinero es un

gastrónomo, ya que el hecho de saber cocinar no significa ser un profesional especializado en lo que se elabora. Dentro del arte gastronómica se pueden encontrar un sinnúmero de platos típicos y tradicionales de cada región del país (Betancourt, Aldana & Gómez, 2014).

Pandemia: se trata de una enfermedad que se extiende hacia una gran cantidad de países, teniendo un impacto en casi toda la población de una ciudad o región (Ministerio de Salud Pública, 2020).

Producto turístico: se relaciona con todas las actividades que se realizan durante la estadía y viajes de los turistas. Estas pueden ser tangibles como el caso de un boleto de avión, un parque de diversiones, suvenires entre otros; pero también intangibles como el disfrute de paisajes de la naturaleza, los recorridos en ciudades, museos, la visita de lugares patrimoniales, entre otros (Mora, Díaz & Vergara, 2018).

Turista: se trata de una persona que viaja fuera de su entorno natural, sea por diversión, recreo y ocio, así como también para negocios, pero que lo hace por más de una noche. El turista puede ser nacional si recurre su propio país o extranjero si visita otro país distinto al de su origen (Mora, Díaz & Vergara, 2018).

2.4 Marco Legal

2.4.1 Ley de Turismo

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios (Congreso Nacional, 2002).

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos (Congreso Nacional, 2002).

Art. 3.- Son principios de actividad turística, los siguientes:

a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;

b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de descentralización;

c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos (Congreso Nacional, 2002)..

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir con los siguientes objetivos:

a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento de promoción de un producto turístico competitivo;

b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;

c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;

e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;

f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y

g) Fomentar e incentivar el turismo interno (Congreso Nacional, 2002)..

CAPÍTULO 3

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

3.1 Metodología de la investigación

3.1.1 Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, debido a que la información presentada no fue objeto de manipulación o cambios, sino que los datos se mostraron tal como se manifiestan en su entorno natural (Hernández et al., 2016). En este sentido, al no estar sujeta a cambios se trata de un diseño no experimental, dado que normalmente este tipo de estudios se fundamentan en hechos pasados.

De igual forma, la información presentada se hizo bajo un alcance longitudinal, en cuanto a datos de fuentes secundarias, como aquellos obtenidos por los boletines estadísticos de la Superintendencia de Compañías, dado que se analizaron varios períodos; mientras que para las fuentes primarias el alcance fue de carácter transversal porque se realizó el levantamiento de datos en un momento único.

3.1.2 Tipo de investigación

Referente al tipo de investigación, este trabajo es descriptivo. Según Arias (2014) los estudios descriptivos se caracterizan por mostrar los diferentes patrones de conducta de una población objeto de estudio, e intentan determinar el qué, en lugar del porqué del sujeto de investigación; por esa razón sólo describe sin ahondar tanto en porqué ocurren los hechos. Esto se evidencia al momento de presentar los datos de estadísticos del sector turístico – hotelero de Bucay.

Además, la investigación es explicativa porque luego de describir, se requiere de un análisis que determine las causas por las cuales estos negocios hoteleros se han visto afectados por el Covid-19, qué tipo de afectaciones ha traído consigo y qué pronóstico se esperaría de la situación que atraviesa la población objeto de estudio (Domínguez, 2007). Por ello, la investigación explicativa argumenta, razona o comenta un hecho en particular, según los datos que se tengan disponibles para hacer tales afirmaciones.

3.1.3 Método de investigación

El desarrollo de esta investigación se sustenta en la aplicación de los métodos inductivo – deductivo (Aguilera, 2013). En primera instancia, la metodología inductiva se relaciona con el hecho de analizar cada una de las partes que integran la situación objeto de estudio; en este caso, se pretende determinar cómo el Covid-19 afectó la economía del sector hotelero del cantón Bucay, para lo cual es importante conocer cómo era su situación antes y después de la pandemia.

Posteriormente, la metodología deductiva se aplica al momento de interpretar las cifras obtenidas de las fuentes secundarias, como de los boletines de la Superintendencia de Compañías; así como de fuentes primarias, obtenidas de la realización de una encuesta a un grupo de administradores del sector hotelero.

3.1.4 Enfoque

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, debido a que alterna herramientas de carácter cuantitativo y cualitativo; para comenzar, las herramientas cuantitativas se destacan por involucrar una medición numérica de las variables objeto de estudio (López-Roldán & Fachelli, 2015); por ejemplo, esto se aplica al momento de calcular las frecuencias absolutas y relativas de las respuestas que se obtengan referente, también al momento de calcular las tasas de variación entre un período y otro respecto a número de negocios, empleo generado y ventas del sector turístico – hotelero.

Por otro lado, la investigación cualitativa no emplea medición numérica de los datos, sino que se caracteriza por incluir un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio, dado que analiza las cosas en su ambiente natural, con el propósito de darle mayor sentido e interpretación a los hechos con base en los significados que las personas le otorgan. En este aspecto, la investigación cualitativa se distingue de la cuantitativa porque analiza con mayor profundidad los hechos, y hace posible una descripción más amplia, con mayores detalles.

3.1.5 Población

La población corresponde a un conjunto total de individuos que forman parte de un estudio porque su opinión es relevante y pertinente para cumplir los propósitos que pretende alcanzar el investigador, en este caso, determinar cuáles han sido las

afectaciones del Covid-19 en el sector turístico hotelero del cantón Bucay. De esta forma, al tratarse de un cantón bastante pequeño, la infraestructura hotelera no es tan extensa con relación con urbes como: Cuenca, Guayaquil o Quito, y básicamente en Bucay específicamente existían 13 establecimientos hasta el año 2019; sin embargo, al momento de recoger la información sólo se pudo acceder a 10 hosterías y hostales, debido a que 3 de ellos habían cerrado sus puertas parcial o definitivamente. Es decir, la población de esta investigación se conformaría por 10 establecimientos que representan el sector hotelero de Bucay.

3.1.6 Muestra

La muestra es un pequeño extracto de la población que, por lo general, se recomienda hacerla si la población es extensa y poco accesible, pero en este caso no fue necesario aplicar una muestra, sino que se utilizó un censo debido a que sí fue posible realizar una encuesta a los 10 establecimientos previamente indicados; ante lo cual, la muestra y población fueron iguales.

3.1.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Observación: esta técnica fue muy útil al momento de analizar los datos obtenidos a través de fuentes secundarias, como los boletines de la Superintendencia de Compañías, el Banco Central, el Ministerio de Turismo, y todas aquellas instituciones oficiales para robustecer el contenido estadístico de este trabajo, a fin de analizarlo y respaldar los argumentos sobre la dinámica que se genera en el sector turístico – hotelero del cantón Bucay, y en general también de la provincia del Guayas y Ecuador.

Entrevista: esta técnica se apoyó en un instrumento conocido como guía de preguntas, que sirvió para tener una interacción más profunda con dos administradores hoteleros que sí estuvieron dispuestos a responder las preguntas referentes a la situación que atravesaron antes y durante los efectos del Covid-19.

Encuesta: se trata de una técnica que utilizó un instrumento conocido como cuestionario de preguntas cerradas, el mismo que fue elaborado virtualmente y contenía 11 preguntas para tener una idea de ciertos rasgos que caracterizan al sector hotelero de Bucay. Este cuestionario se difundió vía WhatsApp, a un grupo de 10 administradores hoteleros, a través de la herramienta Google Forms.

3.2 Análisis de los Resultados

Debido a que la presente investigación se enfoca en la realización de un análisis situacional de los efectos que ha traído consigo la pandemia del Covid-19 en el sector turístico, pero principalmente hotelero del cantón Bucay, es importante hacer un recuento de los datos más relevantes del entorno del Ecuador, para lo cual se utiliza la herramienta estratégica del Análisis PESTA, a fin de describir la influencia que podrían tener dichos factores dentro del sector turístico – hotelero de Bucay.

3.2.1 Análisis del Entorno

3.2.1.1 Factor político – legal

Como principales aspectos a analizar dentro del entorno político – legal, vale la pena mencionar algunos incentivos de carácter fiscal que se describen en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones – COPCI, los mismos que están alineados a promover la actividad empresarial, a través de nuevos emprendimientos. En el art. 23 del COPCI se estipula que las compañías se pueden acoger a una reducción progresiva de 3 puntos porcentuales del impuesto a la renta, pero también ser beneficiarios de reducción de la carga tributaria si se reinvierten utilidades, o se generan procesos de innovación en los procesos operativos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2013).

También se establecen algunas facilidades en el pago de impuestos, espacialmente si se adquieren bienes de origen extranjero, pero que sirven para generar trabajo en el país, entonces se puede reducir o eliminar el pago del impuesto a la salida de divisas (ISD), y en particular, para actividades que demanden de financiamiento externo. Para nuevos emprendimientos es posible que el pago del impuesto a la renta se exonere por los primeros cinco años, dependiendo del monto de inversión.

Por otro lado, considerando que muchos de los establecimientos hoteleros ofrecen servicios gastronómicos a través de sus restaurantes, es importante mencionar que, en materia de sanidad, juega un papel importante la Ley Orgánica de Régimen de la Soberanía Alimentaria que, de forma concreta, establece los lineamientos bajo los cuales el Estado cumple su función como garante ante las personas, comunidades y

pueblos, la autosuficiencia de alimentos sanos, nutritivos y culturalmente apropiados de forma permanente.

Pero también, con el auge del Covid-19 es importante mencionar que las medidas de bioseguridad, son otro de los aspectos claves que deben cumplir estos establecimientos si desean mantenerse operativos, respetando el aforo correspondiente, el cual no debe exceder del 50% de la capacidad hotelera. En el caso de los restaurantes que posean, el ente regulador es la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCOSA), que básicamente lo que hace es verificar que estos establecimientos cumplan con todas las medidas sanitarias para la elaboración y preparación de todo tipo de alimentos, así como el almacenamiento de las materias primas utilizadas y el debido acondicionamiento de las cocinas, sin presencia de plagas como ratas o insectos, sino que garanticen un ambiente de inocuidad óptima (Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria, 2014).

En el artículo 7 la normativa técnica para el adecuado manejo de la higiene en establecimientos comerciales dedicados al expendio de alimentos, se enfatiza el hecho de la limpieza y desinfección de las superficies de trabajo que estén en contacto directo con los alimentos, las mismas que deben ser de material liso, no absorbente y no tóxico. No deben transmitir sustancias extrañas o tóxicas a los alimentos y deben ser de material duradero, además, su diseño debe permitir que sea desmontable para facilitar la limpieza y la inspección. Los recipientes y utensilios deben encontrarse en buen estado y ser reemplazadas de acuerdo a su uso. Los equipos deben estar situados y diseñados de manera que sean fáciles de limpiar, desinfectar y mantener según la actividad que se realice.

Adicionalmente, en el artículo 13 la normativa es clara al manifestar que, el personal que padezca o sea portador de alguna enfermedad que pueda transmitirse a los alimentos, no pueden tener acceso a ninguna de las áreas de manipulación de alimentos, y notificar a sus superiores inmediatos si padece de alguna enfermedad infectocontagiosa, síntoma o lesión para que sea sometido a la evaluación médica correspondiente. Asimismo, el personal encargado de la manipulación de alimentos debe cuidar su aseo personal, utilizar vestimenta limpia, incluyendo protección para

el cabello, calzado apropiado y desinfectarse previo al ingreso del área de producción, cocina o bar, según corresponda.

Finalmente, a causa de los estragos generados por la pandemia en materia económica, el gobierno nacional dispuso diversas medidas para solventar la crisis presentada durante 2020 y lo que va del 2021. Mediante la expedición de la Ley Humanitaria aprobada por la Asamblea Nacional, se establece un marco legal para que los sectores productivos nuevamente retomen sus actividades poco a poco, siendo el refinanciamiento de deudas, una de las medidas más destacadas, así como el planteamiento de prórrogas en el pago de créditos, y la omisión del corte de servicios básicos a la ciudadanía, incluido el sector de telecomunicaciones (internet y telefonía celular).

A través del programa “Crédito Reactívale” el gobierno, a través del Ministerio de Finanzas, busca la puesta en marcha de los sectores más afectados, como el turismo, dando facilidades de crédito a Pymes, por montos que varían entre los \$ 500.00 y \$ 500,000.00, especialmente para el financiamiento de capital de trabajo, a tasas de interés del 5%, y con plazos de hasta 3 años, incluyendo un período de gracia de 6 meses, lo que extendería el plazo hasta 3.5 años. Todo esto con el propósito de salvaguardar el empleo y evitar los despidos intempestivos que se suscitaron al inicio de la pandemia en los meses de marzo, abril y mayo, donde el cierre de muchos negocios, derivó en el recorte masivo de personal.

3.2.1.2 Factores económicos

Como parte de los datos económicos, es importante mencionar tres indicadores claves: el producto interno bruto (PIB), la inflación y el riesgo país, los cuales se describen a continuación.

El producto interno bruto es una medida económica que se utiliza para determinar el crecimiento de un país, dado que es el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país durante un período de tiempo, normalmente de un año. En la figura 12 se aprecia que el PIB del Ecuador se ha incrementado de \$ 70,175 millones a \$ 71,909 millones durante el período 2015 – 2019, presentando crecimientos relativamente bajo durante los último cinco años.

A lo largo de todo este tiempo se nota que el PIB ha crecido en 2.4% en términos generales, lo que significa que anualmente creció alrededor de 0.5% anual, lo que determina que la recesión económica del país ya se venía evidenciando desde antes del Covid-19, a causa de la reducción del precio del barril de petróleo, y la falta de políticas que impulsen en mayor manera la actividad empresarial y la inversión extranjera, dado que en períodos anteriores al 2015, el PIB crecía anualmente entre 2.5% y 3% (Banco Central del Ecuador, 2020).

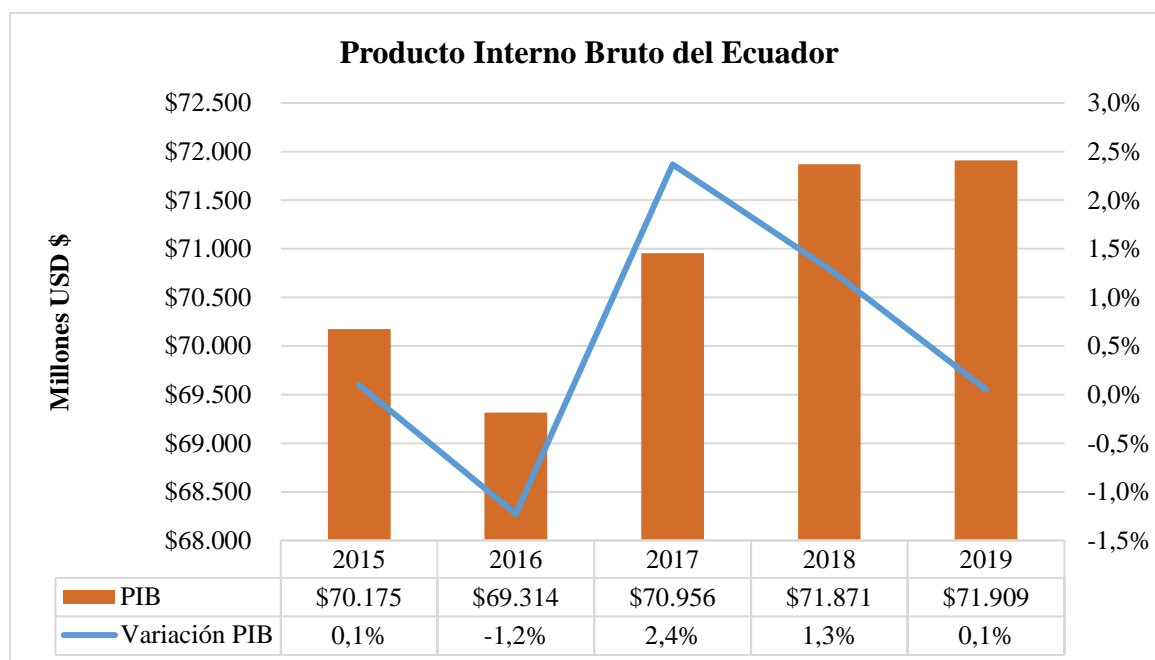


Figura 12. Producto Interno Bruto del Ecuador, período 2015 - 2019

Fuente: Banco Central del Ecuador, 2020

Con la información del PIB, se hizo una relación para determinar la participación que han tenido las ventas del sector turístico-hotelerero en el PIB nacional, de esta forma se puede notar que las empresas de turismo del Ecuador aportaron entre 1.17% en 2015 hasta 1.27% en el 2019, mientras que las empresas de turismo de Guayas, aportaron con el 0.37% en promedio a lo largo de todo este período, dentro de lo cual también se encuentran las empresas hoteleras del cantón Bucay.

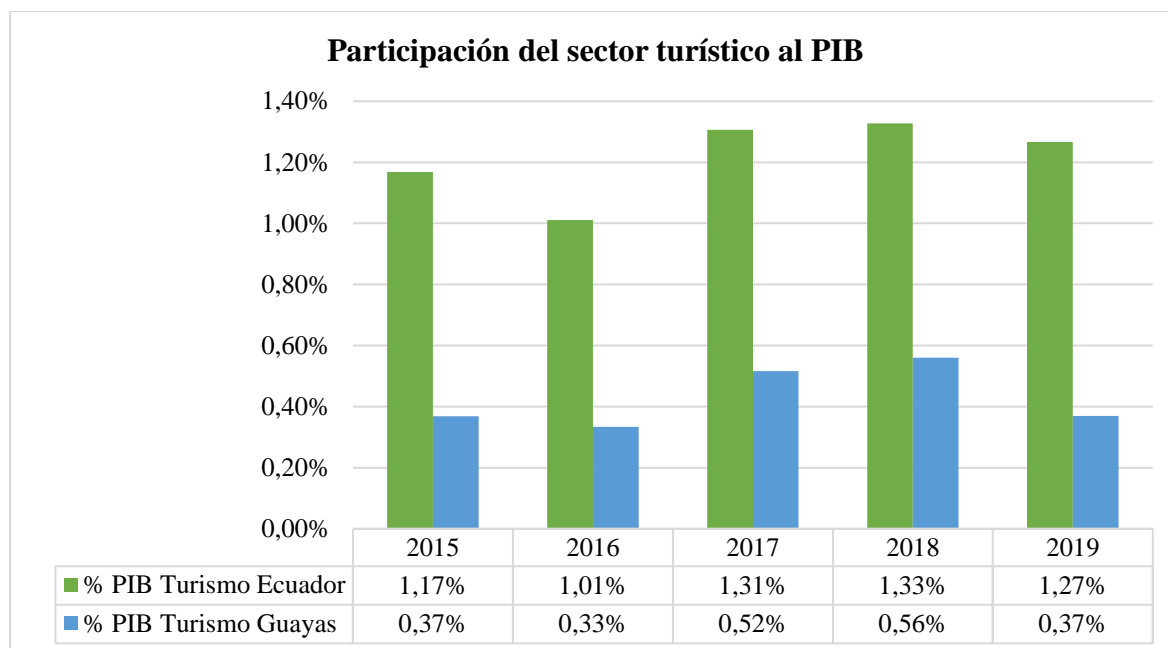


Figura 13. Participación de las ventas del sector turístico al PIB del Ecuador, período 2015 - 2019
Fuente: Superintendencia de Compañías, 2020

Antes de la crisis sanitaria del Covid-19, iniciada en 2020, el Banco Central del Ecuador proyectó un crecimiento del PIB en 0.7% para este período; sin embargo, este panorama cambió no sólo para el Ecuador, sino para casi todos los países a escala mundial, y derivó en que se proyecten tasas de crecimiento negativas, debido a la fuerte desinversión, cierre de establecimientos, quiebra y pérdidas de fuentes de trabajo, a causa de la caída súbita del consumo durante el período de cuarentena y meses posteriores, lo que derivaron en un rezago económico de por lo menos seis meses (Lasio et al., 2020) . Es así que las proyecciones para el 2020, según diferentes instituciones determina que el PIB caería en los siguientes valores:

Tabla 4. Proyección de la variación del PIB del Ecuador para el año 2020

Entidad	Valor
Fondo Monetario Internacional (FMI)	-7.6%
Banco Mundial (BM)	-7.4%
Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)	-6.5%
Banco Central del Ecuador	-8.3%

Nota. Datos obtenidos del Global Entrepreneurship Monitor, 2019 – 2020

En lo que concierne al riesgo país, esta variable es muy importante para determinar la forma en que el Ecuador es percibido a nivel internacional, referente a materia de atracción de inversión extranjera, con base en el entorno político, jurídico, económico y social. De momento las condiciones son muy negativas para el país porque dejan en evidencia una fuerte recesión económica, lo que ha conllevado en el crecimiento de este índice en los últimos años.

El más bajo se registró en 2014 cuando el riesgo fue 380 puntos, pero para el 2019 este índice llegó a 1139 puntos y en 2020 con la crisis del Covid-19 este índice llegó a tasas de hasta 6.000 puntos al inicio de la pandemia, y luego bajó hasta mantenerse en un rango de 10.57%, tal como se aprecia en la siguiente figura.

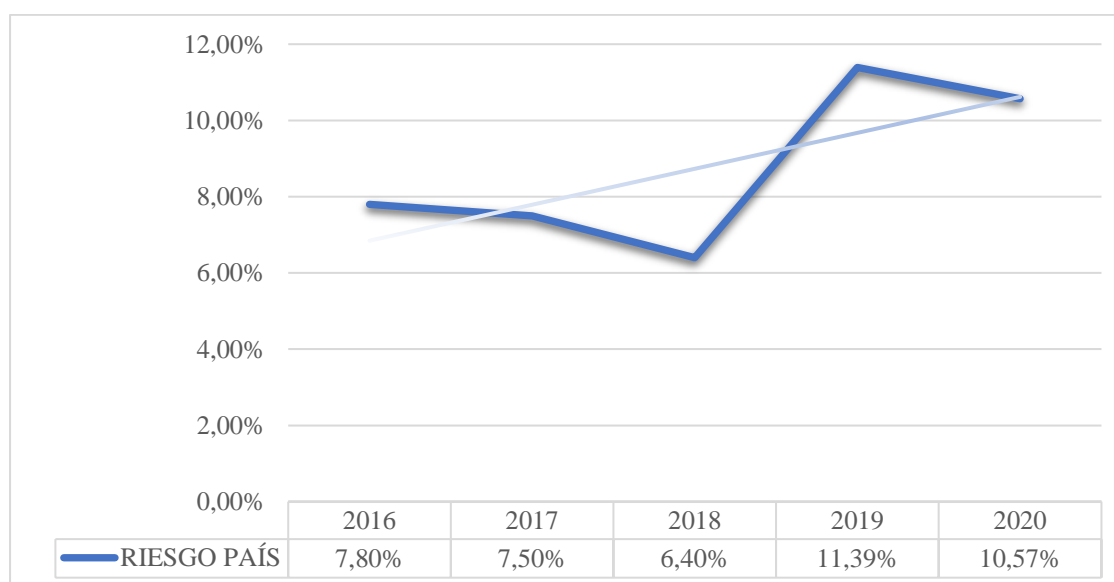


Figura 14. Evolución del índice de riesgo país durante el período 2016 - 2020
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021

No obstante, el índice de inflación presenta una situación un poco más alentadora dado que, aunque el país se encuentra en una recesión económica, el hecho de disponer de una economía dolarizada, es lo que hace posible que el poder adquisitivo de las personas se mantenga estable y esto se evidencia con los bajos niveles de inflación, presentados también a lo largo del período 2016 – 2020, inclusive llegando a presentar tasas negativas o deflación, como se aprecia en la siguiente figura.

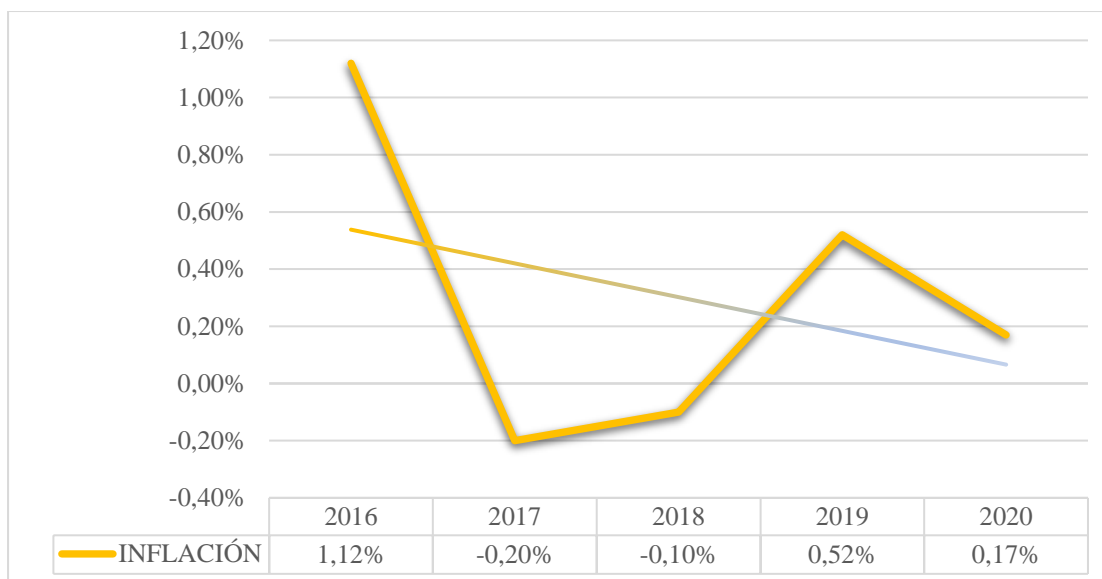


Figura 15. Evolución del índice de inflación durante el período 2016 - 2020
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021

3.2.1.3 Factores socioculturales

Bucay tiene una población oficial de 10.642 habitantes, lo que la convierte en uno de los cantones menos poblados de la provincia del Guayas. Sin embargo, debido a que uno de las actividades que más interesan para efectos del presente análisis, es analizar el perfil de los turistas potenciales que visitan con mayor frecuencia este cantón. La mayoría de turistas son nacionales, y provienen de ciudades como Guayaquil, por su cercanía a tal solo 2 horas, y promovidos por importantes proyectos turísticos como Finca Pachakay del Grupo Nobis, que semanalmente realiza recorridos turísticos para atraer a guayaquileños a esta zona.

En este contexto, vale destacar que dentro de lo que concierne al mercado objetivo de Bucay, los turistas de Guayaquil son un atractivo mercado meta por su alta densidad poblacional, la cual es superior a los 2.6 millones de habitantes. De esta forma, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la población económicamente activa (PEA) de la provincia del Guayas corresponde al 51.2%. De esta forma, mercado objetivo estaría integrado por los habitantes de pertenecientes a los estratos socioeconómicos A, B y C+ que, en conjunto, totalizan el 35.9% de la PEA de Guayaquil (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018), según se aprecia en la figura 16.

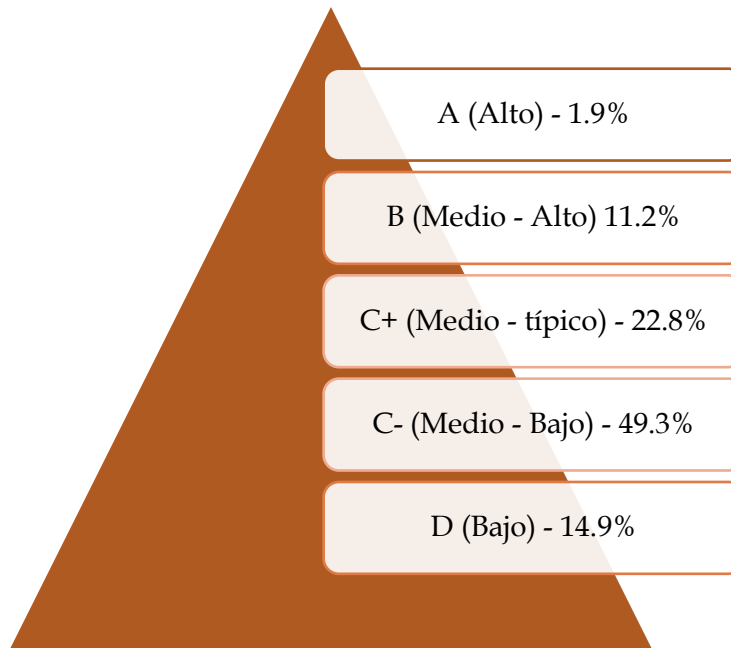


Figura 16. Nivel socioeconómico del Ecuador
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019

En consecuencia, la población objetivo se calcula de la siguiente forma:

Habitantes de Guayaquil:	2' 644.891 habitantes
PEA:	51.2%
NSE A,B y C+:	35.9%
Población objetivo:	486.152 habitantes

Por otro lado, como parte del entorno cultural se analiza el índice de confianza del consumidor, el que es útil para conocer el grado de confianza que tiene una persona referente a su situación financiera personal. De momento este indicador está presentando una tendencia decreciente, lo que permite interpretar que las personas no se sienten muy optimistas y dudan que su situación económica mejore en el corto plazo, por lo que prefieren no realizar muchos gastos hasta que mejore el dinamismo económico.

Tomando como base el índice de confianza del consumidor hasta el año 2019, se aprecia que, a nivel nacional, este índice pasó de 38.8 en el mes de enero hasta ubicarse en 38.1. Sin embargo, en marzo se registró el mayor pico de confianza

llegando a ser 41.3, mientras que en septiembre este índice fue el más bajo al ubicarse en 36.8, tal como lo determina la figura 17.

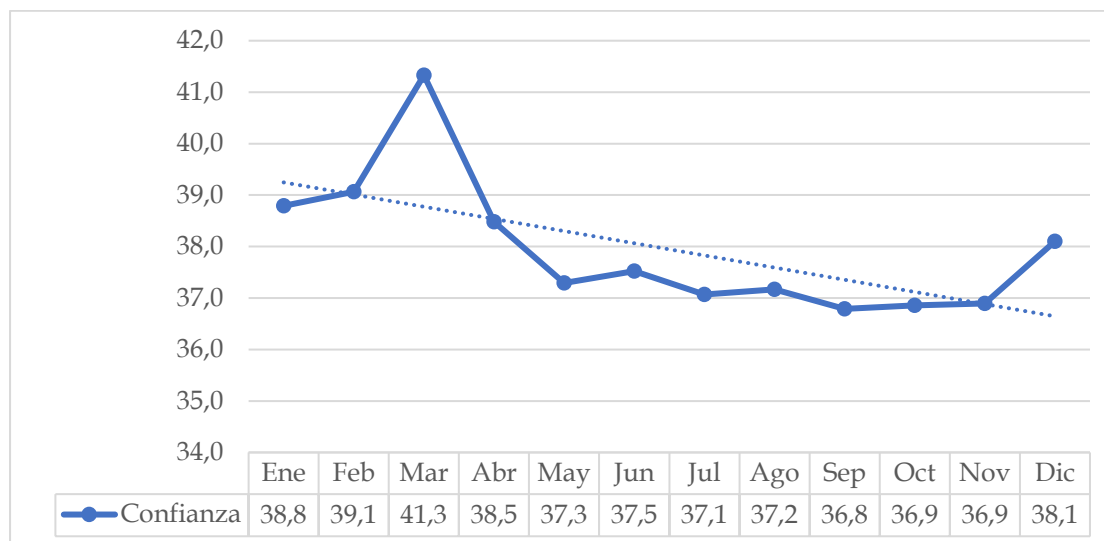


Figura 17. Evolución del índice de confianza del consumidor en el año 2019
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2020

En lo referente a los índices del mercado laboral, se establecen las cifras de empleo adecuado, empleo inadecuado y desempleo, que son levantadas cada trimestre por el INEC. En este contexto, vale destacar que el empleo inadecuado se denomina así porque se trata de sectores que no cumplen las condiciones mínimas de horas laborales e ingresos, siendo la sumatoria de: el subempleo, otro empleo no pleno y otro empleo no clasificado o no remunerado (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019).

En la figura 18 se determina que la tasa de desempleo se redujo en 2019, pasando de 3.72% de la PEA hasta 2.88% en el mes de diciembre. Lo que significa que, hasta el mes de diciembre, el empleo representó el 97.12% de la PEA. Sin embargo, el empleo adecuado abarca el 51.21% de la PEA, mientras que el 45.91% restante pertenece al empleo inadecuado. Dentro del empleo inadecuado, el subempleo representa el 16.23%, el otro empleo no pleno representa 24.35% y el 5.33% no está clasificado o no recibe remuneración.

Se podría concluir que, en Bucay 4 de cada 10 personas tiene un empleo inadecuado considerado, hasta cierto punto informal debido a que la forma jurídica en que se desarrollan algunos negocios es a través del Régimen Simplificado de

Tributación (RISE). Además, algo que preocupa es que la categoría de otro empleo no pleno se incrementó, pasando de 20.06% en marzo y cerrando con 24.35% en diciembre, al mismo tiempo que el empleo adecuado también se redujo en el último semestre de 2019, pasando de 54.68% a 51.21%.

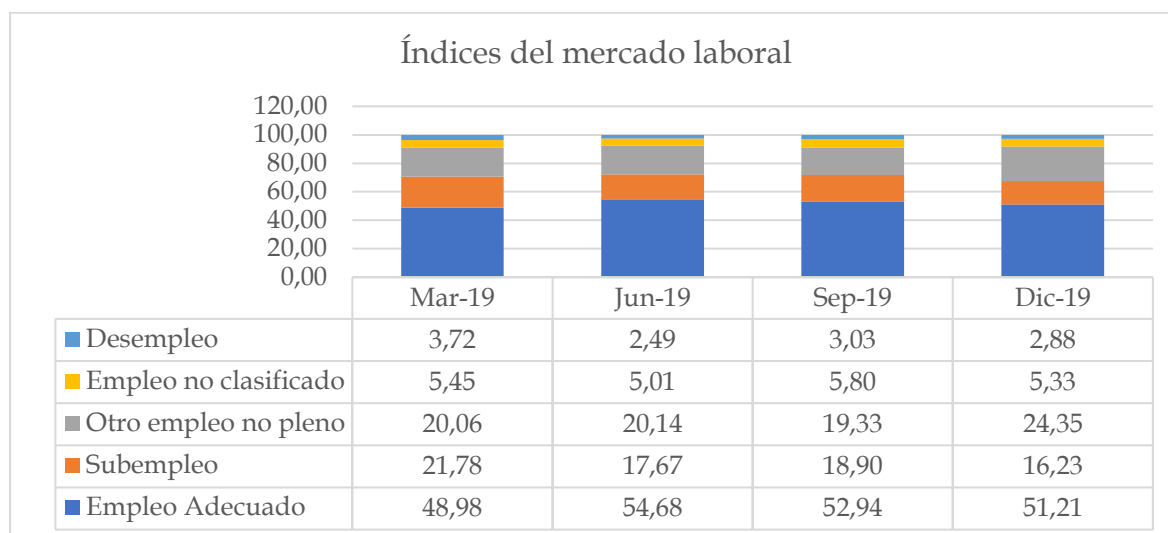


Figura 18. Índices del mercado laboral a nivel nacional, durante el año 2019
Tomado de “Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo”, por INEC, 2020

3.2.1.4 Factores tecnológicos

En la última década, los ecuatorianos han sido testigos de una transformación tecnológica muy importante gracias al mejoramiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las cuales ofrecen diversas oportunidades para el desarrollo económico de una empresa pues, a través de estos medios, algunas organizaciones difunden promociones y publicidad para dar a conocer los bienes y servicios ofertados, así como también, los proyectos de carácter social que realizan en la comunidad, por lo que estas plataformas digitales se convierten en un medio de interacción entre la empresa y sus clientes.

Las cifras del INEC (2019) presentadas en la figura 19 permiten apreciar que, el 84% de las personas que usa internet, lo hace al menos una vez por día. Por ello, se debe aprovechar el impacto de estas plataformas para llamar la atención de las personas, persuadirlas y presentar los productos que se ofrecen en el local, así como la ubicación y todo tipo de oferta que se realice, de acuerdo con la temporada.

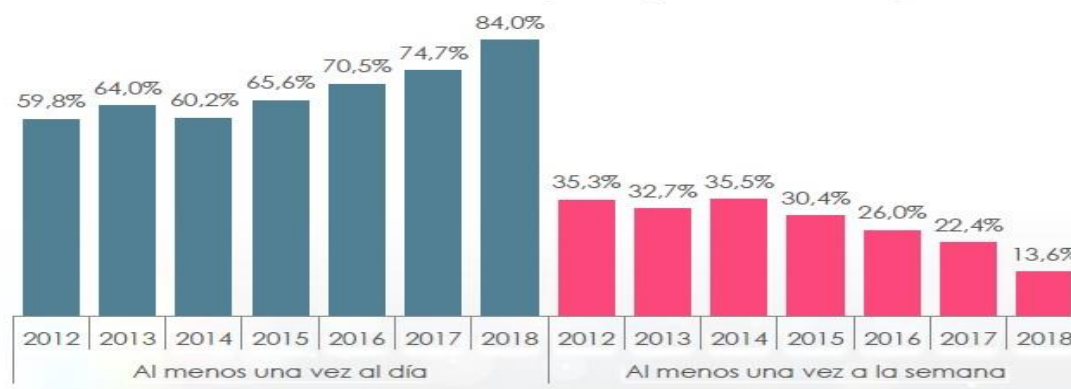


Figura 19. Evolución del uso de internet en el Ecuador
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2019

3.2.2 Análisis de la Industria Turística y Hotelera

3.2.2.1 Datos del sector turístico del Ecuador

El turismo ecuatoriano presentó un crecimiento sostenido hasta el año 2019, lo cual se notó con un mayor número de pasajeros que recibió el país en sus diferentes aeropuertos internacionales. Por su parte, el Banco Mundial (2020) indicó en su informe sobre el turismo a nivel regional, que la movilización de pasajeros por vía aérea creció 12 veces en las últimas cinco décadas, pasando de 419 mil personas en 1970 hasta 5.3 millones de personas para el 2020.

Por otra parte, el Ministerio de Turismo (2020) indicó que hasta el 2018 se registró un total de 2.4 millones de llegadas de extranjeros al país, lo que causó un ingreso de divisas superior a los \$ 1,043 millones de dólares, lo que representó un aporte de 1.45% al PIB. Asimismo, el dinamismo económico del turismo se evidenció en la cantidad de empleo que generó el turismo alcanzando la cifra de 135 mil puestos de trabajo. Es decir que, en Ecuador, por cada \$ 100 que ingresan al país, \$ 1.45 corresponde a turismo.

De igual manera, las llegadas de turista presentaron una tasa de crecimiento del 60% en los últimos cuatro años, es decir, 15% en promedio anual, lo que determina la existencia de una demanda turística que cada vez iba en aumento y constituía un escenario favorable para el desarrollo de nuevas inversiones. Desde la perspectiva de Mora, Díaz y Vergara (2018) este crecimiento se justifica por la cantidad de iniciativas planteadas por el gobierno nacional para posicionar al Ecuador como un destino turístico importante en la región, destacándose mayormente por su diversidad

natural en un territorio pequeño, lo que atrajo el desarrollo de gran cantidad de emprendimientos, empleo y riqueza.

Para Blanco et al. (2015) la planificación turística es un proceso ordenado y sistemático que hace posible el dinamismo y crecimiento económico porque es responsable de abrir una gran cantidad de negocios que van desde restaurantes y hoteles hasta teatros y parques de diversiones más complejos.

En 2019, el sector turístico de Ecuador aportó en 2.2% al PIB, debido a que hubo un crecimiento importante de visitantes, turistas y migrantes, pero desagregando los datos de migración las llegadas netas fueron casi de 1.5 millones de personas que realizaron turismo en el país y generaron un total de divisas por más de \$ 2,287 millones de dólares, algo muy positivo para la economía nacional pues, también generaron más de 477 mil empleos directos, siendo la categoría de alojamiento y servicios de comidas las más representativas; todo esto se dio gracias a un total de 24.257 establecimientos turísticos registrados hasta el año 2019. Ver figura 20.



Figura 20. Datos del sector turístico hasta el 2019
Fuente: Ministerio de Turismo, 2020

3.2.2.2 Datos del Sector Turístico – Hotelero en Bucay

Para conocer un poco más sobre el sector hotelero del cantón Bucay, se tomaron como respaldo las cifras de la Superintendencia de Compañías, para analizar la evolución de las empresas del cantón Bucay durante el período 2015 – 2019, y contrastar su participación y generación de empleo y ventas, con relación a las cifras de la provincia del Guayas y a nivel nacional.

Empezando con el número de empresas hoteleras que existen en el Ecuador, se puede apreciar que durante el período objeto de análisis ha habido un decrecimiento del número de establecimientos registrado bajo actividades de alojamiento, dado que

a nivel nacional existían 1.204 negocios hoteleros para el año 2015, y posteriormente había presentado una tendencia creciente hasta el 2018 llegando a totalizar 1.371 establecimientos, pero en 2019 se observó una reducción del 28%, al ubicarse en 982 establecimientos. Una situación muy similar se aprecia en la provincia del Guayas y específicamente en el cantón Bucay, en donde el número de hoteles pasó de 16 a 19 durante el período 2015 – 2018, pero en 2019 se redujo a 13 establecimientos, es decir, cerraron el 31% de establecimientos.

Una posible justificación de esta reducción de los establecimientos hoteleros en el año 2019, se debe a la fuerte recesión económica que ya estaba percibieron el país desde el año 2018, debido a los escándalos de corrupción, el elevado riesgo país, y el detonante fue en 2019 la incertidumbre y paros nacionales que se generaron en el último trimestre, lo que fue insostenible para muchos establecimientos seguir operando. Por ello, en 2020 hasta el mes de diciembre que se realizó la recogida de datos, se notó que de los 13 que se encontraban en los reportes de la Superintendencia de Compañías, ya habían cerrado 3, totalizando hasta 10, por tanto, es posible que en lo que va del 2021 se cierren o abran nuevos establecimientos, según las condiciones que determine la economía nacional, tomando en cuenta que se trata de un año electoral también.

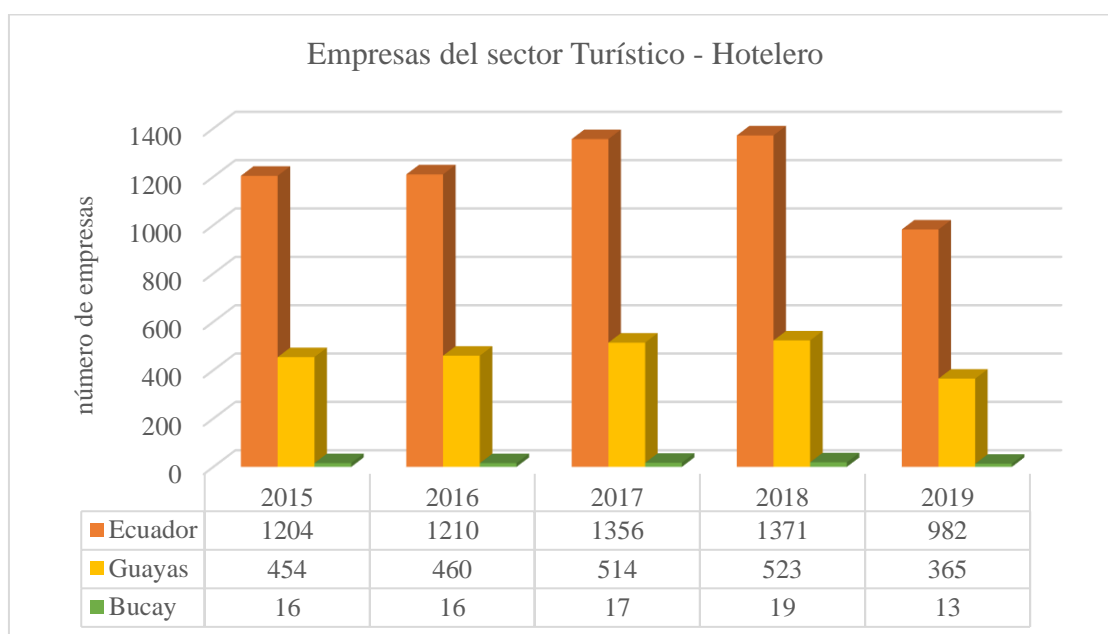


Figura 21. Número de establecimientos registrados bajo la actividad turística - hotelera
Fuente: Superintendencia de Compañías, 2020

De esta forma, se puede establecer que el sector hotelero de Bucay, para el año 2019 representó una participación de apenas el 3.5% de la provincia del Guayas y el 1.3% a nivel nacional. Por otro lado, en cuanto a generación de empleo, es evidente que, hasta el 2018, se percibió un crecimiento sostenible del número de personas que laboraban en estos establecimientos hoteleros. Como se aprecia en la figura 22, en 2018 el Ecuador generó 32.962 empleos en este sector, Guayas aportó con 8.239 y Bucay con 242.

Sin embargo, para el año 2019 el número de empleo generado se redujo en 40% con relación al 2018, tanto a nivel nacional, a nivel de la provincia del Guayas y en el cantón Bucay, cerrando este último en 145 plazas de trabajo, distribuidas en 13 establecimientos hoteleros; es decir, que más o menos 11 personas laboran en promedio en cada establecimiento. Una vez más, Bucay aportó con el 0.75% de empleos a nivel nacional, y el 2.2% a nivel provincial, en cuanto a materia hotelera se refiere.

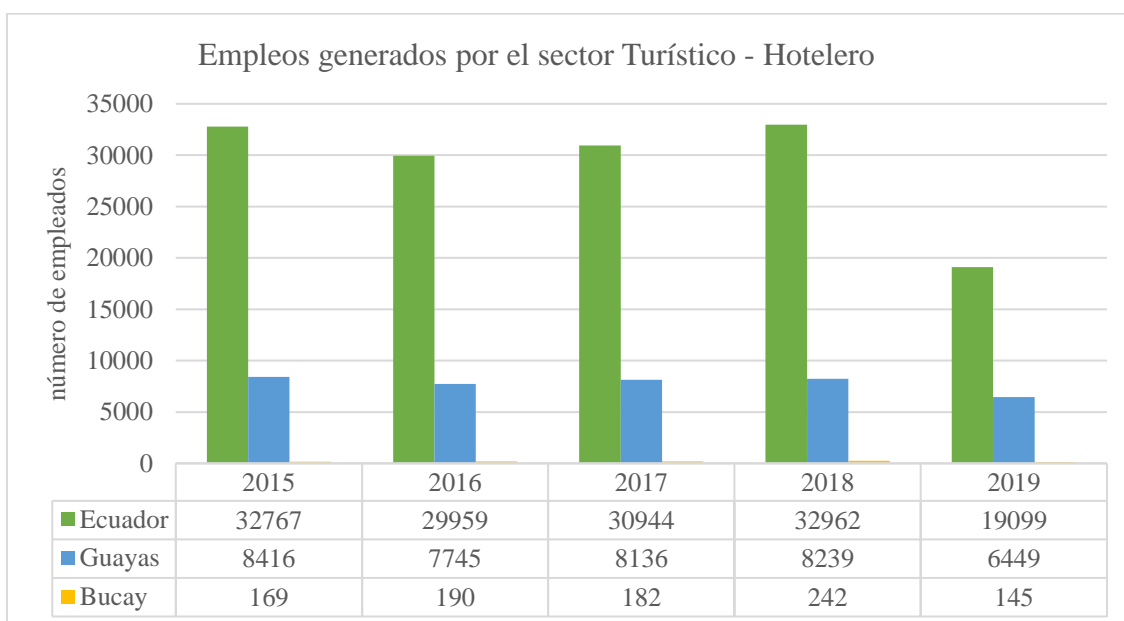


Figura 22. Cantidad de empleos que generó la actividad turística - hotelera
Fuente: Superintendencia de Compañías, 2020

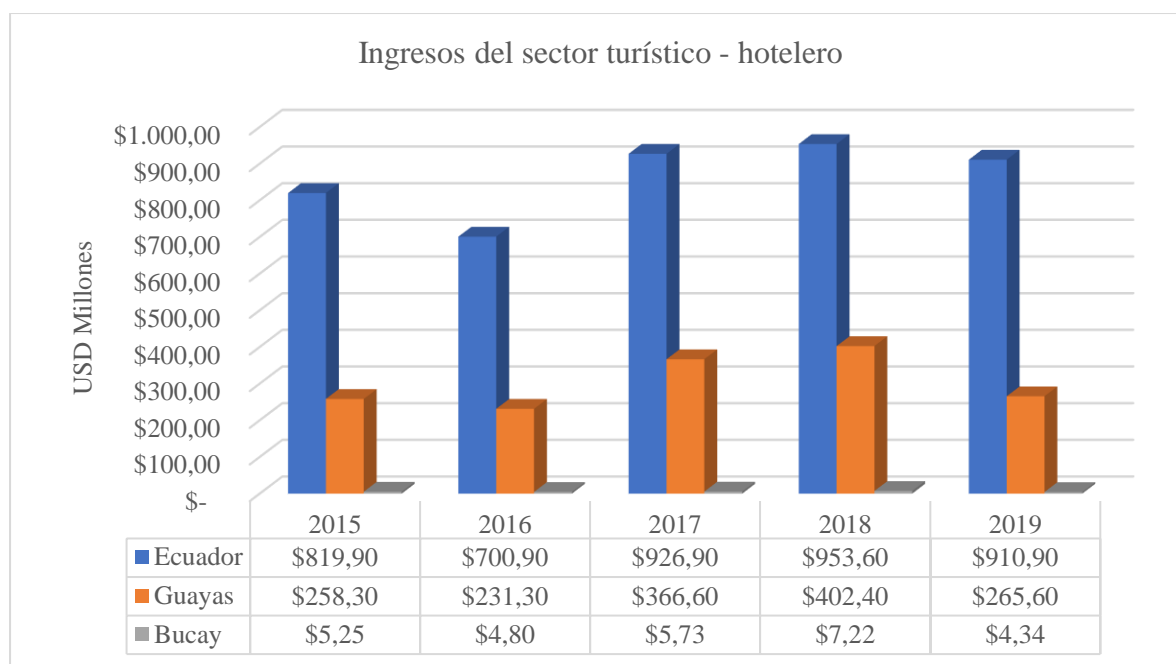


Figura 23. Nivel de ingresos generados por la actividad turística - hotelera
Fuente: Superintendencia de Compañías, 2020

Para comprender un poco la dinámica económica que se genera en el sector hotelero de Bucay, se analizaron las ventas y las cifras determinan que, al haber una reducción de establecimientos registrados y de empleo generado en este cantón, el número de ingresos referentes al sector turístico, también se contrajo de \$ 7.22 millones en el año 2018 a ubicarse en \$ 4.34 millones en el año 2019; lo que significó una reducción del 39%, situación que se asemeja un poco a la situación de la provincia del Guayas, cuyas ventas también cayeron en 40% durante el período 2018 – 2019, pese a que a nivel nacional las ventas solo se redujeron en 4%.

En el caso específico de Bucay, se pudo determinar que los 13 hoteles registrados hasta el año 2019, generaron \$ 4.34, lo que podría significar que cada uno aportó con casi \$ 333 mil dólares aproximadamente. En este caso, si en 2020 cerraron 3 hoteles, esto significa que es posible que ese año haya cerrado con cerca de \$ 1 millón menos con relación al 2019, lo que podría representar una posible reducción de las ventas de hasta un 23% por efectos del Covid-19.

3.2.3 Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter

3.2.3.1 Poder de negociación de proveedores

Los proveedores del sector turístico hotelero se relacionan con todas aquellas empresas que abastecen diversos insumos para la elaboración de alimentos, utensilios, artículos de higiene, servicio de internet y televisión por cable que ponen a disposición para las empresas hoteleras. No obstante, es de vital importancia señalar que se deben hacer contratos o convenios con ciertas instituciones que proporcionen los productos a un bajo costo, lo cual quizás al inicio se torne un poco complicado, dado a que el negocio es nuevo y por tal motivo estará sometido a las condiciones impuestas por los proveedores.

A pesar de esto, el nivel de negociación de los proveedores en la industria hotelera es bajo, por la gran cantidad de compañías que se pueden contratar para el abastecimiento de diferentes insumos que demanda la industria.

3.2.3.2 Poder de negociación de los clientes

La explotación del turismo rural en la provincia del Guayas, y específicamente el cantón Bucay, no se encuentra aún posicionado, debido a que esta modalidad de turismo es relativamente nueva, y poco han hecho los Gobiernos anteriores para desarrollar propuestas turísticas con enfoque cultural, rural o ecológico, por ello se estima la posibilidad de realizar algún tipo de convenio con las operadoras turísticas y agencias de viaje de las ciudades más cercanas (Guayaquil), con la finalidad de sugerir a los visitantes nuevas alternativas de turismo de manera que la empresa logre posicionarse en el mercado en un lapso corto de tiempo.

Esto hace que el poder de negociación de los clientes sea alto, además que la industria hotelera en esta zona es relativamente bajo, en comparación con otras ciudades turísticas, de mayor tamaño; esto se debe a que el turismo en Bucay es de 1 día y máximo un fin de semana.

3.2.3.3 Amenaza de nuevos entrantes

Debido a los estragos que ha traído consigo la pandemia del Covid-19, es muy baja la posibilidad de nuevos entrantes, porque la puesta en marcha de un negocio hotelero demanda un alto monto de capital. Además, la afluencia turística en el cantón de momento es baja también, por lo que difícilmente se presentaría una nueva inversión en este sector. La más reciente por una iniciativa liderada por Grupo Nobis

que, a través de su proyecto Finca Pachakay ofrece servicios recreativos familiares, por el lapso de 1 día y máximo 1 fin de semana, dado que ese es el tiempo máximo de estadía en la zona. Esta amenaza de entrada de nuevos competidores se dará si es que las barreras de entrada son difíciles de derribar por los nuevos participantes, entre los principales factores determinantes entonces se tienen los siguientes:

- Diferenciación de producto.
- Requisitos de capital.
- Economías de escala.
- Costos cambiantes.
- Desventaja de costos.
- Políticas de estado.
- Acceso a los canales de distribución.

3.2.3.4 Amenaza de productos sustitutos

Antes del progreso tecnológico, podría decirse que el sector hotelero no tenía un sustituto claro o directo, pero hoy en día gracias a la creación de diferentes aplicaciones móviles se ha hecho muy popular el servicio de alojamientos que, en lugar de darse en hoteles, se da mayormente en residencias, fincas, apartamentos y demás lugares que le hacen una competencia importante al sector hotelero, porque normalmente están dirigidos a grupos o familias, y ofrecen precios realmente competitivos, dado que al dividirse el gasto, resulta muy accesible para las personas.

Es así como se identifican plataformas como Be Mate, o Airbnb, como las marcas que ofrecen estos servicios; no obstante, este servicio digital aún no está al alcance de todas las personas, sino más bien de los jóvenes conformados mayormente por la generación millennial que son quienes utilizan en gran medida estas plataformas. De manera que se concluye que la amenaza de productos sustitutos es media.

3.2.3.5 Rivalidad entre competidores existentes

En relación al número de hoteles u hosterías enfocadas en promocionar un turismo rural en el cantón Bucay, se podría considerar que la competencia es mínima ya que, si bien hay infraestructura hotelera, son pocas las que aprovechan directamente los recursos naturales del entorno y lo utilizan como para de sus instalaciones para crear mayor valor agregado, o su vez tampoco impulsan el crecimiento de otros sectores

del cantón a través de los diversos recorridos que ofrece Bucay. Sin embargo, a nivel nacional si existe un grado de rivalidad moderado, ya que si hay empresas que brindan esta clase de servicio, pero en su mayoría en la región amazónica. Entre los principales competidores que la empresa tendría en el cantón Bucay, se pueden distinguir a los siguientes hoteles y hosterías:

Hostería Casa de Piedra

El propietario de esta hostería es el Sr. Roberto Bustamante, su infraestructura está ubicada al pie de la cordillera occidental en el piso climático del Bosque Húmedo Subtropical. Entre las formas de promocionarse esta hostería utiliza mucho su página del Facebook y un Blog donde muestran las instalaciones y atractivos tanto de Bucay como de su infraestructura hotelera.

Hostería D' Franco

El propietario de esta hostería es la Sra. Nancy Freire, la temática rustica del lugar invita a los turistas a compartir experiencias de aventura en un entorno agradable y natural, además cuenta con servicio de cafetería, restaurante, trattoria italiana, bar, spa-gym, sauna, piscina, hidromasaje, karaoke, internet, sala de eventos y mucho más, por lo que su actividad turística se enfoca más en el ofrecimiento de entretenimiento a sus visitantes.

También pone a disposición servicios de pesca deportiva, paseos, exploración de montañas, canoas, caballos, viveros, artesanías, descenso en cascada, paseo por cultivos y agroturismo. La forma en la que hace turismo esta hostería es a través de su página web: www.hosteriadfranco.com y su página de Facebook. El precio más económico por habitación es de \$ 40.00; reciben cerca de 150 turistas al mes de los cuales el 90% son oriundos de Guayaquil, y en las épocas de feriado la demanda se triplica.

Hotel El Rey

María Calbopina es la propietaria de este hotel el cual queda ubicado también en el cantón Bucay, en el sector más poblado del cantón. De acuerdo a la información proporcionada por su propietaria, reciben en sus instalaciones cerca de 100 turistas al mes, teniendo mayor porcentaje a nacionales (90% de Guayaquil) que a extranjeros

(10%). El valor más económico del hospedaje bordea los \$ 40.00 y la mayoría de turistas se hospedan hasta 3 días, de aquí que los meses de mayor afluencia de visitantes son febrero y noviembre.

Hotel Central

Joaquín Coronel es el propietario de este hotel que al igual que el Hotel El Rey carece de promoción en las redes sociales o internet, siendo el portal “Destino Bucay” su único medio difusor. Al mes reciben cerca de 100 turistas, el 98% son nacionales (Guayaquil) y sus precios más económicos van desde los \$ 15.00 por noche.

Hotel California

La propietaria de este establecimiento es la Sra. Ruth Granizo, y de acuerdo a información proporcionada por su administrador reciben en sus instalaciones alrededor de 100 turistas al mes, siendo el 80% de procedencia guayaquileña, y un 20% de ciudades aledañas como Riobamba, Milagro. El hospedaje más económico tiene un valor de \$ 20.00 y la razón por la cual asisten la mayoría de sus visitantes es por negocios y turismo.

3.2.4 Análisis FODA

El análisis FODA una herramienta que sirve para el estudio del entorno y situación de una empresa, ayuda a estudiar las variables que influyen en la realidad y entorno, en un momento del tiempo en una empresa. En síntesis, sirve para determinar la situación de un negocio y las circunstancias que opera, en este caso se hace un FODA de la situación del sector turístico hotelero del cantón Bucay.

3.2.4.1 Fortalezas

- Servicios ofrecidos de alto nivel.
- Servicios ofrecidos personalizados según necesidades.
- Alianzas con Ministerio de turismo.
- Alianzas con proveedores, como operadoras de turismo que llevan a personas a la realización de diferentes actividades.
- Comunicación efectiva a través de redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram.

3.2.4.2 Debilidades

- Falta de infraestructura al realizar la venta: La primera imagen respecto a la empresa es solo de forma virtual ya que los clientes se encuentran en localidades cercanas como Guayaquil.
- Falta de reconocimiento de la marca Bucay, como destino agro turístico, en el mercado.
- Este sector requiere de mayor inversión en obra pública para mejorar la infraestructura vial, sanitaria y las telecomunicaciones.

3.2.4.3 Amenazas

- Competencias agresivas en el sector turístico (hoteles todo incluido, Airbnb).
- Cambios en la legislación ecuatoriana.
- Recesión económica producto del Covid-19, reducción del PIB y aumento del riesgo país.
- Conflictos sociales en el Ecuador, especialmente por el aumento de la inseguridad.
- Irrespeto de las normas de bioseguridad.

3.2.4.4 Oportunidades

- Mercado mal atendido: No hay información detallada, confiable ni eficaz, de los servicios de alquiler personalizados.
- Tendencias favorables en el mercado: Incremento de personas que desean hacer turismo nacional para reactivar la economía.
- Gran poder adquisitivo del segmento meta, oriundo de la ciudad de Guayaquil.
- Amplia información a extraer en redes sociales sobre el consumidor y sus preferencias.

3.2.5 Resultados de la encuesta

3.2.5.1 Tiempo de actividad del hotel u hostería

Referente a la encuesta realiza a los 10 administradores hoteleros, se determinó que el 60% de estos establecimientos tienen más de 15 años de actividad; mientras que el 30% tiene entre 10 y hasta 15 años como máximo, y sólo el 10% tiene menos de 10 años de operaciones.

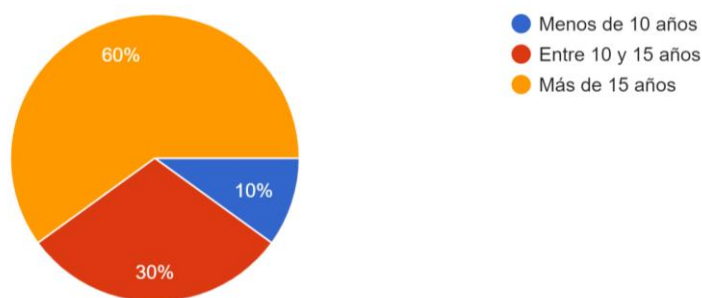


Figura 24. Tiempo de actividad del hotel u hostería
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.2 Tasa de ocupación promedio antes del Covid-19

Los ingresos hoteleros se estiman en función de la tasa de ocupación que tengan dentro de sus instalaciones, y por ello se hizo esta pregunta. Al momento de consultarles sobre la tasa de ocupación antes del Covid-19 se determinó que el 60% indicó que tenían entre 40% y 60% en una época normal (no feriado); Mientras que el 40% restante manifestó que si percibían una ocupación superior al 60%.

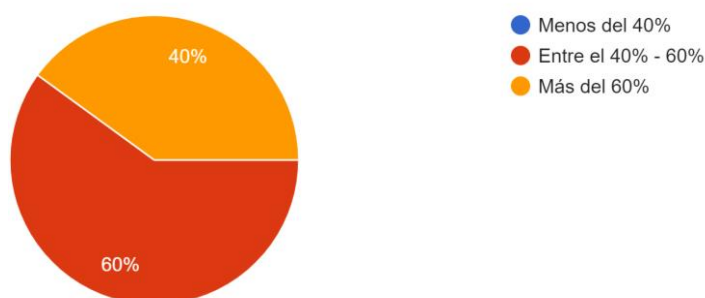


Figura 25. Tasa de ocupación promedio antes del Covid-19
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.3 Tasa de ocupación en época de feriado antes del Covid-19

En épocas de feriados, es evidente que la tasa de ocupación es más alta. Antes del Covid-19 el 60% indicó que sí llegaban a estar completamente llenos, mientras que el 40% si presentaban tasas entre el 60% y 80% aproximadamente.

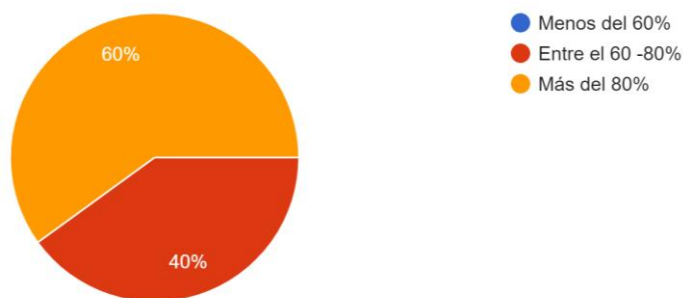


Figura 26. Tasa de ocupación en feriado, antes del Covid-19
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.4 Procedencia de la mayoría de los huéspedes

La procedencia de la mayoría de los huéspedes es de la ciudad de Guayaquil, representado por un 80% de participación, mientras que el 20% indicó que también suelen tener una importante visita de turistas oriundos de Cuenca y Riobamba, que son otras localidades que se encuentran cerca de Bucay. Pero es evidente que, al estar casi a 2 horas de Guayaquil, esta es la procedencia de la mayoría de turistas nacionales que prefieren realizar un turismo rural de carácter sostenible, para escapar de la rutina de la ciudad y respirar aire fresco del campo.

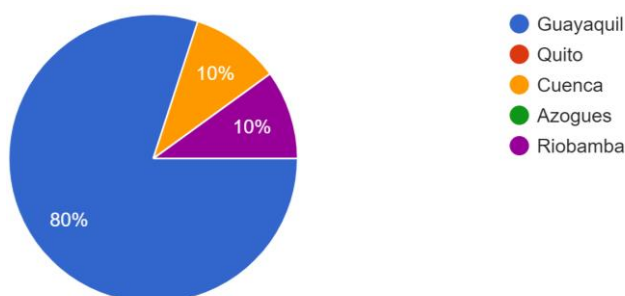


Figura 27. Procedencia de la mayoría de los huéspedes
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.5 Tasa de ocupación promedio durante el Covid-19

A partir del Covid-19 la situación cambió, se puede apreciar que el 50% de hoteles indicó que su tasa de ocupación bajó a menos del 40%, mientras que el otro 50% considera que se mantiene entre un 40% y 60% y sólo un 10% indicó que sí ha presentado una tasa de ocupación superior al 60%, en una época normal.

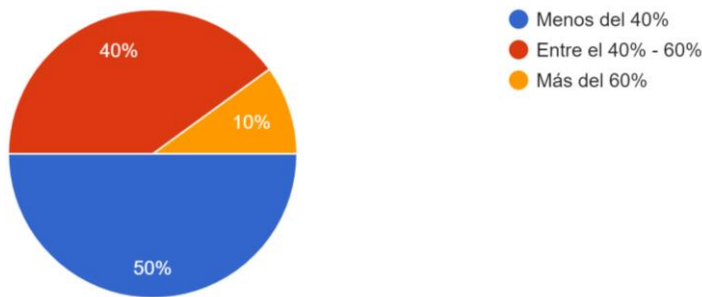


Figura 28. Tasa de ocupación promedio durante el Covid-19
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.6 Tasa de ocupación en feriado, durante el Covid-19

En época de feriado, la opinión es bastante dividida, se puede notar que hay un 50% de establecimientos que indica que su tasa de ocupación es menos del 60%, y otros que su tasa sí ha logrado mantenerse entre un 60% y 80%. Esto indicaron de manera extraoficial dado que, de acuerdo con las restricciones del COE Nacional, estos hoteles están autorizados para operar hasta un 50% de su aforo, de manera que se puede notar que la mitad respeta esta medida y la otra mitad no, debido a la necesidad de percibir ingresos que les ayuden a mantener sus negocios.

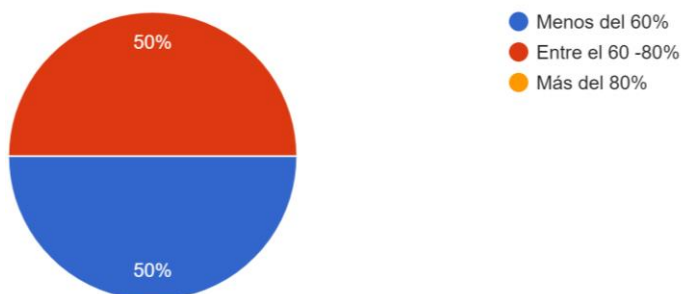


Figura 29. Tasa de ocupación en feriado, durante el Covid-19
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.7 Afectación del Covid-19 a la situación económica del hotel

De acuerdo con el 90% de encuestados, se notó que el Covid-19 sí ha afectado la situación económica de sus establecimientos.

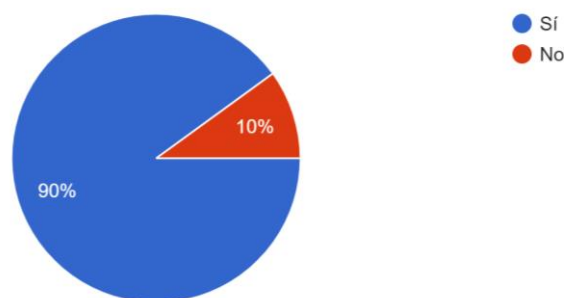


Figura 30. Afectación del Covid-19 a la situación económica del hotel
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.8 Aspecto en que se ha visto afectado el establecimiento por causa del Covid-19

En esta respuesta se aprecia que, son varias las afectaciones que han tenido estos establecimientos por causa del Covid-19, pero sobresalen tres: (1) la reducción de las ventas producto de una limitada tasa de ocupación (aforo), (2) la pérdida de rentabilidad del negocio, ante las restricciones del COE Nacional y (3) la pérdida de la confianza del cliente, es decir, algunas personas no se hospedan por temor a contagiarse, dado que no confían del todo en las medidas de bioseguridad que pudieran implementar estos establecimientos.

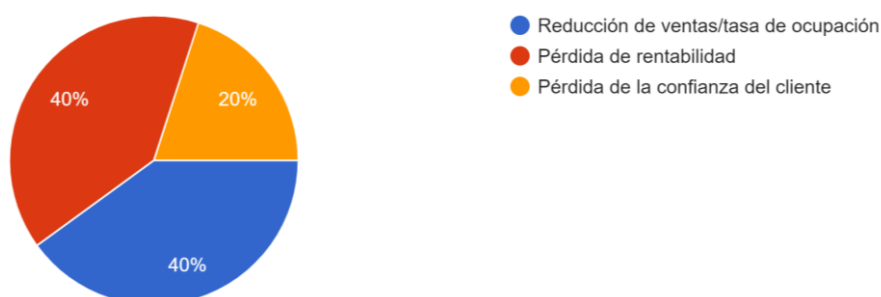


Figura 31. Aspecto en que se ha visto afectado el establecimiento por causa del Covid-19
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.9 Establecimientos que recibieron incentivo o apoyo del Gobierno

Algo preocupante es notar que el 80% de establecimientos no ha recibido ningún tipo de apoyo o incentivo de parte del Gobierno para reactivar su situación económica, ante lo cual demandan más atención para el sector turístico – hotelero, como uno de los más afectados por las medidas de distanciamiento y restricción.

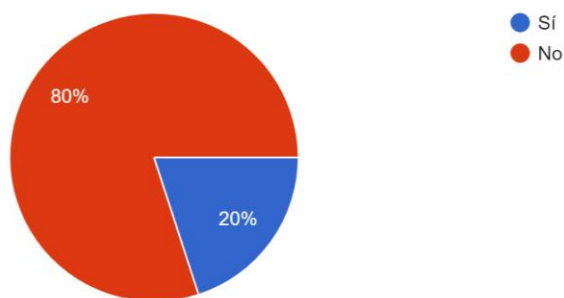


Figura 32. Establecimientos que recibieron incentivo o apoyo del gobierno
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.10 Tipo de apoyo que recibió

En cuanto al tipo de apoyo que recibieron algunos, no específicamente gubernamental, se determina que el 50% optó por renegociar sus deudas directamente con el Banco, un 30% prefirió acogerse a plazos y períodos de gracia y un 20% sí solicitó créditos para la reactivación económica.

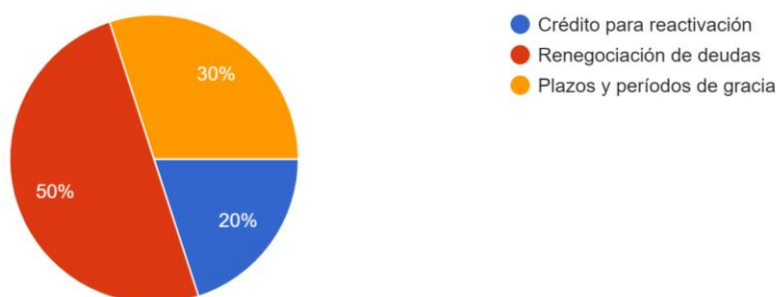


Figura 33. Tipo de apoyo que recibió
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.5.11 Decisión que tomó para evitar la quiebra

Entre las medidas que implementaron estos establecimientos para evitar la quiebra, se determinó que el 40% solicitó préstamos, otro 40% optó por recortar personal y un 20% además de recortar personal, también buscó la manera de reducir gastos operativos.

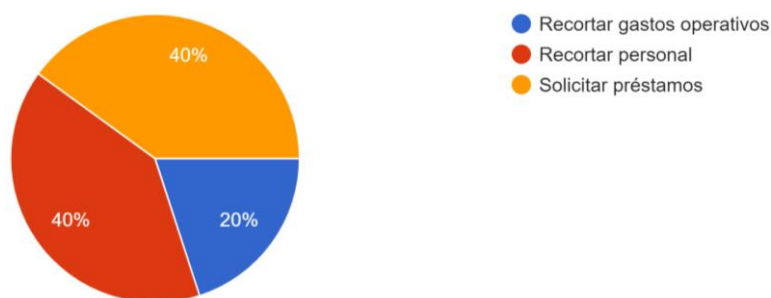


Figura 34. Decisión que tomó para evitar la quiebra
Fuente: Encuesta a administradores de hoteles en Bucay

3.2.6 Resultados de la entrevista

Finalmente, para complementar los datos de la encuesta se realizó una entrevista a dos administradores hoteleros, específicamente del Hotel Central y de la Hostería Casa de Piedra, localizada en el cantón Bucay. A continuación, sus opiniones se resumen en una matriz comparativa para hacer más simple su interpretación y análisis.

Tabla 5. Matriz de entrevistas

Preguntas	Hotel Central	Hostería Casa de Piedra
Cantidad de turistas que reciben al mes	100 turistas	120 turistas
Procedencia de la mayoría de turistas	90% son nacionales, de Guayaquil, Riobamba y Milagro.	95% son nacionales y 5% extranjeros
Tiempo máximo que se hospedan los turistas	Hasta 7 días	Hasta 3 días
Meses en los que más reciben turistas	Feriados de Carnaval entre Febrero y Marzo, Semana Santa en Abril y Día de los difuntos en Noviembre	Febrero y Noviembre
Motivos por los que se hospedan en el hotel	Turismo y negocio	Turismo
Trabajan con operadores turísticos	Sí	Si

Forma de promocionar sus servicios	Redes sociales	Redes Sociales, recomendaciones de terceros
Covid-19 afectó su economía	Redujo la tasa de ocupación y con eso las ventas.	Caída en las ventas, pérdida de rentabilidad por el cierre durante la cuarentena, recorte de personal.
Expectativas para años venideros	Que exista mayor apoyo por parte de organismos estatales, en materia de infraestructura.	Apoyo de parte del gobierno a través del Ministerio de Turismo para realizar planes que incentiven la actividad, y negocios circundantes.
Cómo podría mejorar esta situación	Crédito de reactivación para el sector hotelero.	Crédito de reactivación, mejora de infraestructura del cantón, aprovechamiento de los recursos naturales de Bucay.

3.3 Discusión

En este apartado se hace una discusión exclusivamente los resultados obtenidos durante toda la investigación, tanto documental como de campo, a través de las encuestas y entrevistas, para realizar un contraste entre la información de fuentes primarias y secundarias, referente a los principales hallazgos obtenidos.

Partiendo de la información documental, se pudo determinar que el sector hotelero a nivel nacional, aportó con alrededor de \$ 910 millones en ventas, de los cuales Bucay, apenas representa el 1.2%. Aspecto que no es malo, considerando que este cantón es bastante pequeño y tiene una población inferior a 15.000 habitantes, por lo que es interesante como la actividad turística – hotelera, aporta en gran medida en su economía.

Sin embargo, vale destacar que la mayoría de estos establecimientos son constituidos bajo microempresas o pequeñas empresas, constituidas bajo una figura legal de persona natural. Esto es una limitación, dado que, en la Superintendencia de Compañías, solo se puede revisar datos de sociedades, constituidas bajo personería jurídica y no personas naturales, por lo que es posible que las cifras sean mayores a las visualizadas.

Este último aspecto guarda relación con el hecho de que, en el país, la mayor parte de negocios se maneja en un contexto informal también, y ahí es mucho más difícil determinar con precisión cuántos establecimientos se dedican a la actividad turística hotelera. Por ejemplo, hay viviendas que promocionan sus servicios de hospedaje a través de páginas como AirBnB o Booking.com, y no son hoteles como tal, sino que ofrecen hospedaje para grupos, a precios que resultan relativamente competitivos y esto también podría estar afectando un poco al sector hotelero formal de Bucay, que con el Covid-19 también se ve claramente afectado.

Al momento de realizar la investigación a través de la encuesta a un grupo de administradores hoteleros se notó que ya no había 13 establecimientos como se aprecia en los datos de la Superintendencia de Compañías, sino que ya quedaban 10 hoteles, situación que de primer vistazo dejó en claro que 3 compañías habían cerrado en 2020 como consecuencia de los efectos de la pandemia del Covid-19. En este sentido, la principal afectación que se pudo notar fue una reducción en la tasa de ocupación hotelera, la cual está por debajo del 40% en muchos casos.

Para el sector hotelero de Bucay ha sido muy difícil afrontar esta situación, dado que la oferta hotelera es limitada, pero es capaz de satisfacer las necesidades de los turistas, quienes acuden a este cantón mayormente para realizar un turismo agrícola, rural y sostenible. Muchos de estos turistas solo pernoctan durante 1 día, pero sí hay otros grupos que lo hacen hasta 2 días, preferiblemente los fines de semana o épocas de feriados, siendo febrero y noviembre los mejores meses del año.

Al momento de hacer una revisión más profunda, en una entrevista realizada a dos administradores hoteleros de Bucay, se notó que la mayoría de estos establecimientos reciben más de 100 turistas al mes, e indicaron que antes del Covid-19 prácticamente siempre estaban con una ocupación que superaba el 40%, estando inclusive hasta un 60% en períodos normales, ya en feriados, la tasa de ocupación

era mayor al 80% y llegando hasta el 100%, pero con las restricciones del COE la opinión es dividida porque unos sí respetan el aforo de hasta 50% de habitaciones ocupadas y otros no, y reciben a cuanto turista puedan.

Quizás esto justifique un poco el hecho de que algunos turistas se sientan poco confiados de la situación que se maneja en el sector hotelero de Bucay, y temen que no estén tomando las medidas de bioseguridad, por lo que algunos optan por no hospedarse en hoteles y, en su defecto, acudir a residencias que ofrecen servicio de alojamiento, dado que es más privado y sólo permiten un cupo de personas específicos, normalmente, enfocado a familias de entre 4 y hasta 10 ocupantes, dependiendo la cantidad de habitaciones que dispongan las residencias.

Entonces, esta situación es la que también está afectando al sector hotelero de Bucay, ante lo cual demandan mayor atención por parte del Ministerio de Turismo, para hacer frente a una situación que está afectando la economía local, y que de no tomarse los correctivos a tiempo podría derivar en un aumento de la tasa de desempleo en el sector hotelero de Bucay. De forma preliminar se estima que para el 2020, los ingresos del sector se podrían reducir hasta un 25% con relación al 2019, lo que deja en evidencia los estragos del Covid-19.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez realizada esta investigación, se plantean las conclusiones de conformidad con los objetivos específicos:

Respecto a la literatura existente sobre los efectos de la pandemia y el Covid-19, se determina que la crisis sanitaria derivó en diversas medidas que afectaron a todos los sectores económicos, siendo el turístico – hotelero el más afectado, porque al no haber presencia de turistas en la época de cuarenta, al cerrarse aeropuertos, y terminales terrestres, lógicamente sus ingresos fueron equivalentes a cero durante el tiempo que inició la pandemia. Posteriormente, con la apertura parcial, la situación empezó a generar mejoras, pero no las suficientes para que algunos establecimientos se mantengan.

Al analizar la situación del sector hotelero de Bucay, se puede notar que respecto a la provincia del Guayas y el Ecuador, su aporte es relativamente bajo, pues no superar el 5%, tanto en establecimientos registrados, generación de empleo y ventas. Sin embargo, se pudo notar que este sector aporta al sector turístico de Bucay, el mismo que se destaca mayormente por una actividad de aventura, turismo rural sostenible y demás aspectos relativos al aprovechamiento del entorno natural de este cantón.

Finalmente, en cuanto a los indicadores que evidencian el impacto socioeconómico de la pandemia, las encuestas y entrevistas, así como los boletines de la Superintendencia de Compañías determinan que en 2020 es posible que haya un aumento del desempleo en el sector turístico – hotelero de Bucay, sólo al momento de realizar la encuesta se encontró la novedad que 3 establecimientos habían cerrado, lo que supone una reducción de por lo menos el 25% de los ingresos con relación al año 2019, lo que establece que la pandemia ha golpeado muy fuerte a la economía dedicada al turismo en este cantón.

4.2 Recomendaciones

Entre las estrategias que se recomiendan para reactivar la economía de las empresas del sector turístico de Bucay, se propone lo siguiente:

- Desde el Municipio de Bucay o el Gobierno Central se deben fomentar líneas de crédito para hoteles, restaurantes y operadoras de turismo para que puedan mantenerse operativas y disponer de liquidez que les ayude a afrontar los costos de operativos, y mantener las fuentes de trabajo.
- Se sugiere que se trabaje en la apertura de sitios turísticos seguros, en donde se maneje de forma controlada el aforo de personas para que así se eviten aglomeraciones y propagación del virus.
- Las empresas de turismo deberían trabajar con plataformas digitales para realizar reservas y así garantizar la compra de boletos de avión, reservas en hoteles, restaurantes y demás negocios de turismo, para que se aseguren los ingresos del sector.
- Se debería trabajar en una especie de asociación o gremio del sector turístico, en donde las empresas de este sector pudieran recibir una aportación mensual mínima que les ayude a conservar fuentes de trabajo, a cambio de servicios de calidad, comprometidos en atraer a visitantes extranjeros.
- Finalmente, el Gobierno Central debería apoyar a los pequeños emprendimientos de turismo a través de la entrega de bonos o créditos no reembolsables, considerando que la mayor parte de este sector está conformado por micro y pequeñas empresas.

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria. (2014). *Anexo 1. Guía de requisitos para la inscripción de registro sanitario por productos - Alimentos procesados nacionales*. https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/11/ie-d.1.1.-ali-01-a1_requisitos_rs_alimentos_nacionales.pdf
- Aguilera Hintelholher, R. M. (2013). Método y Metodología. *Estudios Políticos*, 9(28), 81–103. <https://www.redalyc.org/pdf/4264/426439549004.pdf>
- Arias, F. (2014). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme, C.A.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2013). Código Organico de la Producción, Comercio e Inversiones. *Registro Oficial*, 351, 56.
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Estadísticas Macroeconómicas*.
- Banco Mundial. (2020). *Panorama del sector turístico*. <https://www.bancomundial.org/es/country/ecuado>
- Benites, J. (2010). La calidad del servicio en la industria hotelera. *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*, 1(1), 1–259.
- Betancourt, J., Aldana, L., & Gómez, G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. *Entramado*, 10(2), 60–74.
- Blanco, P., Vázquez, V., Reyes, J. A., & Guzmán, M. (2015). Inventario De Recursos Turísticos Como. *Cuadernos de Turismo*, 35, 17–42.
- Bohoslavsky, J. P., & Rulli, M. (2020). Covid-19, instituciones financieras internacionales y continuidad de políticas androcéntricas en América Latina. *Revista Estudos Feministas*, 28(2), 1–16. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2020v28n273510>

- Castillo, A., Herrera, P., & Vera, I. (2016). Impacto Económico Del Turismo En La Economía Del Ecuador. *Revista Anais Bras de Est. Tur/ABET*, 6(2), 69–81.
- Castro, M., Rueda, H., & Isabel, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 78(1), 162–173.
- CEPAL. (2020). *COVID-19 tendrá graves efectos sobre la economía mundial e impactará a los países de América Latina y el Caribe*.
<https://www.cepal.org/es/comunicados/covid-19-tendra-graves-efectos-la-economia-mundial-impactara-paises-america-latina>
- Congreso Nacional. (2002). Ley de Turismo. *Ley 97, Registro Oficial Suplementeo* 733, 1–11.
- Daza, J. (2017). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Criterio Libre*, 11(19), 263–280. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2013v11n19.1111>
- Domínguez, Y. S. (2007). Análisis de información y las investigaciones cuanti y cuali.pdf. *Escuela Nacional de Salud Pública*, 33(2), 1–11.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Afile:///C:/Users/USER/Desktop/articulos cuantitativos/spu20307.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Instituto de Investigaciones Económica. (2020). Crisis Económica y Pandemia COVID-19 en Ecuador 2020. *Boletín de Coyuntura 2020-01*, 1(4), 1–15.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34603.80165>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Reporte de Economía Laboral*.
- Izquierdo Vera, R. M., Lazo Serrano, C. A., & Andrade Ríos, M. A. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro,

- Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 328–334.
- Lasio, V., Amaya, A., Zambrano, J., & Ordeñana, X. (2020). Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2019 -2020. *ESPAE*, 1(1), 1–65.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Lineamientos para la prevención COVID-19 e Inocuidad de los Alimentos*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/protocolo_prevencción_covid-19_inocuidad_alimentos.pdf
- Ministerio de Turismo. (2019). *Estadísticas de Turismo en Ecuador*. <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Informe de Rendición de Cuentas 2019*. <https://www.turismo.gob.ec/rendicion-de-cuentas-ministerio-de-turismo-2019/>
- Mora, L., Diaz, N., & Vergara, D. (2018). *Tourism in the Productive Matrix of Ecuador: Current Results*. 10, 255–262.
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). Informe de Políticas: La Covid-19 y la transformación del turismo. *Barómetro Del Turismo Mundial*, 18(4), 1–36. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2021a). *Acerca del Covid-19: síntomas, formas de contagio, medidas de prevención*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=sintomas>
- Organización Mundial de la Salud. (2021b). *Estadísticas sobre el Covid-19*. <https://www.coronavirusecuador.com/estadisticas-covid-19/>
- Organización Mundial de Turismo. (2020). *Acerca de la industria turística*.

<https://www.unwto.org/es>

Ospina, G. C. (2008). *Integral y Sustentable*. January, 163–169.

Petrizzo, M. (2020). El Impacto de la Covid-19 en el sector turístico. *Research Gate*, 1(2), 1–10.

Rosero, K., & Vines, I. (2019). *Plan de mejora en la operación turística de los deportes de aventura en el cantón General Antonio Elizalde, Bucay*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Servera-Francés, D. (2010). Concepto y Evolución De La Función Logística. *Innovar*, 20, 220. <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>

Vázquez-Rozas, E., Martínez-Roget, F., & Castillo Montesdeoca, E. A. (2016). El sector turístico y su relevancia económica en Ecuador y los países de unasur(1995 - 2013). *Regional and Sectoral Economic Studies*, 16(1), 155–170.

Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría / Quality in service of hotel companies of second category. *Ciencia Unemi*, 9(18), 19. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp19-25p>

FORMATO DE ENTREVISTA

Guía de Preguntas

- 1. Cantidad de turistas que reciben al mes**
 - 2. Procedencia de la mayoría de turistas**
 - 3. Tiempo máximo que se hospedan los turistas**
 - 4. Meses en los que más reciben turistas**
 - 5. Motivos por los que se hospedan en el hotel**
 - 6. Trabajan con operadores turísticos**
 - 7. Forma de promocionar sus servicios**
 - 8. Covid-19 afectó su economía**
 - 9. Expectativas para años venideros**
 - 10. Cómo podría mejorar esta situación**
-