

AFECTACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL COVID-19 AL SECTOR TURÍSTICO HOTELERO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL – ECUADOR

Ing. Clarkent Rubén Mackay Castro, MBA¹
Docente de la Universidad de Guayaquil
ruben.mackayc@ug.edu.ec

CPA. Rubén Mackay Véliz, MBA²
Docente del Instituto Tecnológico Bolivariano
rmackay@itb.edu.ec

Ing. Katia del Rocío Ruiz Molina, MGS³
Docente de la Universidad de Guayaquil, Ecuador
katia.ruizmo@ug.edu.ec

Ing. Guido Poveda Burgos, MBA⁴
Docente de la Universidad de Guayaquil, Ecuador
guido.povedabu@ug.edu.ec

Resumen

El turismo en nuestro país, según los datos del Banco Central del Ecuador, durante el primer semestre de 2019 ingresaron al país 965 millones de dólares por concepto de turismo, lo que representó el 1,8% del Producto Interno Bruto (PIB), esto generado entre todos los actores económicos vinculados al sector.

La prestación de servicios profesiones es el proceso de soporte requerido para que el concepto de turismo como tal se ejecute en las mejores condiciones para la materialización de las ofertas adquiridas por cualquier turista nacional o extranjero que vista la ciudad de Guayaquil, y para el caso de nuestra investigación a aquellas relacionadas con el hospedaje.

Cabe recalcar que la calidad del servicio de hospedaje está dada por el grado de complacencia del turista durante su estancia en la ciudad, es fundamental que el comportamiento de la empresa hotelera sea integral en cuanto a las prestaciones, costos, impuestos, seguridad y demás servicios complementarios que sen requeridos por los visitantes por cuanto no es permisible la mala atención en ningún punto de la cadena de valor.

Según (Carrillo, 2017) Ecuador es un país potencialmente turístico, pero ¿cómo sabemos aquello? Fácil por la llegada de turistas se mide cuando un país crece estadísticamente en ese sector. Los premios recibidos debería ser una razón para que se impulse un cambio en las políticas públicas y así poder dinamizar este sector que puede llegar a representar un alto aporte para la economía del país. Las cifras deben obligar a una reflexión más profunda sobre el tema.

¹ Docente de la Universidad de Guayaquil; Magister en Administración y dirección de Empresas, Doctorando en Administración de Empresas

² Docente del Instituto Tecnológico Bolivariano; Contador Público Autorizado, Magister en Administración y dirección de Empresas

³ Docente de la Universidad de Guayaquil; Magister en Negociación y Comercio Internacional, Doctorando en Administración de Empresas

⁴ Docente de la Universidad de Guayaquil; Magister en Administración y Dirección de Empresas, Doctorando en Administración de Empresas, y Candidato a Doctor en Administración Gerencial

Es necesario mejorar la oferta y la calidad del servicio. En la actualidad no existen sitios que brinden información y oferten las 24 horas del día, tampoco hay suficiente cantidad de productos turísticos competitivos versus la oferta promocionada por otros países. (Carrillo, 2017)

El total de los factores de productividad aglomera un sinnúmero de competencias y especialidades no solo turísticas sino de otras áreas para que el sector pueda funcionar y proporcionar todo el bienestar requerido en la atención turística y la inyección de recursos que se espera a cambio para dinamizar y fortalecer un modelo económico sostenible.

La reducción drástica de la afluencia turística a la ciudad y la cancelación de reservas en los hoteles, a impactado significativamente el ingreso personal de todos los que trabajan y dependen exclusivamente del servicio de hotelería, mientras que para otros a causa de la pandemia del COVID-19 han perdido sus empleos de manera temporal o incluso definitiva ante el cierre de los hoteles por falta de huéspedes y la cancelación de reservas y paquetes turísticos que cortaron el flujo de efectivo para el sostenimiento de la actividad.

Palabras clave: Turismo, servicios profesionales, comportamiento de la empresa, total de factores de productividad, ingreso personal

Código JEL: L83, L84, D21, D24, D31

Abstract

Tourism in our country, according to data from the Central Bank of Ecuador, during the first half of 2019, 965 million dollars entered the country for tourism, which represented 1.8% of the Gross Domestic Product (GDP), this generated among all economic actors linked to the sector.

The provision of professions services is the support process required so that the concept of tourism as such is executed in the best conditions for the materialization of the offers acquired by any national or foreign tourist who visits the city of Guayaquil, and in the case of our research to those related to accommodation.

It should be noted that the quality of the accommodation service is given by the degree of complacency of the tourist during their stay in the city, it is essential that the behavior of the hotel company is comprehensive in terms of benefits, costs, taxes, security and other services Complementary items that are required by visitors because poor attention is not permissible at any point in the value chain.

According to (Carrillo, 2017) Ecuador is a potentially tourist country, but how do we know that? Easy for the arrival of tourists is measured when a country statistically grows in that sector. The awards received should be a reason to promote a change in public policies and thus be able to energize this sector, which can represent a high contribution to the country's economy. The

figures should force a deeper reflection on the subject. It is necessary to improve the offer and the quality of the service. Currently there are no sites that provide information and offer 24 hours a day, nor are there enough competitive tourism products versus the offer promoted by other countries. (Carrillo, 2017)

The total of the productivity factors brings together countless competences and specialties not only for tourism but for other areas so that the sector can function and provide all the well-being required in tourist care and the injection of resources that is expected in return to energize and strengthen a sustainable economic model.

The drastic reduction in the tourist influx to the city and the cancellation of hotel reservations has significantly impacted the personal income of all those who work and depend exclusively on the hotel service, while for others due to the COVID pandemic- 19 have lost their jobs temporarily or even permanently due to the closure of hotels due to lack of guests and the cancellation of reservations and tour packages that cut the cash flow to sustain the activity.

Key words: Tourism, professional services, company behavior, total productivity factors, personal income

JEL code: L83, L84, D21, D24, D31

Introducción

El turismo en el Ecuador representa una inmensa oportunidad de desarrollo de servicios y productos para el desarrollo de un nuevo modelo de negocio que sea sostenible y sustentable, amigable con el medio ambiente, integrador y generador de cuantiosas nuevas plazas de empleo por la gran diversidad de la belleza natural y su ubicación geográfica.

La ciudad de Guayaquil, en donde centramos nuestra investigación, ha venido registrando varios reconocimientos a nivel nacional como internacional, la realización de eventos científicos, conferencias, seminarios y muchas otras actividades turísticas han hecho de la ciudad un referente para el sector en el Ecuador, con un crecimiento de la oferta de hotelería y hospedaje que ha permitido el crecimiento de muchos tipos de negocios y empresas ligadas directa e indirectamente con la actividad, atrayendo especialistas y profesionales de varias latitudes y culturas.

Gran hotel Guayaquil



Fuente: www.granhotelguayaquil.com

El Gran Hotel Guayaquil, es un establecimiento icónico de la ciudad de donde toma su nombre, el que tradicionalmente es referencia al igual que muchos otros de la ciudad de la calidez y hospitalidad guayaquileña, así como también su gastronomía por cuanto el restaurant la Pepa de Oro ha obtenidos múltiples reconocimientos nacionales e internacionales, y es que, ante la crisis actual que enfrenta por la pandemia ha tenido que cerrar temporalmente sus operaciones, afectando a decenas de trabajadores que quedaron en el desempleo hasta que se pueda retomar las actividades.

La industria sin chimeneas como se acostumbra a denominar al turismo, contribuye al mejoramiento de las economías a lo largo de la historia, promoviendo el desarrollo sectorial de varios actores de la economía. Salazar, P. G., Mera, D. B., & Mendoza, S. E. (2016) mencionan:

Según la Organización Mundial del turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes, en lugares distintos al de su entorno habitual. El turismo propiamente dicho, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la revolución industrial. El siglo XIX fue testigo de una gran expansión económica, seguida de una revolución industrial y científica incluso mayor en la segunda mitad del siglo XX. El turismo fue uno de los principales beneficiarios, para llegar a ser a finales del siglo XX la mayor industria del mundo. (p. 4)

La dinamía y crecimiento económico que genera el servicio turístico - hotelero en la ciudad de Guayaquil representa un rubro importante en el ingreso de divisas al Ecuador, pues este mueve varios sectores y servicios complementarios, cabe mencionar que según datos estadísticos del Banco Central de Ecuador, durante el primer trimestre del 2019, los ingresos por este concepto representaron 965 millones de dólares, una cifra de alta importancia dada nuestra condición de

ser una economía dolarizada altamente dependiente del ingreso de divisas. Paccha, E. L. C., & Paccha, M. (2018) señala:

Hoy en día el turismo, el hotelería y la restauración son algunos de los motores principales económicos que conducen a este país. Al igual que en todos los países del mundo, el turismo es una de las figuras principales y altas en la generación de empleo. Según la OIT (2016) “el turismo internacional constituye el 7% del total de exportaciones mundiales de bienes y servicios, porcentaje superior al 6% registrado en 2014 y el 30% de las exportaciones de servicios” (p.1). Además, indica que las llegadas de turistas internacionales aumentaron de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980, 674 millones en 2000 y 1186 millones en 2015. Francia, los Estados Unidos de América, España, la República Popular China e Italia son los cinco principales destinos en cuanto a llegadas de turistas internacionales. (p. 2)

Vista panorámica de la ciudad de Guayaquil



Fuente: Fotografía tomada por el Municipio de Guayaquil

El desarrollo turístico de la ciudad Guayaquil se debe principalmente a la inversión privada nacional y extranjera, registrándose varias cadenas hoteleras internacionales, obligando a mantener un nivel de elevado grado de competitividad en el sector para satisfacer la demanda de la mejor manera.

La Federación nacional de cámaras de turismo, la cámara de turismo de Guayaquil son los representantes del sector privado que en conjunto con el empuje y colaboración de otras instituciones públicas como el Municipio de la ciudad, y el Ministerio de turismo del Ecuador contribuyen al crecimiento y fortalecimiento del sector, siendo los primeros los aportantes de importantes flujos de capital en giro para el desarrollo sostenible de la economía, y creación de bienestar mediante la generación de miles de empleos y una mayor inclusión de varios actores económicos de otros sectores, y el sector público con la emisión de ordenanzas municipales y leyes y disposiciones en favor del sector, aunque la política pública del gobierno central en los

actuales momentos de emergencia por la cuarentena causada por el coronavirus COVID-19 a demostrado serias debilidades para la rehabilitación y reactivación del sector al no tener una estrategia adecuada ni un acertado acercamiento con el sector privado para generar las soluciones que se requieren.

Los inicios turísticos de la ciudad de Guayaquil nacen principalmente por actividades comerciales cuyo destino principal son las islas Galápagos durante los años 50 con la embarcación llamada Cristóbal Carrier, dando origen al desarrollo hotelero en la ciudad ante la afluencia de comerciantes de distintas ciudades del país, y así se inicia también la creación de otras empresas vinculadas al turismo generando un mayor movimiento económico y desarrollo local, demostrando que la industria sin chimeneas genera bienestar común, naciendo las primeras operadoras turísticas de carácter formal en la ciudad. Rodríguez, D. S. C., Ortega, W. R. M., & Mgs, M. D. C. S. (2016) señalan:

Por último, cabe mencionar que las operaciones turísticas organizadas en el país se inician en 1947 con la creación de la primera agencia de viajes, Ecuadorian Tours. Posteriormente en 1950 se abre Metropolitan Touring y en 1956 Turismundial. Los primeros intentos por realizar viajes hacia las Islas Galápagos se dan en los años 50, el primero de los cuales se lo realiza desde Guayaquil a bordo de una pequeña embarcación “el Cristóbal Carrier”. De esta manera, históricamente la demanda turística de Guayaquil correspondería principalmente a la modalidad de negocios, considerando que la ocupación tradicional de los hoteles más importantes de la ciudad pertenece a 75% corporativo, en tanto que el 25% restante provendría del mercado turístico. Dentro del primer segmento se encuentran visitantes que realizan gestiones comerciales de diferente índole e importancia, la utilización de los espacios recreativos suele ser limitada y por lo general desconocida por ellos. En cuanto a otras modalidades turísticas (naturaleza, cultural, entre otras), los registros sobre las mismas eran inexistentes, ya que la información tradicionalmente no había sido levantada apropiadamente, e incluso ha resultado en algunos casos omitida en los sitios de visita. (p. 5)

Metodología

Los resultados que se presentan responden a la primera fase de una investigación aplicada exploratoria, de tipo descriptivo (Sampieri, Fernández & Baptista, 2010) con la finalidad de acercamiento a la actual oferta y demanda de servicios hoteleros en la ciudad de Guayaquil en época de la pandemia COVID-19, como parte de la identificación de la problemática socioeconómica que vive el sector.

Sector hotelero en la ciudad de Guayaquil

El sector hotelero de la ciudad de Guayaquil es todo un conglomerado empresarial que en su mayoría está compuesto por accionistas, y tan sólo unas pocas familias son propietarios de un contado número de hoteles de prestigio de la ciudad.

El crecimiento acelerado y constante del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil a inicios de los años 50, definitivamente transformó el modelo comercial del sector a otras perspectivas más allá del comercio, enfocándose al descanso, el confort y el placer entre otras, el panorama de la ciudad García García, M. F. (2015) señala:

Las empresas del sector hotelero han sufrido cambios y transformaciones en los últimos años en sus administraciones, mediante la implementación de modelos de gestión. Estos cambios se adquieren debido a las exigencias y evoluciones del mercado, ante el desarrollo tecnológico, la búsqueda incesante de la calidad y productividad. Hasta hace algunos años, la hotelería, era conocida como la industria sin chimenea, aquella que cubría la necesidad de dar posada a huéspedes de carreteras o viajeros en busca de descanso y placeres. Sin embargo, el incesante crecimiento del sector dadas las peculiaridades de los servicios y segmentación del mercado, donde en alto grado se ponen de manifiesto elementos intangibles, que permiten generar cambios en la administración en la actualidad, estableciendo modelos que influyen en la imagen corporativa de los hoteles. (p. 16)

Vista panorámica del Malecón 2000



Fuente: Diario Expreso

Según el Ministerio de Turismo, la llegada de turistas a Ecuador hasta diciembre de 2019 termina con cifra positiva, el incremento fue de un 4,3 %, sin contar el ingreso de los venezolanos que como es conocido la mayoría se encuentran en estado de migración y vulnerabilidad en América Latina.

Seguidamente a esto, el informe oficial también muestra las cifras contando a los venezolanos y entonces el resultado es negativo (-15,8 %), esto se puede dar porque Ecuador y otros países han solicitado visa para el ingreso de las personas que vienen desde Venezuela. Aunque esta última cifra no es la utilizada por el sector, ya que estos viajeros no llegan al país por disfrutar sus horas de ocio en áreas turísticas de Ecuador. (Ministerio de Turismo)

Según reportes de la Cámara de Turismo, se tiene que ver qué llegadas han bajado, puede ser la de venezolanos. Aunque también puede ser de Colombia o Perú, ellos al tener una moneda devaluada les cuesta más comprar dólares; por lo tanto, el paseo en Ecuador les cuesta más y opten por otras alternativas, las cifras de enero a diciembre de 2019 las llegadas por vía aérea subieron un 6,4 %, lo que drásticamente contrasta con los resultados del 2020 que se vieron afectados durante el primer semestre a una disminución que en un determinado momento estuvo en -100% en comparación al mismo período anterior, y el impacto socioeconómico al sector hotelero de la ciudad de Guayaquil en iguales proporciones e incluso superior por el reembolso de las reservaciones hechas con anticipación.

Con todo esto, el sector hotelero turístico no queda contento con lo logrado, consideran que sin el paro de octubre y con más promoción los resultados serían mayores y el sector estaría trayendo los dólares que faltan al país, los turistas que llegan a Ecuador vienen de cinco principales países: Estados Unidos, España, Canadá, Alemania y Francia. Es allí donde el sector desea volcar las promociones y atraer a más viajeros desde otros destinos.

Indicadores turísticos

enero 2019 190.366 Llegadas visitantes extranjeros	enero 2020 150.426 Llegadas visitantes extranjeros	Δ ene-20/19 ▼ -21,0% vs. ene. 2018 Decrecimiento
enero 2019 (Sin VEN) 141.608 Llegadas visitantes extranjeros	enero 2020 (Sin VEN) 145.065 Llegadas visitantes extranjeros	Δ ene-20/19 ▲ 2,4% vs. ene. 2018 Crecimiento

Fuente: Ministerio de Turismo

Los datos representados en la matriz, reflejan el movimiento de llegadas de visitantes extranjeros al Ecuador provenientes de distintas nacionalidades y forma de arribo, es decir se consolida la vía aérea, marítima, fluvial y terrestre.

Se evidencia que si se totalizamos el total de visitantes incluyendo a venezolanos se tiene una balanza negativa entre enero del 2020 y enero del 2019, mientras que, si estos son excluidos en ambos períodos de tiempo, el balance es positivo para el año 2020 con un incremento del 2.4%.

Medición de empleo

IV Trim. 2018 463.320 empleados	IV Trim 2019 477.382 empleados	Δ 2019/2018 ▲ 3,0% Crecimiento
---	--	---

Fuente: Ministerio de Turismo

En un análisis comparativo del IV trimestre del año 2018 con respecto al 2019, vemos un incremento del 3%, lo cual es una tasa de crecimiento muy alta y refleja la rentabilidad y sostenibilidad del sector turístico, considerando además que esta cifra representa el 6.1% de empleados en la economía. Esto ubica a la actividad de alojamiento y servicios de alimentos entre las 6 industrias económicas que mayor aporte al empleo nacional genera.

Sin embargo, a partir del I trimestre del 2020 a causa de la pandemia ocasionada por el coronavirus COVID-19, este sector a sufrido un desequilibrio socioeconómico muy fuerte, reduciendo drásticamente las cifras, especialmente lo relacionado con los hoteles donde la tasa de desvinculación en algunos casos ascendió al 100%

Conclusiones

No cabe la menor duda que la industria del turismo en el Ecuador representa un importante rubro en continuo desarrollo y oportunidades laborales y generación de nuevos negocios y fortalecimiento económico (antes de la pandemia del COVID-19).

El sector hotelero de la ciudad de Guayaquil ha sido terriblemente afectado, ocasionando en algunos casos el cierre definitivo de operaciones como es el caso del hotel Guayaquil, un importante punto de referencia de la ciudad.

La economía se ha debilitado significativamente, puesto que el ingreso de divisas al país se ha reducido sustancialmente ante la falta de actividades turísticas, incluso se ha ocasionado el fenómeno de salida de divisas ante la devolución de reservas de habitaciones en los diferentes hoteles de la ciudad.

De manera directamente proporcional si el sector turístico representaba una tasa del 6.1% del empleo total en el Ecuador, esta también se refleja en cuanto a la reducción de las plazas ocasionadas por el cierre temporal o definitivo de actividades hoteleras y turísticas en general.

El Ministerio de turismo del Ecuador lastimosamente no presenta alternativas ni planes para la reactivación económica del sector, y nuevamente la empresa privada, liderada por la Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador se encuentra realizando gestiones privadas a nivel nacional e internacional para la puesta en marcha de operaciones lo más pronto posible

Referencias bibliográficas

Carrillo, R. (18 de Septiembre de 2017). LA CONVERSACIÓN. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <http://laconversacion.net/2017/09/el-ecuadorno-es-una-potencia-turistica-es-un-pais-potencialmente-turistico/>

García García, M. F. (2015). Gestión y factores determinantes del sector hotelero en empresas familiares de la ciudad de Guayaquil.

Paccha, E. L. C., & Paccha, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil. *Alternativas*, 19(3), 55-65.

Rodríguez, D. S. C., Ortega, W. R. M., & Mgs, M. D. C. S. (2016). Observatorio turístico para la sostenibilidad y competitividad turística de la ciudad de Guayaquil. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 3(5).

Salazar, P. G., Mera, D. B., & Mendoza, S. E. (2016)