



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

**SEDE MANABÍ-CAMPUS PORTOVIEJO
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

TEMA DE TRABAJO DE TITULACIÓN:

**“IMPACTO ECONÓMICO DE LOS HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS EN LOS
CANTONES PORTOVIEJO Y MANTA FRENTE AL COVID 19”**

**PREVIO AL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA
MICHELLE JOSENKA BERMÚDEZ VERGARA**

**TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:
MGTR. ESTEFANÍA MONSERRATE VÉLEZ MOREIRA**

**MARZO – 2022
PORTOVIEJO – MANABÍ - ECUADOR**

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Mgr. Estefanía Monserrate Vélez Moreira
CC. 1311011330
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

Mg. Jorge Oswaldo Parreño García

CC. 1308632809

PRIMER LECTOR

Mg. Dayana Valdés Pérez

CC. 0960150993

SEGUNDO LECTOR

Mg. Oscar Iván Cerón Tatac.

CC. 1310821911

TERCER LECTOR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Portoviejo, marzo de 2022

(f): _____

Michelle Josenka Bermúdez Vergara

C.I.: 131605630-6

Dirección: Urbanización La Cascada casa d2

Correo electrónico: michellebermudez1995@hotmail.com

Teléfono: +593 99 583 5812

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

Michelle Josenka Bermúdez Vergara
C.I.: 131605630-6

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi amada madre Elizabeth Vergara ya que ha sido mi mayor apoyo tanto emocional como económico en mi formación académica y por haberme impulsado y enseñado todos los principios que me han hecho una mejor persona.

A mi familia conformada por mi hermano mayor George Bermúdez quien ha sido como mi segundo papá y a mi abuela María Valencia ya que han sido un pilar fundamental en mi vida, mi ejemplo y lucha para alcanzar esta anhelada meta.

Especialmente, se la dedico a mi querido hijo Salvatore Solórzano, quien me ha acompañado en este último año de carrera y ha hecho de mí una persona más fuerte.

A mis compañeras de carrera con quienes compartí gratos y únicos momentos en esta etapa, a cada uno de mis maestros y a todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a mi lado para brindarme apoyo y lograr que este sueño se haga realidad.

Michelle Josenka Bermúdez Vergara

AGRADECIMIENTO

Agradezco a las autoridades y al personal que conforman la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, en especial a cada uno de mis maestros quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos me formaron para llegar a ser una profesional y a mi tutora de tesis Mgtr. Estefanía Vélez Moreira quien me ha guiado en este valioso proceso.

Michelle Josenka Bermúdez Vergara

RESUMEN

El presente estudio de tipo cualitativo determinó el impacto económico experimentado por hoteles de cuatro y cinco estrellas en Portoviejo y Manta, frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, para establecer los efectos de los problemas económicos derivados de esta situación. Por tal razón, a partir de una entrevista estructurada in situ a los administradores/encargados de ocho hoteles en Manta y uno en Portoviejo, que permitió conocer las estrategias empleadas para afrontar esta problemática, se realizó un análisis comparativo mediante la definición de las variables económicas, la identificación de propuestas y el contraste de las mismas antes y durante la pandemia en el período 2020-2021. Los resultados de los análisis de las variables económicas revelan que, la situación de estos hoteles era próspera antes de la pandemia; no obstante, las restricciones han afectado a estos negocios principalmente en cuanto a las variables ingresos, ventas, oferta, demanda y utilidad. A esto se suma la dificultad para obtener recursos económicos en pro de sobrellevar la crisis. Los resultados también determinan que ambas ciudades tienen potencial turístico, por lo que en estos hoteles se han implementado medidas estratégicas destinadas a la obtención de recursos económicos, aplicación de ofertas, mejoras de servicio a la habitación y medidas de bioseguridad, entre otras, que han permitido generar un margen de ganancias. Se concluye que la emergencia sanitaria por COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la economía de los hoteles cuatro y cinco estrellas objeto de estudio.

Palabras clave: impacto económico, variables económicas, propuestas, estrategias

ABSTRACT

This qualitative research study determined the economic impact of COVID-19 health crisis on four- and five-star hotels in Portoviejo and Manta, with the aim of establishing the effects of the economic problems resulting from this situation. Hence, from an onsite structured interview with the administrators/managers of eight hotels in Manta and one in Portoviejo, which helped to identify the strategies used to cope with this problem, a comparative analysis was carried out by determining the economic variables, the identification of proposals, as well as their difference before and during the pandemic for the period 2020-2021. The economic variable analysis results show that prior to the pandemic, the situation of these hotels was economically prosperous; however, COVID-19 restrictions have affected these businesses, mainly regarding the variables of revenues, sales, supply, demand and utility. In addition, there is the problem with getting financial resources to overcome the crisis. The findings also point out that both towns have tourism potential, which is the reason why some strategic measures have been implemented in these hotels to get financial resources, promote offers, improve room service, and apply biosecurity measures, among others, which have helped generate profit margin. It is concluded that COVID-19 health crisis has had a negative impact on the economy of the four- and five-star hotels under study.

Keywords: economic impact, economic variables, proposals, strategies

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	iv
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 “Impacto de la distribución geográfica de los casos de COVID-19 en el desempeño de los hoteles: caso de las ciudades polacas” (Napierala y Burski, 2020).....	2
1.2 “El impacto de la cuarentena debido a la pandemia de COVID-19 en la industria del turismo en Leopoldis (Ucrania)” (Rutynski y Kushniruk, 2020).	3
1.3 “El impacto del ébola en el turismo en África: lecciones sobre la gestión de crisis” (Mfanampela y Sonwabile, 2019).	4
1.4 “Transformación de la función financiera en la de información caso de estudio Intercontinental Hotels Group” (Zivorad y Slobodan, 2018).	5
1.5 “Desastres naturales vs resiliencia de la industria hotelera: un estudio exploratorio entre gerentes de hoteles de Europa” (Zivorad y Slobodan, 2018).	6
1.6 “El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación”.6	
1.7 “Diseño de portal web para fortalecer la reactivación económica en el sector hotelero peruano asegurando la salud de los huéspedes frente a la pandemia del Covid-19”.....	7
1.8 “Plan estratégico de seguridad turística nacional de Colombia”.....	8
1.9 “Estudio de pérdidas de reactivación para el sector turística por crisis sanitaria Covid-19 en el destino Manta-Ecuador”.	8
1.10 “Ventajas competitivas en los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Manta”.	9

2. OBJETIVOS.....	9
2.1 Objetivo general	9
2.2 Objetivos específicos.....	10
3. MATERIALES Y MÉTODOS	10
3.1 Métodos	10
3.1.1 Investigación Descriptiva	10
3.1.2 Investigación de campo	10
3.1.4 Investigación documental.....	11
3.2 Materiales	11
3.2.1 Entrevista.....	11
3.2.2 Población y Muestra	11
3.2.2.1 Población	11
3.2.2.2 Muestra.....	11
4. RESULTADOS	13
4.1 Definición de las variables económicas en los hoteles desde que empezó la emergencia sanitaria por Covid-19.	14
4.1.1. Variables microeconómicas.....	18
4.1.1.1. <i>Liquidez</i>	18
4.1.1.2. <i>Margen de ganancias.</i>	20
4.1.1.3 <i>Venta e ingresos</i>	22
4.1.1.4 <i>Oferta.</i>	23
4.1.1.5 <i>Demanda</i>	25
4.1.1.6 <i>Utilidad</i>	26
4.2 Identificación de las propuestas y los resultados de estas, aplicadas por los hoteles para hacer frente a la emergencia sanitaria COVID-19.....	27

4.3. Variables económicas de los hoteles vs las propuestas implementadas, antes y durante la
pandemia Covid-19.....35

5. DISCUSIÓN.....43

6. CONCLUSIONES44

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	12
Población y Muestra de estudio- Matriz General.....	12
Tabla 2.....	13
Preguntas a los gerentes y/o representantes de los 9 hoteles en la ciudad de Manta y Portoviejo.	13
Tabla 3.....	14
Matriz de las respuestas dadas por los entrevistados que corresponden a las preguntas 1, 2, 3, 5 y 6.....	14
Tabla 4. Variables Económicas.....	17
Tabla 5.....	19
Liquidez, activos de los hoteles en estudios.....	19
Tabla 6.....	21
Margen de ganancias de Hoteles en estudio.....	21
Tabla 7.....	23
Ventas e ingresos totales del 2020 - 2021.....	23
Tabla 8.....	26
Ingresos Netos y utilidad de industrias hoteleras de Manta.....	26
Tabla 9.....	27
Respuestas claves en la entrevista. Pregunta 4-5 respecto a las propuestas y sus resultados durante la emergencia sanitaria por Covid-19.....	27
Tabla 10.....	29
Estrategias económicas de hoteles.....	29
Tabla 11.....	36
Contraste de las variables económicas y las propuestas implementadas por los hoteles antes de la pandemia Covid-19.....	36
Tabla 12.....	37
Contraste de las variables económicas y las propuestas implementadas por los 9 hoteles durante la pandemia Covid-19.....	37

1. INTRODUCCIÓN

El Turismo es el conjunto de acciones recreativas, que se basa principalmente en el traslado de las personas de forma temporal y voluntaria ya sea por buscar placer o descanso, no obstante, existen otras razones y factores por lo cual se produce dicho desplazamiento habitual, siendo este a causa de fomentar o generar negocios, salud, religión, eventos especiales, entre otros. Adicionalmente existen servicios desarrollados para el alojamiento turístico, el cual se describe como “prestación o trabajo remunerado del hospedaje no permanente por parte de los huéspedes nacionales o extranjeros, actividad que se encuentra clasificada y categorizada” (MINTUR, 2016).

Portoviejo y Manta, ciudades ecuatorianas son cantones pertenecientes a la provincia de Manabí, se encuentran ubicados en el centro de esta. San Gregorio de Portoviejo cabecera cantonal manabita es también conocida como “la ciudad de Los Reales Tamarindos”, cuenta con una extensión de 968 kilómetros cuadrados aproximadamente; se caracteriza por ser comercial, histórica, tradicional y potencial arqueológico. San Pablo de Manta es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, en el que anualmente llegan docenas de cruceros y posee como actividad de gran productividad a la exportación e importación; cuenta con una extensión de 309 kilómetros cuadrados (Gobierno Provincial de Manabí, 2020).

Como parte del desarrollo del presente estudio se realizó un análisis del impacto económico de los hoteles 4 y 5 estrellas de las ciudades anteriormente mencionadas, frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, para alcanzar los objetivos establecidos se definieron como variables económicas a los hoteles de estudio, para posteriormente identificar los resultados y propuestas aplicadas por parte de los administradores y representantes para afrontar la emergencia sanitaria, y finalmente se realizó un análisis comparativo en base al estado financiero vs las propuestas implementadas de los diferentes hoteles, antes y durante a la pandemia.

Según Hernández y Simancas (2020) el impacto a nivel mundial con respecto a la pandemia por COVID-19 ha generado en el sector turístico serias afectaciones, principalmente afectaciones en la economía local, por ende, se impulsa la creación de estrategias dinamizadoras que permitan mejorar la calidad de la economía, integrar sostenibilidad y minimizar los impactos negativos, económicos, sociales, ambientales y de salud.

Para el desarrollo del trabajo se aplicaron los siguientes métodos: investigación de campo y descriptiva. Con el propósito de cumplir con los objetivos establecidos, se utilizó adicionalmente la técnica de la entrevista, la cual se empleó a cada uno de los administradores de los diferentes hoteles que se encuentran en estudio. Como antecedentes a la presente investigación se mencionan las siguientes referencias como línea base del problema económico que atraviesa este importante sector productivo a nivel internacional, nacional y local.

1.1 “Impacto de la distribución geográfica de los casos de COVID-19 en el desempeño de los hoteles: caso de las ciudades polacas” (Napierala y Burski, 2020).

Se identificaron los impactos a corto plazo de los nuevos casos notificados desde el COVID-19, y el desempeño de los hoteles en el principal mercado de alojamiento urbano polaco según los autores Napierala y Burski (2020).

El COVID-19 en sus inicios afectó en gran parte las actividades cotidianas y no solo eso, sino otros aspectos relacionados con la salud; países como China, Europa y Estados Unidos donde existe mayor industrialización repercutió de forma significativa en el área socioeconómica. De tal manera que consecuentemente, se realizaron cambios masivos de viajes, suspensión de vuelos, postergaciones de eventos, entre otras. Por lo cual el sector hotelero se ha visto afectado en el desempeño de su foco principal donde existe una menor demanda turística de la cual resulta menos ocupación e ingresos; en consecuencia, la reducción de empleo y las condiciones cambiantes han provocado una revisión de la política de los hoteles como cancelaciones de grandes cadenas hoteleras globales en algunos países y recorte de reservas.

Según el autor anterior, Polonia tuvo una ocupación de 141,383 habitaciones antes del brote de COVID-19, que representa el 74,1% de las empresas (80,6 de las habitaciones de hotel) que operaban en ciudades importantes como: Cracovia, Warszawa, Poznan, Wroclaw, Gdansk, Lublin, Lodz, Katowice y Sopot; ciudades como Gdansk, Sopot, Katowice o Cracovia , mismas que se beneficiaban de la proximidad de áreas atractivas para las formas masivas de turismo de ocio, es aquí donde se evidencia el reducido impacto de estacionalidad en el desempeño hotelero.

Dada la problemática de este estudio enfocado a escala mundial, se analizaron aquellos impactos negativos evaluados y que, a corto plazo han generado un decrecimiento significativo en los ingresos hoteleros. Las medidas de bioseguridad obligatorias han limitado a estas empresas hoteleras a producir su monto objetivo. Sin embargo, este impacto sigue en evaluación ya que

actualmente sigue sin lograrse obtener datos reales de las pérdidas que ha tenido este sector. Por ello, es imprescindible tener en consideración la investigación aportada por los autores, para así poder advertir las consecuencias globales de la pandemia por Covid-19 en el área de estudio.

1.2 “El impacto de la cuarentena debido a la pandemia de COVID-19 en la industria del turismo en Leópolis (Ucrania)” (Rutynski y Kushniruk, 2020).

Este artículo desarrollado por Rutynski y Kushniruk (2020) se basa en una investigación sobre la evolución estadística y sociológica, acerca de los factores y características claves que indican desarrollo en la industria turística de Leópolis, además los procesos de crisis por lo que atraviesa el turismo mundial.

Los autores exponen que el escenario turístico y las transformaciones de este, implican utilizar metodologías que puedan evaluar los procesos modernos que determinan el impacto en el desarrollo de los destinos en cuestión. Para esta investigación se utilizaron los métodos científicos generales y especiales a través de metodologías estadísticas, se accedió a procesar los datos de las fuentes de informes y se determinó el presupuesto e ingresos anuales de la industria del turismo de los años 2017 al 2019.

El pronóstico de pérdidas en el número de turistas y la cantidad de disminución del presupuesto de la ciudad debido a la cuarentena, se realizó mediante el método de extrapolación, estudio que se ejecutó en el mes abril del 2020, por iniciativa de un grupo de estudiantes del instituto de economía y turismo de Leópolis, quienes realizaron una encuesta a empleados y pasantes de 290 empresas, en el que se obtuvieron modelos estadísticamente cualitativos de los cuales da como resultado indicadores significativos.

En consecuencia, se determina un flujo de pérdida turística de 1 a 1,5 millón de turistas según estadísticas correspondientes al 2020, con un volumen de pérdidas financieras del 40% a 60%, comparado con el 2019 que hubo ingresos de 4,95 millones de euros. Esta investigación da como recomendación la eliminación de impuestos y tasas locales del sector turístico para el otoño del 2020, solución que pretende minimizar pérdidas y alcanzar equilibrio en las empresas de la industria en cuestión. Se tomarán como referencia para conocer el impacto económico que provocó la pandemia por COVID-19, la comparación de los resultados obtenidos del estudio mencionado con los datos estadísticos que se recopilaron a nivel mundial en esta investigación, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

1.3 “El impacto del ébola en el turismo en África: lecciones sobre la gestión de crisis” (Mfanampela y Sonwabile, 2019).

Esta investigación se basa en una metodología analítica que presenta datos actualizados acerca del impacto del ébola en el turismo de África, escrita por Mfanampela y Sonwabile (2019).

Las manifestaciones de nuevas patologías impactan negativamente en el destino de la sociedad, ya que su vida cotidiana se ve perturbada, por ende, son menos transcurridos los destinos con mayor brote contagioso y el comercio se ve afectado. La industria del turismo es particularmente propensa a choques externos como guerra, enfermedades, situaciones climáticas extremas, ataques terroristas, eventos políticos, fluctuaciones en la economía local y global, entre otras.

Las enfermedades contagiosas como el ébola han afectado a la industria del turismo en los últimos años, el cual se identificó originariamente en República Democrática del Congo y Sudán en 1976; este agente patógeno recibió su nombre del río Ébola cerca de la aldea donde se produjo, se evidenció un rebrote el 26 de diciembre del 2013, en la Guinea-Conakri especialmente en el poblado de Meliandou, desde esa fecha hasta el 2014 ya se habían registrado un total de 10.141 casos confirmados o sospechosos en seis países, entre ellos Estados Unidos.

En las últimas cinco décadas las autoridades a nivel mundial han estado enfocadas en transmisiones de enfermedades infecciosas y su impacto por concentraciones masivas, aunque los esfuerzos son muchos, con medidas extremas de bioseguridad para evitar seguir con la cadena de contagios, cada día se ven reflejadas más víctimas.

En cuanto a las medidas tomadas por este continente se detallan:

- Cancelaciones de viajes
- Reducción de las tasas de ocupación hotelera en Nigeria
- Cierre de hoteles, aerolíneas, casa de huéspedes y restaurantes en Sierra Leona

Lo que trajo como resultado una caída de ingresos y aumento en la tasa de desempleo.

Desde la perspectiva viral referente al Ébola, esta investigación se relaciona con el estudio planteado, dado que la pandemia por COVID-19 ha generado gran controversia y un déficit significativo en el sector hotelero y turístico de modo que ha generado la caída de ingresos y desempleo, comparado con el año 2019, debido al distanciamiento y confinamiento obligatorio.

Frente a la presente problemática, se tomarán de referentes las medidas empleadas ante una crisis de tal magnitud en años anteriores.

1.4 “Transformación de la función financiera en la de información caso de estudio Intercontinental Hotels Group” (Zivorad y Slobodan, 2018).

La economía y la sociedad global experimentan una transformación constante de la era industrial a la era de la información, en un entorno tan digital, ya que el flujo de información se acelera y las operaciones comerciales cambian tanto de forma, que genera presión sobre la estructura organizativa y productiva (Zivorad y Slobodan, 2018). De ahí nace la importancia de que las instituciones turísticas se adapten con rapidez en especial las corporaciones mundiales, con herramientas básicas como lo es una plataforma de afiliación de operaciones en sistemas, para incrementar competitividad y productividad; mediante la misma la empresa se hace más eficiente, gana clientes potenciales y sus ingresos incrementan.

El sistema utilizado por esta corporación de hoteles es la PMS (OCTORATE data-driven all in one) es un software que sirve para gestionar dentro de los sectores de recepción, reserva, venta y facturación. Además, se aplicaron los siguientes mecanismos de control por parte del departamento de finanzas (Zivorad y Slobodan, 2018):

- Control de ingresos. Control de cuentas por cobrar
- Control de costos e inversiones
- Control del sector de adquisidores
- Control de los sistemas de información y seguridad de datos.

Realizar este estudio es de esencial importancia, debido a que proporciona un modelo de referencia a seguir para implementar estrategias en finanzas de una de las organizaciones líderes a nivel mundial, por su transición a lo largo de los años en base a la globalización turística, mayor productividad y competitividad; por tal razón es establecido como referente para el presente proyecto, con la finalidad de que se logre aplicar los conocimientos de este estudio intercontinental para el reconocimiento de variables económicas en los hoteles que son parte de este trabajo investigativo.

1.5 “Desastres naturales vs resiliencia de la industria hotelera: un estudio exploratorio entre gerentes de hoteles de Europa” (Zivorad y Slobodan, 2018).

Esta investigación aplicada en el sector hotelero con una muestra total de 63 hoteles ubicados en 12 países fue de tipo descriptivo. Este estudio dio como resultado que los hoteles administrados por gerentes que han tenido experiencia previa a desastres naturales o que han pasado en la industria hotelera por más años, muestran un mayor grado de resiliencia comparada con los demás (Zivorad y Slobodan, 2018).

Lo anterior demuestra que la resiliencia está estrechamente relacionada con la experiencia del gerente y por ende esto se refleja en una buena administración de los hoteles. En relación al estudio se menciona que aquellos hoteles que no contaban con un buen seguro contra desastres naturales se les recomienda la creación de alianzas entre las organizaciones gubernamentales o el sector privado para que en situaciones de emergencia se encuentren cubiertos, más aún, aquellas propiedades que se encuentran en lugares de mayor riesgo y con mayores índices de vulnerabilidad de ser afectados por este tipo de eventos extremos, según lo mencionado por (Ivkov *et al.*, 2019).

En este aspecto, la investigación citada es pertinente ya que los resultados brindan experiencias gerenciales de algunos líderes hoteleros, y es esto lo que se busca comparar con el desarrollo de los objetivos del presente proyecto. Dado que, son los gerentes quienes impulsan la dinámica económica en el hotel respectivo.

1.6 “El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación”.

La Asociación española de expertos científicos realizó una investigación en donde analizaron la transformación que ha sufrido el sector y la necesidad de adaptarse a través de nuevas perspectivas como la recuperación de la actividad turística en los diversos subsectores, la restauración de operadores turísticos, el restablecimiento de empleo, la rehabilitación de la marca turística y el fomento al público a los nuevos escenarios específicos que se dibujan en el horizonte, que abre una ventana de oportunidades para reestructurar el concepto de la industria turística con nueva visión y más enfocada con los exorbitantes desafíos antropogénicos como ambientales, sociales, tecnológicos (AECIT, 2020).

Con respecto a lo mencionado anteriormente, las empresas que forman parte de los planes implementados de manera interna, han planificado estrategias que permitan la recuperación y el

aumento de nuevos turistas, recuperando los niveles de afluencia establecidos periódicamente antes de la pandemia, esto con el objetivo de generar empleo e ingresos al sector. La salubridad desempeña un papel muy importante dentro de este contexto, debido a que la comunidad hotelera y turística aún sienten temor por verse afectados por esta enfermedad.

Otra medida que atribuye atraer turistas es la reducción del costo de precio de las habitaciones, así como las promociones para que el turista se sienta atraído a visitar nuevos sitios, los cuales generar un aumento considerable en el sector hotelero. Aun así, los expertos aconsejan que no se debe exagerar en reducir excesivamente el precio de su hospedaje, ya que podría repercutir a futuro en la percepción de la comunidad hotelera considerando un abuso en la subida de los costos (AECIT, 2020). En relación con lo mencionado anteriormente este tema es fundamental ya que estudia las variables de la investigación actual.

1.7 “Diseño de portal web para fortalecer la reactivación económica en el sector hotelero peruano asegurando la salud de los huéspedes frente a la pandemia del Covid-19”.

El trabajo investigativo realizado por Pérez (2020) expresó que uno de los sectores más afectados en esta pandemia ha sido el hotelero fundamento sostenido a causa del cierre de fronteras, como consecuencia a los altos niveles de contagios; la decreciente reducción del número de turistas, han ocasionado que el desempeño y actividades de este sector no funcionen de forma apropiada, por no establecer protocolos y normas seguridad, ya que no se encontraban establecidos como medida de emergencia en el caso de una pandemia, no obstante, la población no se encuentra protegida con el uso de ella y desconfía a plenitud de las medidas propuestas. En base a esto y la reactivación del turismo se ven en la necesidad de crear portales web donde el huésped logre buscar hoteles de manera verídica y con la confianza de contar con normas sanitarias seguras.

Esta es una herramienta que busca aumentar el ingreso financiero de las empresas hoteleras con la finalidad de comunicar que los hoteles son seguros y cuentan con las normas y permisos sanitarios para su reactivación, debido a que es una situación de suma importancia. Este trabajo dará valor agregado y direccionamiento sobre las estrategias que han optado los hoteleros para mantener la línea de ingresos acordes en los que serán tomados en cuenta por las acciones tomadas.

1.8 “Plan estratégico de seguridad turística nacional de Colombia”.

El Gobierno Nacional Colombiano, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, que promueve la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad, que requiere el turismo. Por tal motivo, es necesario promover los procesos de articulación, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística, y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado, desde la oferta y la demanda (Ministerio De Comercio, 2016). El enfoque y direccionamiento que se da en el texto citado va acorde a ciertos aspectos importantes para la realización del presente estudio investigativo.

1.9 “Estudio de pérdidas de reactivación para el sector turística por crisis sanitaria Covid-19 en el destino Manta-Ecuador”.

Feliz y García (2020) establecen que hoy en día el turismo es una de las actividades con mayor afectación a causa de la expansión por la emergencia sanitaria del Covid-19, ya que distintas empresas entre ellos hoteles atraviesan destinos inciertos por la situación que es palpable actualmente, menciona que los entes reguladores del sector turístico a nivel nacional buscan contribuir con la aplicación de metodologías que identifiquen las diversas problemáticas del área empresarial en función de los escenarios y proyecciones de la pandemia; además de otorgar incentivos y oportunas prácticas que permitan la reactivación paulatina respetando el respectivo aforo acorde al espacio del inmueble, así mismo como los servicios de salud, migración hotelera, redes sociales y comunicación, impulsando la innovación y mejorando los atractivos que fortalezca la economía turística. Pese a los impactos negativos de la pandemia, implementar estas medidas representa desarrollar gestiones que permitirán reforzar el auge a la economía local por parte de hoteles pequeños y medianos, pues otorgará reconocimiento e incremento progresivo económico ante Covid-19.

Por ello el estudio de las variables económicas en el último año han sido de gran relevancia, pues a través de los datos y la información recopilada se pudo adquirir las pautas requeridas para la mejora de las metodologías, herramientas y estrategias que fueron implementadas en otras partes del mundo, esto considerando el contexto actual de la pandemia que sigue envolviendo al sector

hotelero en un momento de déficit económico, principalmente por las medidas propuestas de reactivación nacional, estas fueron enfocadas a este sector sin la valoración real de las variables económicas en su último año, también con la falta de estrategias para compensar el estado de perdida en los hoteles y locales como en la ciudades de Manta y Portoviejo.

1.10 “Ventajas competitivas en los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Manta”.

Según Avejiga y Mendoza (2020) a través de un estudio descriptivo se utilizaron como herramientas de investigación las entrevistas y cuestionarios, estableciéndose 12 preguntas cerradas de selección simple, donde se obtuvo como resultado que la población hotelera de Manta se basa en adecuar y remodelar la infraestructura de sus hoteles a finales de cada periodo, ya sea de trabajo o vacaciones para recibir a sus hospedados de manera confortable. A su vez, los autores exponen que se tienen en consideración las estrategias para solventar la comodidad, seguridad y estadía, además se resalta la capacidad de tener alianzas con dependencias de viajes y transporte, inclusive, detallan que se cuentan con las estrictas normas de sanidad y salubridad dispuestas por el COE y que son características de alta importancia en los actuales momentos para la elección de un hotel económico, de calidad y bajo riesgo para el turista-huesped.

Ante lo mencionado, se puede decir que la implementación de las estrategias es de importancia para la economía hotelera, ya que, según lo registrado, los hoteles de estudio tenían grandes ingresos provenientes del turismo, pero debido de la emergencia sanitaria del Covid-19 se vieron en la obligación de minimizar costos, lo que para muchos hoteles no es de su agrado ya que la población estudiada afirma que la remodelación es una práctica tradicional en el sector, con estas medidas de minimizar los costos en la adecuación se espera mejorar la afluencia en los hoteles de esta categoría. Por ende, mencionan que las mejores prácticas para reducir el riesgo y evitar incidencias en caso de contagio es generar estrategias productivas y viables para el sector hotelero.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Analizar el impacto económico de los hoteles 4 y 5 estrellas en los cantones Portoviejo y Manta frente al COVID-19.

2.2 Objetivos específicos

- Definir las variables económicas en los hoteles desde que empezó la emergencia sanitaria COVID-19.
- Identificar las propuestas y los resultados de estas, aplicadas por los hoteles para hacer frente a la emergencia sanitaria COVID-19.
- Contrastar las variables económicas de los hoteles frente a las propuestas implementadas, antes y durante la pandemia COVID-19.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Métodos

En el presente trabajo de investigación con enfoque cualitativo, se aplicaron diferentes métodos de investigación, tales como:

3.1.1 Investigación Descriptiva

Son estudios observacionales, los cuales implican la observación y descripción del comportamiento de un individuo sin influir sobre él de ninguna forma o de manipular el factor; es decir, observar lo ocurrido con el fenómeno en condiciones naturales (Pulpón *et al*, 2012).

Este método permitió detallar la condición de los hoteles, además, de la de los empleados que estaban involucrados en cada uno de los sitios que fueron estudiados.

3.1.2 Investigación de campo

En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimiento y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio (Razo, 1998).

Esta investigación ofreció una perspectiva más clara y mejorada del tema, ya que el autor acudió al lugar donde se llevó a cabo tal exploración con la finalidad de conseguir información acerca de las soluciones que toman los distintos hoteles para sobrevivir ante la dura situación económica que se vive a raíz de la actual pandemia.

3.1.4 Investigación documental

Técnica cualitativa que se encarga de la indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de resultados en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos (Alfonso, 1995).

En el presente estudio se recopiló la información obtenida a través de la comunicación social y grabaciones en base a la entrevista, reseña bibliográfica, documentos informativos y debidamente revisados, entre otros que sustentan las teorías aplicadas.

3.2 Materiales

La técnica que se utilizó para llevar a cabo la investigación fue:

3.2.1 Entrevista estructurada

Técnica informativa que permite recolectar registros o datos siendo considerada como una de la más utilizada en las investigaciones cualitativa, ya que por intermedio de ella la vida de la gente se revela en sus propias expresiones, y los datos que se recogen se centran en las experiencias y sentimientos de una persona o grupo seleccionados alrededor de un asunto o situación específica (Sarduy, 2007, págs. 10-15).

Las entrevistas se realizaron específicamente a los administradores de los hoteles con la finalidad de determinar el impacto económico de la investigación, la cual sirvió de base informativa para conocer el estado actual de los hoteles del presente proyecto.

3.2.2 Población y Muestra

3.2.2.1 Población

Se tomó en cuenta a todos los administradores o encargados de los hoteles de 4 y 5 estrellas del objeto de estudio.

3.2.2.2 Muestra

La muestra poblacional fue seleccionada bajo riguroso juicio personal del investigador. El desarrollador tuvo previo conocimiento de las variables económicas y las estrategias aplicadas por el sector turístico, dichos elementos intervienen como parte fundamental del análisis de los resultados de la muestra. Aunque es subjetivo, se requirió tener conocimiento de los elementos que sirvieron como muestra, lo que permitió que sea representativo (Namakforoosh, 2000).

Tabla 1.
Población y Muestra de estudio- Matriz General

Nombre	Categoría	Numero de administradores/encargados	Ubicación - Cantón
Hotel Poseidón	5 estrellas	1	Manta
Hotel Vista al Mar	4 estrellas	1	Manta
Hotel Wyndham Manta Sail	5 estrellas	1	Manta
Hotel Manta host	5 estrellas	1	Manta
Hotel Oro Verde	5 estrellas	1	Manta
Hotel Los Almendros	4 estrellas	1	Manta
Hotel Balandra	4 estrellas	1	Manta
Hotel Perla Spondylus	4 estrellas	1	Manta
Hotel Ceibos Real	4 estrellas	1	Portoviejo

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: *Ministerio de Turismo, 2020.*

En la tabla 1 se representa la población y muestra del estudio, con contratación en el catastro del Ministerio de Turismo bajo la denominación de hotel se disponen en total 9 encargados administradores entrevistados; de los cuales 8 se encuentran en el cantón Manta y 1 en el cantón Portoviejo.

4. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas implementadas a los gerentes y administradores de los hoteles 4 y 5 estrellas destacados por sus infraestructuras y servicios en las ciudades Manta y Portoviejo pertenecientes a la provincia de Manabí, mismos que se detallan en la tabla 1, de los cuales 8 están ubicados en la primera ciudad mencionada anteriormente y 1 en la capital manabita. Por ende, se puede manifestar que el sector turístico antes de la situación de emergencia sanitaria de la Covid-19 tenía un dinamismo emergente en la economía del país. Los establecimientos hoteleros siempre constituyeron un factor básico de la oferta total del alojamiento, la crisis del coronavirus provocó una desestabilización del sector, debido a las cancelaciones de las reservas ya realizadas. A decir verdad, la pandemia por Covid-19 ha influido de forma muy negativa en la sociedad, pues tal como lo aluden Jumbo junto a otros coautores (2020), la situación es crítica para todos los sectores de las finanzas, debido a las medidas adoptadas por los gobiernos de turno de la mayoría de los países a nivel mundial, y entre uno de ellos está el turismo, especialmente el sector hotelero.

El instrumento de recolección de información primaria que se aplicó a los gerentes y/o representantes legales fue la entrevista, que constó de 11 preguntas que giran en torno al desarrollo de este trabajo de investigación, las preguntas realizadas fueron:

Tabla 2.
Preguntas a los gerentes y/o representantes de los 9 hoteles en la ciudad de Manta y Portoviejo.

PREGUNTAS- ENTREVISTAS	
1.	¿Cuál es la situación económica actual del hotel en el que trabaja?
2.	En promedio ¿Cuántas personas recibieron en enero y febrero del presente año, considerando estos meses como antes de la pandemia Covid-19 y cuántos individuos reciben en la actualidad?
3.	¿Cuántos empleados tenían antes de la pandemia y cuánto personal poseen en la actualidad?
4.	Detalle cómo lograron sobrellevar la situación pandémica con los empleados vigentes durante el confinamiento.
5.	En promedio ¿Me podría dar un estimado de los montos reales en cuanto a ingresos, egresos y utilidades del año 2019 y del presente año? Tomando en cuenta los periodos por lo que ha atravesado el hotel (enero-febrero, inicio de confinamiento-término de estado de excepción y período de regulaciones de los establecimientos por parte de los entes de control)
6.	¿Qué estrategias económicas implementaron ante la Emergencia sanitaria?

-
7. ¿Cuáles fueron las medidas de bioseguridad implementadas?
-
8. ¿Me podría nombrar los nuevos servicios en el caso de que se hayan implementado innovaciones ante el Covid-19?
-
9. ¿Cuáles son los planes que proyectan a futuro (año 2021) y en qué consiste cada uno de ellos?
-
10. ¿Cómo ha sido la recepción del extranjero ante el Covid-19 y cuál ha sido su demanda?
-
11. ¿Cómo ha sido la dinámica y flujo de turistas a nivel nacional en relación al nivel internacional ante la pandemia Covid-19?
-

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

En la tabla 2 se determinan las preguntas que corresponden al instrumento de recolección de información primaria que se aplicó a los gerentes y/o representantes legales de los hoteles en estudio durante la entrevista, esto con la finalidad de fortalecer la información desde fuentes de primera línea de investigación, ya que son ellos quienes certificaron de forma veraz las respuestas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la investigación, cabe recalcar que el procesamiento de datos incluyó un proceso de organización, análisis e interpretación de la información, cuyos resultados se detallan a continuación.

4.1 Definición de las variables económicas en los hoteles desde que empezó la emergencia sanitaria por Covid-19.

Para el cumplimiento de este objetivo se tomaron en consideración las respuestas dadas por los entrevistados que corresponden a las preguntas 1, 2, 3, 5 y 6 con esto se pudo definir las variables económicas y se fortaleció la información con los datos de portales virtuales como el de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros que fundamentaron lo investigado con datos reales.

A continuación, se detalla una matriz con las respuestas de cada entrevistado.

Tabla 3.

Matriz de las respuestas dadas por los entrevistados que corresponden a las preguntas 1, 2, 3, 5 y 6.

Administrador/ Encargado entrevistado	Situación económica actual del hotel (P1)	Promedio de turistas que se hospedan en el hotel (antes y después de la	# de Empleados antes de la pandemia y # de empleados en la actualidad (P3)	Promedio de los ingresos, egresos y utilidades del año 2019 y del	Estrategias económicas implementadas ante la
---	--	---	--	---	---

		pandemia) (P2)		presente año (P5)	emergencia sanitaria (P6)
Hotel Vista al Mar	A finales de 2020 e inicios de 2021, el hotel se encontraba en situación de pérdida y en pro de recuperarse a causa de la pandemia, pero ahora con las nuevas medidas impuestas por las autoridades, la curva de ingresos volvió a decrecer hasta retomar las pérdidas.	Prefirió reservarse tales datos ya que no poseían una cantidad estipulada	Expresaron que el personal se había reducido un 50% a costas de la caída del ingreso de huéspedes	Ventas de ingreso de \$US1,800 en el 2019 el ingreso fue de \$US 980 en el año 2020.	Disminuir sueldos a los empleados existentes y despedir al personal que era elemento ineficaz dentro del hotel.
Hotel Cabañas Balandra	Su situación es muy crítica actualmente ya que no se ha podido reactivar el exitosamente el turismo	600 personas al mes (2019) 400 personas al mes (2021)	70 personas antes de la pandemia 36 personas en el 2021	El total de los ingresos fue de \$US 36.000 en el año 2019, actualmente ingresos aumentaron a \$US 5,000	Reducción de personal, gastos, mantenimiento mínimo de las instalaciones, reducción de utilidades y planes de gastos, reducción de las liquidaciones, personal a medio tiempo, crear mini departamentos, se tomaron medidas de dos por uno, gratuidad o descuentos por frecuencias, también crear paquetes a mitad de precio.

Hotel Wyndham	La situación del hotel es buena gracias a la reanudación de las actividades para los huéspedes junto con las medidas sanitarias implementadas por el COE cantonal.	2000 personas al mes (2020) 250 personas al mes (2021)	El hotel redujo el personal en un 50% hasta la actualidad.	Perdieron el 80% en los ingresos y los valores sobrantes (20%)	Crear paquetes a mitad de precio, abarrotar de ofertas el mercado de forma que los clientes tenga el interés de viajar de manera individual o grupal considerando la seguridad personal y calidad del hotel.
Hotel Oro Verde	La actual pandemia por el Covid-19 ha generado un gran impacto económicamente, los primeros meses de marzo, abril y mayo fueron los que más afectaron al hotel.	1,906 personas al mes (2020) 1033 personas al mes (2021)	103 personas antes de la pandemia Actualmente se mantiene un total de 60 colaboradores	En el 2019 sus ingresos totales fueron de \$US 2,868,000 En el 2020 su ingreso total fue de \$US 2,900,000	Implementación de servicios de delivery, menús ejecutivos y planes románticos.
Hotel Ceibo Real	Ha reducido la llegada de turistas al país y por ende a la ciudad, por lo que, los ingresos en el hotel han disminuido considerablemente y asimismo la situación económica actual se ha deteriorado	No ofrecen información de datos	23 personas colaboraban en el hotel antes de la pandemia y en la actualidad laboran 12	No tenían datos exactos debido a la inactividad que había en el hotel.	Ahorrar gastos básicos en habitaciones que no se usen, para minimizar costos en planillas de teléfono, internet, la luz, agua. Ahorrar gastos con proveedores sin dañar la calidad de los productos y servicios.

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: Entrevistas por parte del personal de cada hotel.

En la tabla se identifican solo 5 de los 9 hoteles propuestos para esta investigación, esto es debido a la falta de información y negación a la entrevista por parte de los representantes de los hoteles.

La tabla 3 demuestra a las empresas hoteleras en estudio en base a las respuestas dadas por los entrevistados que corresponden a las preguntas 1, 2, 3, 5 y 6, en donde se describen los resultados de la situación económica antes del inicio de la pandemia COVID19, en el cual se logró presenciar que la situación actual de los hoteles donde en su mayoría coinciden que el sector hotelero atraviesa una crisis económica ocasionada por la pandemia de la Covid-19, lo que afecta de manera directa a la economía del sector de cada una de las ciudades objeto de estudio. Por otro lado, hay hoteles que catalogan este fenómeno sobre la economía de hoteles como baja o nula ya que sus planes de acción generaron oportunidades que les han permitido subsistir en tiempos de crisis.

Tabla 4. Variables Económicas

VARIABLES ECONÓMICAS IDENTIFICADAS	HOTELES	NUMERO DE LA PREGUNTA DE LA ENTREVISTA.
Pérdida económica	Vista al Mar	Pregunta 1
Reducción de turistas	Cabañas Balandra	Pregunta 1
Solvencia	Wyndhan Manta Sail	Pregunta 1
Crisis	Oro verde	Pregunta 1
Pérdida económica	Ceibo Real	Pregunta 1
Reducción de personal	Hotel Perla Spondylus	Pregunta 1
Reducción de aforo	Hotel Poseidón	Pregunta 1
Pérdida económica	Hotel Manta host	Pregunta 1
Margen de ganancia	Hotel Los Almendros	Pregunta 1

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: Entrevistas por parte del personal de cada hotel.

En la tabla 4 se hace una breve descripción de las variables en estudio, ya que la afectación económica que se ha generado por la Covid-19, ha sido de mayor impacto para el sector terciario, es decir de servicios y primordialmente para el turismo local e internacional, a causa de ello se generaron consecuencias negativas sobre las actividades que se desarrollan en este sector y que se han visto en la necesidad de incorporar nuevas estrategias para su reactivación económica en pro de recuperarse.

Por consiguiente, las personas entrevistadas coinciden que cada uno de sus establecimientos han sido seriamente afectados debido a la baja demanda de sus servicios por parte de los turistas ya que por las restricciones de movilidad y medidas de confinamiento impuestas por el gobierno central optaron por cambiar sus rutinas de viaje y a pesar de las acciones tomadas y el apoyo de los organismos del estado la economía no se logra recuperar a su flujo normal lo que ha incidido en sus estados financieros, afectando variables que serán descritas más adelante en función a la investigación realizada.

De ello resulta necesario decir que las personas entrevistadas no tienen certeza con respecto al tiempo en el que se logrará una reactivación total, pues depende de múltiples factores que no están relacionados directamente con los establecimientos hoteleros sino de agentes externos ligados a la situación sanitaria, levantamiento de restricciones y sobre todo el comportamiento de los turistas.

La pandemia del Covid-19 logró implantar una crisis financiera que trajo consigo secuelas impresionantes que amancillaron la actividad turística y su economía, tal como se demuestra con las siguientes variables económicas que se detallan a continuación:

4.1.1. Variables microeconómicas.

López (2019) respecto a las variables económicas y su definición, menciona que aquellas son una parte importante de la economía que ayuda a estudiar la evolución de esta ciencia; en base a ello afirma que las variables microeconómicas son aquellas que recogen información de un agente económico a nivel individual, esta información puede revelar aspectos como producción, aversión al riesgo de un inversor o el salario de un empleado, por ello se dispone de una conceptualización más a fondo para la comprensión y análisis de los resultados del presente estudio.

4.1.1.1. Liquidez

La liquidez es un término económico que involucra a la facilidad con la que los activos de la empresa pueden convertirse en activos circulantes, que ha su vez representa otra de las variables trascendentales para economía del sector hotelero, pues como indican Hontalvilla *et al.* (2017) gracias a la existencia de la liquidez es casi nula la posibilidad de tener problemas respecto a los fondos realizables de la empresa; sin embargo, es muy importante tener en cuenta y medir la capacidad que tiene la misma para enfrentarse a las deudas sin tener que hacer uso de sus activos.

Según Jácome (2015) indica que existe la posibilidad de que un establecimiento antiguo al destinar el 100% de su ocupación para la actividad hotelera, tenga alta capacidad de liquidez.

Tabla 5.

Liquidez, activos de los hoteles en estudios

Ítems		Activo	Patrimonio	Utilidad Neta antes del	Utilidad Neta después del	Ingreso Total	Posición financiera (inversión)
Nombre	#Empleados	2020	2020	2020	2020	2020	2020
Hotel Oro Verde Manta	64	25,153,791.50	17,656,110.70	2,714.46	-28,725.05	3,233,639.79	0,40%
Hotel Manta Host	55	7,188,031.09	6,721,424.16	-14,524.60	-14,524.60	1,382,284.24	0,27%
Hotel Los Almendros S.A.	16	2,567,708.29	1,895,524.24	-163,572.50	-163,572.50	223,917.15	0,34%
Hotel Cabañas Balandra	11	2,219,277.34	1,245,545.94	0.00	0.00	781,495.42	0,23%
Hotel Poseidón	10	2,567,708.29	1,895,524.24	-163,572.50	-163,572.50	223,917.15	0,36%
Hotel Vistamar	36	2,567,708.29	1,895,524.24	-163,572.50	-163,572.50	223,917.15	0,36%
Hotel Wyndham Manta Sail	30	7,188,031.09	6,721,424.16	-14,524.60	-14,524.60	1,382,284.24	0,27%
Hotel Perla Spondylus	30	2,567,708.29	1,895,524.24	-163,572.50	-163,572.50	223,917.15	0,32%
Hotel Ceibos Real	12	2,567,708.29	1,895,524.24	-163,572.50	-163,572.50	223,917.15	0,36%

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020.

La tabla 5 demuestra los resultados de los datos obtenidos de las empresas hoteleras por parte del portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Servicios. El Hotel Oro Verde al incorporar nuevas estrategias para su reactivación y mantenimiento del mismo ha reflejado resultados positivos, resulta ser el principal en obtener mayores adquisiciones económicas, los cuales permitieron incrementar el ingreso del hotel con un total de \$3,233,639.79 y con activos de \$25,153,791.50 en el periodo 2020; el Hotel Manta Host adquirió un total de \$1,382,284.24 de

ingreso anual con un activo de \$7,188,031.09; el Hotel Wyndham Manta Sail adquirió un total de \$1,382,284.24 anual y un activo de \$7,188,031.09 como resultado de las estrategias implementadas; el Hotel Cabañas Balandra posee un ingreso total de \$781,495.42 anual y sus activos son de \$2,219,277.34; el Hotel Ceibos Real, Hotel Perla Spondylus, Hotel Poseidón, Hotel Vistalmar, Hotel Los Almendros generaron activos e ingresos significativamente bajos en comparación con las demás hotelerías.

La situación de liquidez es primordial y al presente está en riesgo debido a las prohibiciones que mantienen los países, su valoración y gestión son elementos definitivos para la persistencia de sus actividades y muchos de ellos con la finalidad de mitigar los impactos financieros y operativos han incluido reducción de personal, disminución de compras en alimentos y bebidas, cierre de tiendas de alimentos y bebidas, cierre de pisos e incluso algunos han pensado en el cierre total, recortes en salarios, licencias temporales, acortar el tiempo de trabajo y así poder reducir los gastos en la mayor medida posible.

La liquidez ha sido un indicador importante para la valoración financiera de las empresas, pero el efecto de la pandemia COVID19 lo convirtió en un factor determinante, ya que muchos tuvieron que pronosticar el flujo de caja ante diversos escenarios y valorar cuanto podrían durar tras ajustar su reducción significativa de ingresos y gastos, varios hoteles reflejaron sus activos afectados por los estragos que la emergencia sanitaria. Este indicador actualmente tiene una alta incidencia sobre la economía hotelera, ya que las pérdidas ocasionadas por la disminución de la demanda de los servicios tienen un acaecimiento directo.

4.1.1.2. Margen de ganancias.

El margen de ganancias es equivalente a la cantidad de ingresos que tiene la empresa dentro de los contextos de las ganancias y los costos operacionales. El margen de beneficio o de ganancias del turismo hotelero se ve reflejado en los ingresos totales adquiridos por los turistas sin contar con los gastos extras que tiene la empresa, tales como los impuestos que deben pagar al Estado, el salario del personal, el mantenimiento de la infraestructura, entre otros aspectos. Es tanta la recepción que Arboleda (2018) indica que, bajo estos parámetros, Hotel Oro Verde Guayaquil aparece como el pionero en el rango de las cinco estrellas con una oferta hotelera que se proyecta no sólo al viajero por turismo, sino, principalmente, al hombre y la mujer de negocios. Los cálculos indican que cerca de un 75% de su mercado puede segmentarse como corporativo, en tanto que el

25% restante corresponde al mercado turístico, lo que indican muy buenos ingresos y margen de ganancia.

Los datos registrados por la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Servicios, manifiesta las utilidades del ejercicio neta e ingresos totales por hotel, en función del número de empleados, adicionalmente el patrimonio y activo del año 2020 y una breve referencia de las ganancias reflejadas antes del periodo mencionado anteriormente:

Tabla 6.

Margen de ganancias de Hoteles en estudio.

Nombre	# Empleados	Activo 2020	Patrimonio 2020	Utilidad Antes de 2020	Utilidad del Ejercicio 2020	Utilidad Neta 2020	Ingreso Total 2020
Hotel Oro Verde	64	25,153,791.50	17,656,110.70	-2,714.46	-2,714.46	-28,725.05	3,233,639.79
Hotel Manta	55	7,188,031.09	6,721,424.16	-14,524.60	-36,281.27	-14,524.60	1,382,284.24
Hotel Los Almendros	16	2,567,708.29	1,895,524.24	-163,572.50	-	-163,572.50	223,917.15
Hotel Cabañas	11	2,219,277.34	1,245,545.94	0.00	-	0.00	781,495.42
Balandra			4		297,656.57		

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020.

En esta tabla 6, se reflejan 4 de los 9 hoteles presentados para la investigación, esto es debido a la falta de información en la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Servicios.

En la tabla 6, se refleja el margen de ganancias de los hoteles con mayor recurrencia antes de la pandemia COVID-19, para demostrar los activos, patrimonio, utilidad antes del 2020, utilidad del ejercicio que comprende en reflejar el beneficio final que obtiene la industria hotelera durante un periodo determinado (en este caso anual), el cual es el resultado de la diferencia entre los ingresos, gastos y costos. El Hotel Oro Verde registró un margen -\$2,714.46; por otra parte, el Hotel Manta Host adquirió un margen de utilidad del ejercicio de -\$36,281.27; también el Hotel Los Almendros presentó datos sobre su utilidad del ejercicio de -\$163,572.50 y finalmente el Hotel Cabañas Balandra reflejó una utilidad del ejercicio de -\$297,656.57; concluyendo que el Hotel Oro Verde

fue quien demostró el mayor margen de ganancias de su último periodo registrado en la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Zhao (2020) menciona que para evitar la propagación del virus, el Estado estableció un protocolo de bioseguridad basado en el distanciamiento social, el confinamiento y el control del aforo, puesto que la mayoría de las personas portadoras del virus son asintomáticas, mismo que implica la permanencia de las personas dentro de sus hogares, la cancelación de todo tipo de reuniones o eventos, seguido del cierre de establecimientos educativos, gimnasios, que se paralice el turismo hotelero, entre otras actividades económicas que generan aglomeraciones.

Ahora bien, dentro del ámbito turístico hotelero, estas medidas de seguridad resultan ser una gran limitante para el desarrollo económico y productivo de dicho sector, puesto que claramente si los turistas no salen de sus hogares, si se debe evitar el contacto con otras personas; y adicionalmente al reducir el aforo en los lugares hace que la situación se torne complicada para el funcionamiento de los hoteles, ya que no se generan los ingresos deseados al tener reservaciones con un bajo índice de usuarios o casi nulos.

Como ejemplo de aquello Burgos *et al.*, (2020) menciona sobre su estudio en el Hotel Le Bonheur que su entorno no es del todo favorable debido a factores externos como la pandemia de la Covid-19, el proceso lento de reactivación de la industria hotelera y la recesión de las economías a nivel mundial, este cuenta con fortalezas como una buena ubicación, adecuada infraestructura y tecnología, lo que le permitirá enfrentar la situación adversa que atraviesa la industria.

4.1.1.3 Venta e ingresos

La Cámara de Industrias determinó una reducción en las ventas de USD 21.339 millones y pérdidas en los primeros quince días de marzo por USD 12.804 millones (Primicias, 2020). El Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco Mundial, y la CEPAL calculan que el PIB de Ecuador para el año 2020 produjo una disminución oscilada del 6% a consecuencia del impacto negativo que ocasionó la emergencia sanitaria y los precios minimizados del petróleo. En general ha repercutido principalmente a las empresas en 42% de disminución en las ventas. Las secciones que rebasan este margen porcentual son aquellas medianas y pequeñas pymes, con el 48% y 54% respectivamente. Mientras el porcentaje de las grandes empresas superan el 41% (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2020).

A causa del COVID-19, la economía de la industria turística de Manta ha sido significativamente afectada, por ello, los estragos ocasionados se perciben como pérdidas económicas a raíz del inicio de la pandemia, a todo esto, se agrega la dificultad de adquirir recursos monetarios en beneficio de lidiar con la crisis. Sin embargo, las proyecciones venideras para los hoteles y sus turistas son muy prósperas tanto para administradores como a los dueños de estas empresas (Pinargote, 2020).

Tabla 7.

Ventas e ingresos totales del 2020 - 2021

Nombre	Ingreso Total 2020	Ventas 2021
Hotel Oro Verde Manta	3,233,639	2,900,000
Hotel Manta Host	1,382,284	980,000
Hotel Los Almendros	223,917	67,175
Hotel Cabañas Balandra	781,495	5,000
Hotel Poseidón	223,917	67,175
Hotel Vista al Mar	223,917	67,175
Hotel Wyndham Manta Sail	1,382,284	276,456
Hotel Perla Spondylus	223,917	67,175
Hotel Ceibos Real	223,917	67,175

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020; Entrevistas por parte del personal de cada hotel.*

En la tabla 7 se demuestran los valores de los ingresos totales y de ventas producidos entre el año 2020 y 2021, el Hotel Oro Verde adquirió un total de \$3,233,639 como ingreso total en el año 2020 con un ingreso por ventas de \$2,900,000, siendo el hotel con mayor adquisición de la investigación; así mismo el Hotel Manta Host presentó un ingreso total de \$1,382,284 y sus ventas fueron de \$980,000 en el presente año; en tercer lugar está el Hotel Wyndham Manta Sail en el 2020 con ingresos de \$1,382,284 mientras en el 2021 reflejó registros por ventas de \$276,456; la industria hotelera como el Hotel Los Almendros, Hotel Poseidón, Hotel Vista al Mar, Hotel Perla Spondylus y Hotel Ceibos Real reflejaron ingresos totales que oscilan los \$223,917, mientras que los registros por ventas en el 2021 fueron alrededor de \$67,175.

4.1.1.4 Oferta.

En economía se la define como aquellos bienes y servicios que se encuentran con disponibilidad en el mercado a un costo concreto y en un tiempo determinado para satisfacer necesidades, que

pueden ser adquiridos por intercambio monetario, ya sean estos bienes materiales o prestaciones de servicios. Además, se emplea este término para referirnos a la mano de obra, divisas, materias primas, entre otros. Uno de los hoteles con mayor implementación de ofertas fue el Hotel Vista al Mar (2021) su estrategia fue la de reducción de precios y la creación de ofertas como el dos por uno. De sobremanera se crearon nuevos servicios como el personal de desinfección, control, seguridad y seguimiento del huésped, con la finalidad de minimizar el riesgo de contagio por COVID-19 en el establecimiento y así mantener al cliente con mayor confianza.

El Hotel Oro Verde tuvo la oferta de pague dos noches y la tercera es gratis durante los días de confinamiento, con alimentación, a un costo de USD 179 para dos adultos. Permite el uso de piscina y áreas húmedas. Además, el parqueadero va de cortesía (Primicias, 2021). El Hotel Los Almendros se encuentra en Manta, a 1,5 km de la playa de Tarquí, y ofrece alojamiento con restaurante, aparcamiento privado gratuito, piscina al aire libre y centro de fitness. El Manta Host Hotel está situado frente al mar, a solo 4 km de la ciudad de Manta, y ofrece alojamiento con balcón y vistas al océano Pacífico, tiene piscina al aire libre.

El Hotel Cabañas Balandra ofrece piscina al aire libre, restaurante con vistas panorámicas a la playa y alojamiento en habitaciones y bungalows con vistas al jardín. El Hotel Poseidón alberga un bar restaurante que sirve excelente cocina local. Cuenta con piscina al aire libre, bañera de hidromasaje, centro de fitness y solarium con vistas al mar, todo de acceso gratuito. El Hotel Poseidón dispone de recepción 24 horas con consigna de equipaje gratuita. Facilita aparcamiento privado gratuito (Booking, 2021).

El Hotel Wyndham ofrece un descuento del 10%, es decir, una habitación con vista al mar, todo incluido, cuesta USD 75 más impuestos cada noche por un adulto, mientras que para un niño el costo es de USD 25 más impuestos (Primicias, 2021). El Hotel Perla Spondylus, las habitaciones son amplias y luminosas, y disponen de ventanas grandes con vistas al mar, todas incluyen baño privado y aire acondicionado. Todos los días se sirve un desayuno a la carta que incluye frutas de la zona, pan y cereales. Además, el restaurante del establecimiento ofrece especialidades regionales. El Hotel Perla Spondylus ofrece instalaciones adaptadas para personas de movilidad reducida (Booking, 2021).

El Hotel Ceibo Real tienen a disponibilidad diez habitaciones simples, seis habitaciones dobles, dos habitaciones triple/familiares, dos habitaciones para discapacitados, dos suites presidenciales,

un restaurante dentro del establecimiento, todas las habitaciones están insonorizadas, cuentan con generador de emergencias, las instalaciones del hotel están adaptadas para facilitar la estancia de personas con discapacidades, parqueadero, ascensor para uso de los huéspedes, área de uso exclusivo para uso del personal, entrada principal de clientes al área de recepción, internet en todas las habitaciones y áreas de uso común; todas las habitaciones disponen de aire acondicionado, teléfono, caja de seguridad, baño privado, agua caliente, TV por cable, frigobar (Solórzano y Zamora, 2021).

4.1.1.5 Demanda

Su definición abarca una amplia gama de bienes y servicios que suelen ser variados y se pueden adquirir a precios de mercado, pudiendo englobar a cabalidad el total de la producción humana, que se dispone a ser eficiente al asignar recursos limitados para satisfacer necesidades ilimitadas. En el momento en que la demanda no se logra cubrir con la oferta vigente en el mercado se produce un aumento del valor del bien en disputa, favoreciendo al mismo.

Culqui y Suárez (2019) hacen mención que la demanda a nivel socioeconómico correspondiente a los Hoteles cinco estrellas de Manta son recurridos por huéspedes de la clase media - alta en un 16%, mientras la clase alta representa al 71%); este aspecto económico es uno de los principales de los cuales deben responder las industrias hoteleras en mayor medida, ya que está en función del crecimiento del mercado demandante, que se incrementa frecuentemente, así como también la relación del grado de sofisticación de los hospedados; ya que en éstos al pertenecer a los estratos sociales anteriormente mencionados comparten una tendencia de que sean exigentes de sobremanera en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por parte de la industria hotelera.

Según la evaluación realizada por Aveiga y Mendoza (2020) indican que la demanda de los hoteles 5 estrellas de Manta (Manta Hotel, Oro Verde, Sail Plaza y Poseidón) representan al 63,2% de los turistas, los cuales recurren a hospedarse en los hoteles los fines de semana y temporadas de feriados; específicamente entre el 86,6% al 87% son representados por la clase media alta y alta que acuden a estos servicios por motivos recreacionales; el 70,5% de estos hoteles establecen alianzas con agencias de viaje y 8,8% tours operativos, existen suficientes lugares recreativos (38,23%) comerciales y entidades bancarias (36,71%), el 86,7% de los hoteles no están organizados como gremios; los obstáculos para ello fueron: la inversión inicial (44,1%) e implementación de

normativas exigidas (41,1%), que al ser considerados contribuyen al desarrollo de inversiones atrayendo un importante flujo de turistas y de viajeros corporativos.

De acuerdo con la importancia de este estudio las ventas mayoritarias fueron dadas por el Hotel Oro Verde (2021) en enero del 2020 donde prestó servicio a 4,661 personas, en febrero hospedaron a 4,081 personas y el presente año recibieron a 3,614 clientes en el hotel, que generó grandes ganancias. Como parte de las acciones para sostener la demanda de turistas el 33,8% de hoteles utilizaron ofertas o promociones de planes vacacionales, el 30,8% establecieron publicidad, el 23,5% redujo los costos de hospedajes y servicios a la habitación, lo que implica que diseñan varias estrategias para impulsar la competitividad en el mercado, con la finalidad de llegar a otros clientes potenciales (Aveiga y Mendoza, 2020).

4.1.1.6 Utilidad

Está asociada a la obtención de lucro por la venta de un bien o de realizar una inversión, siendo considerada mayor la ganancia de un producto por el que se adquiere interés o provecho obtenido del uso ya sea de producto o servicio en particular, un objeto es apreciado de diferentes formas por el consumidor, por tal razón puede tener diversos costos de adquisición.

Tabla 8.

Ingresos Netos y utilidad de industrias hoteleras de Manta

Empresa turística	Ingreso total	Utilidad neta
Hotel Oro Verde	\$US3,233,639.79	-\$28,725.05
Hotel Manta Host	\$1,382,284.24	-\$14,524.60
Hotel Los Almendros	\$223,917.15	-\$163,572.50
Hotel Cabañas Balandra	\$781,495.42	\$00,0

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: *Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, 2020.*

En esta tabla 8, se reflejan 4 de los 9 hoteles presentados para la investigación, esto debido a la falta de información en la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Servicios.

En la tabla 8 se refleja el monto de ingresos total y utilidad neta de varios de los hoteles en estudio, el Hotel Oro Verde no obtuvo un margen creciente de utilidad en el año 2019, mientras que al implementar sus medidas de oferta y demanda pudo lograr en el 2020 a 2021 un ingreso

total de \$3,233,639.79 y una utilidad neta del -\$28,725.05; Manta host ha generado \$1,382,284.24 y una utilidad de -\$14,524.60; Los Almendros representa un total de ingresos de \$223,917.15 y una utilidad neta de -\$163,572.50; Hotel Cabañas Balandra registra ingresos totales de \$781,495.42 pero reflejaron valor \$00,0 en cuanto a la utilidad neta y por último, el Hotel Vista al Mar (2021) expuso que el 60% de utilidad se había reducido en comparación con otros años, con pérdidas de alrededor del 50%.

4.2 Identificación de las propuestas y los resultados de estas, aplicadas por los hoteles para hacer frente a la emergencia sanitaria COVID-19.

Para determinar la relación entre la pandemia por Covid-19 y su impacto en la economía de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Manta y Portoviejo fue necesario la aplicación de entrevistas a los gerentes y administradores de cada hotel, por lo que las preguntas presentadas permitieron realizar un análisis general de la situación económica que de sobremanera despliegan, así como también, las estrategias para mejorar su situación de la industria hotelera frente a la pandemia, la cual sigue vigente en el país, en la tabla 9 se observa la descripción de las propuestas implementadas por cada uno de los hoteles estudiados vs los resultados que se obtuvieron frente a la aplicación de cada medida.

Tabla 9.

Respuestas claves en la entrevista. Pregunta 4-5 respecto a las propuestas y sus resultados durante la emergencia sanitaria por Covid-19.

Nombre de Hotel	Medidas ante la situación pandémica con los empleados vigentes durante el confinamiento (P4)	Estrategias implementadas a raíz del Covid-19 y sus resultados (P5)
Hotel Vista al Mar	Reducción de precios y la creación de ofertas como el <i>dos por uno</i> , el personal de desinfección, control y seguridad y seguimiento del huésped. o existían ingresos fijos para mantener al personal con el salario que percibían mensualmente. Estas medidas permitieron que los porcentajes de rentabilidad se mantenían estables.	Las normas que se implementaron fueron las que el COE dispone, uso de mascarillas, desinfección dentro y fuera del hotel, contacto mínimo entre los empleados, etc. A parte de esto, también se implementaron pequeñas salas de estar o comedores individuales para el huésped, el ingreso de ventas fue de \$US1,800 en el 2019. El ingreso en el año 2020 fue de \$US 980.

Hotel Balandra	Cabañas	Se implementó la modalidad de posadas temporales como es el uso de piscinas o baños. Reducir la carga laboral del personal para minimizar salarios	Implementó medidas de bioseguridad establecidas por las entidades competentes como es la toma de temperatura, implemento de desinfección diaria al ingreso del hotel, así como también a las habitaciones totalmente desinfectadas antes y después de ser utilizadas. El total de los ingresos fue de \$US 36.000 en el año 2019, actualmente ingresos aumentaron a \$US 5,000.
Hotel Wyndham		Optar por normas de bioseguridad personalizadas establecidas por las autoridades.	Las principales medidas fueron tomar la temperatura, usos de mascarillas, nebulizaciones, mínimo contacto entre el personal y los huéspedes, implementación de cámaras desinfectantes en la entrada del hotel, estas medidas ayudaron a mantener la seguridad y salud personal.
Hotel Oro Verde		Se implementó medidas de bioseguridad establecidas por el COE cantonal, además se creó el servicio delivery o las entregas a domicilio. También se agregó el sistema <i>dos por uno</i> y el almuerzo ejecutivo a un bajo costo. Los resultados fueron favorables a consecuencia de que el semáforo cambió a amarillo, el hotel recibió más clientes, tanto de personas que ya habían usado el servicio como nuevo cliente, esto permitió la llegada de turistas al hotel	Difundir los protocolos de bioseguridad para que los clientes acudan al hotel, uso obligatorio de mascarillas y gafas o visores de protección, bandeja de desinfección en la entrada del hotel, desinfección en la llegada del cliente, toma de la temperatura del cliente al ingresar al hotel, se evita la papelería en los menús, señalización que garantice el distanciamiento social, incremento de la limpieza en áreas públicas y desinfección de equipajes. En el 2019 sus ingresos totales fueron de \$US 2,868,000. En el 2020 su ingreso total fue de \$US 2,900,000.
Hotel Ceibo Real		La estrategia más notoria fue la reducción de precios, implementaron los llamados <i>amenities</i> del hotel correspondientemente a la pandemia tales como el alcohol, el gel, las mascarillas, los guantes desechables	Las medidas aplicadas durante la pandemia y que en la actualidad siguen vigentes: Uso obligatorio de mascarilla, bandeja de desinfección en la entrada del hotel, toma de la temperatura del cliente

		al ingresar al hotel y desinfección de las habitaciones con Ozono.
Hotel Poseidón	Las estrategias que fueron implementadas se aplicaron en otros hoteles por las disposiciones establecidas por el COE, sin embargo, los resultados no son positivos aún debido a que las autoridades no reactivan el turismo	Las medidas estratégicas que se implementaron fueron bajar precios, facilidades para el cliente, más seguridad, mantenimiento de normas de salubridad con las autorizaciones de las entidades competentes

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: Entrevistas al personal administrador encargado de cada hotel.

En la tabla 9, se identifican solo 5 de los 9 hoteles propuesto para esta investigación, esto debido a una falta de información y negación a la entrevista por parte de los representantes de los hoteles.

En la tabla 9, se presentan los resultados de las respuestas a las preguntas 4 y 5 establecidas en el estudio, entre las cuales se registraron las principales estrategias a continuación en la tabla 10.

Tabla 10.

Estrategias económicas de hoteles.

Estrategias económicas.	Hotel-Ciudad.
<i>Estrategia 1:</i> reducción de precios, creación de ofertas como el <i>dos por uno</i> , contratación del personal de desinfección, control y seguridad y seguimiento del huésped, lo cual generó ventas de \$1,800 en el 2019 y un ingreso de \$980 en el 2020.	Hotel Vista al Mar-Manta
<i>Estrategia 2:</i> modalidad de posadas temporales en donde incluyen servicios como es el uso de piscinas o baños, reducción de la carga laboral del personal para minimizar salarios, que otorgó un total de ingresos de \$36.000 en el año 2019 y actualmente aumentaron sus ingresos a \$5,000.	Hotel Cabañas Balandra-Manta
<i>Estrategia 3:</i> normas de bioseguridad personalizadas establecidas por las autoridades también llamadas <i>amenities</i> , en donde se perdió el 80% en los ingresos y los valores sobrantes representaron las ganancias o utilidad (20%).	Hotel Wyndham-Manta
<i>Estrategia 4:</i> implementación de servicio delivery o las entregas a domicilio, que incluyen almuerzos ejecutivos a un bajo costo,	Hotel Oro Verde-Manta

como resultado en el 2019 los ingresos totales fueron de \$2,868,000, mientras en el 2020 los ingresos en total fueron de \$2,900,000.

Estrategia 5: reducción del costo de las habitaciones, que ocasionó ser atractivo para los turistas.

Hotel Ceibo Real-Portoviejo

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara (autora de la investigación).

Fuente: Entrevistas al personal administrador encargado de cada hotel.

En la tabla se identifica solo 6 de los 9 hoteles propuesto para esta investigación, esto debido a una falta de información y negación a la entrevista por parte de los representantes de los hoteles.

Se dispone a continuación con el detalle de la información respecto a las estrategias recolectadas mediante las entrevistas dirigidas al personal administrador o encargado de los 9 hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Manta y Portoviejo.

El Hotel Vista al Mar implementó menor costos en los precios de las habitaciones, adicional colocó dentro de la oferta en precio de dos por uno en habitaciones, es decir que por cada reserva se regala otra, por último se estableció personal específicamente para el proceso de sanitización de los huéspedes; el Hotel Cabañas Balandra estableció estrategias de aislamiento preventivo en especial para los empleados, esto consiste en la aplicación de medidas de aislamiento de contacto en pacientes con alta sospecha de estar contagiado por Covid19, además se habilitó el uso de la zona recreativa del hotel como la piscina para eventos, también se redujo la carga laboral del personal para minimizar salarios.

El Hotel Wyndham optó por aplicar las normas de bioseguridad personalizadas establecidas por el COE cantonal; el Hotel Oro Verde propuso medidas sanitarias estrictas implementando servicio delivery, ya que se estaban realizando venta de almuerzos ejecutivos a bajos costos, por último se agregó el sistema dos por uno en habitaciones, es decir que por cada reserva se regala otra, además se crearon paquetes a mitad de precio, abarrotar de ofertas el mercado individuales o grupales; finalmente el Hotel Ceibo Real implementó los llamados *amenities* del hotel tales como aplicación del alcohol, el gel, las mascarillas, los guantes desechables.

En respuesta a la cuarta pregunta de la entrevista, los entrevistados detallaron las estrategias implementadas a raíz de la pandemia:

El gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) dijo que la estrategia implementada a razón de la situación fue la de reducción de precios y la creación de ofertas como el dos por uno. Aparte, comentó que el hotel tuvo también que crear nuevos servicios como el personal de desinfección, control, seguridad y seguimiento del huésped para garantizar que no existan brotes de Covid-19 en el establecimiento.

Dávila (2021) encargado del hotel Poseidón expresó que las estrategias que fueron implementadas se aplicaron en otros hoteles por las disposiciones establecidas por el COE, sin embargo, los resultados no son positivos aún debido a que las autoridades no reactivan el turismo. Andrade (2021), por su parte, mencionó que la estrategia del hotel Cabañas Balandra fue la de los aislamientos preventivos, que son solicitados por las empresas para su personal, con el cual hubo un ingreso favorable que permite costear los gastos mensuales mínimos; además, se implementó la modalidad de posadas temporales como es el uso de piscinas o baños para que de alguna manera se generen ingresos que antes no eran necesarios para el hotel.

Moreira (2021) afirmó que una de las estrategias fue la de reducir la carga laboral del personal para minimizar salarios y que, al igual que otros hoteles han optado por cambiar tarifas, promociones, esto con la finalidad de atraer mayor cantidad de clientes permitidos en el Hotel Perla Spondylus. Para esta pregunta, Guijarro (2021) comentó que dentro de las estrategias que se adoptaron en el hotel Wyndham para mantener el nivel de ingresos, estuvieron el optar por normas de bioseguridad personalizadas establecidas por las autoridades para que los turistas tuviesen la certeza de que están en un lugar libre de contagio.

La secretaria del Hotel Oro Verde (2021) manifestó que, en primer lugar, los clientes quieren garantizar que van a estar seguros en las instalaciones, por lo tanto, se han aprovechado las instalaciones amplias para que estos se sientan confiados de que existe distanciamiento y no corren riesgo de contagio. De este modo, al inicio de la pandemia no se cerraron las puertas ni se aisló a la clientela, sino que se les contactaba para saber cómo se sentían y de este modo ganar su confianza. Los resultados fueron favorables a consecuencia de que el semáforo cambió a amarillo, el hotel recibió más clientes, tanto de personas que ya habían usado el servicio como nuevo cliente, esto permitió la llegada de turistas al hotel.

Cadena (2021) también participó y explicó que, a raíz de la pandemia, una de las estrategias que se implementó fue el servicio delivery o las entregas a domicilio, esto fue lo que ayudó a soportar

la operación del hotel en el mes de junio. También se agregó el sistema dos por uno y el almuerzo ejecutivo a un bajo costo. La secretaria del Hotel Ceibo Real (2021) agregó que la estrategia más notoria fue la baja de precios y demostrar al cliente que se preocupaban por su bienestar y seguridad, implementó los llamados *amenities* del hotel correspondientemente a la pandemia tales como el alcohol, el gel, las mascarillas, los guantes desechables.

Con respecto a la cuarta pregunta, el gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) mencionó que una de las estrategias fue el mantener al margen los gastos para amparar los costos de operación que se suscitaron a costa de la emergencia sanitaria, así como también el disminuir sueldos para equiparar la situación actual. Así también, Dávila (2021) manifestó que la estrategia que el hotel Poseidón implementó fue la de despedir al personal que era elemento ineficaz dentro del hotel; esto a causa de que no existían ingresos fijos para mantener al personal con el salario que percibían mensualmente.

Andrade (2021), por otro lado, expresó que las medidas tomadas dentro del hotel Cabañas Balandra fueron la reducción del personal, gastos, mantenimiento mínimo de las instalaciones, reducción de utilidades y planes de gastos, así como la reducción de las liquidaciones, personal a medio tiempo, etc. A parte de ello, los servicios que se han implementado para considerar un ingreso extra fue el de incluir estadías pasajeras como 1 o 2 noches e incluso horas con acceso a piscina o alimento por un costo accesible a la comunidad turística local, igualmente se utilizaron ofertas de dos por uno o comidas privadas y personalizadas para evitar contagios.

Igualmente, Moreira (2021) agregó que las medidas económicas que se tomaron fueron: crear mini departamentos dentro del hotel Perla Spondylus para evitar el contacto progresivo que demanda la estadía, así mismo, se tomaron medidas de dos por uno, gratuidad o descuentos por frecuencias, también menciona que dentro de los implementos económicos están el uso de las piscinas y baños de forma pública a un costo moderado. Guijarro (2021) también mencionó que al igual que los demás hoteles entrevistados, en el hotel Wyndham implementaron medidas alternas como es el de crear paquetes a mitad de precio, abarrotar de ofertas el mercado de forma que los clientes tenga el interés de viajar de manera individual o grupal en consideración la seguridad personal y calidad del hotel.

Con respecto a la quinta pregunta de la entrevista que hace énfasis en las medidas de bioseguridad implementadas en los hoteles, el gerente general del Hotel Vista al Mar (2021)

expresó que las normas que se implementaron fueron las que el COE dispone, uso de mascarillas, desinfección dentro y fuera del hotel, contacto mínimo entre los empleados, etc. A parte de esto, también se implementaron pequeñas salas de estar o comedores individuales para el huésped. Dávila (2021), por otro lado, mencionó que al igual que otros hoteles, el hotel Poseidón implementó las mismas medidas estratégicas como, bajar precios, facilidades para el cliente, más seguridad, mantenimiento de normas de salubridad con las autorizaciones de las entidades competentes, entre otros, que de alguna manera han solventado un poco el déficit que existe.

Así mismo, Andrade (2021) dijo que el hotel Cabañas Balandra implementó las medidas de bioseguridad establecidas por las entidades competentes como es la toma de temperatura, implemento de desinfección diaria al ingreso del hotel, así como también a las habitaciones totalmente desinfectadas antes y después de ser utilizadas. Moreira (2021) también afirmó que las medidas que se tomaron en el hotel Perla Spondylus, al igual que otros hoteles de Manta, fue el uso de alcohol, desinfectante, toma de temperatura, nebulizadores, etc.

Igualmente, Guijarro (2021) agregó que una de las principales medidas del hotel Wyndham fueron tomar la temperatura, usos de mascarillas, nebulizaciones, mínimo contacto entre el personal y los huéspedes, implementación de cámaras desinfectantes en la entrada del hotel, estas medidas ayudaron a mantener la seguridad y salud personal. La secretaria del Hotel Oro Verde (2021) expuso con mayor exactitud las medidas de bioseguridad aplicadas durante la pandemia y enlistó las siguientes: difundir los protocolos de bioseguridad para que los clientes acudan al hotel, uso obligatorio de mascarillas y gafas o visores de protección, bandeja de desinfección en la entrada del hotel, desinfección en la llegada del cliente, toma de la temperatura del cliente al ingresar al hotel, se evita la papelería en los menús, señalización que garantice el distanciamiento social, incremento de la limpieza en áreas públicas y desinfección de equipajes.

Por su parte, Cadena (2021) dijo que se estableció un protocolo de bioseguridad amparado según las normas y directrices del COE Nacional que involucra la aplicación de gel tanto a los huéspedes como a los colaboradores del hotel, toma de temperatura, el uso de mascarillas y desinfección de los vehículos. A los colaboradores y administrativos se les realizan pruebas rápidas una o dos veces al mes. Y, por último, la secretaria del Hotel Ceibo Real (2021) agregó también una lista específica de las medidas aplicadas durante la pandemia y que en la actualidad siguen vigentes: Uso

obligatorio de mascarilla, bandeja de desinfección en la entrada del hotel, toma de la temperatura del cliente al ingresar al hotel y desinfección de las habitaciones con Ozono.

Para la octava pregunta, al hablar de nuevos servicios, el gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) dijo que no contaban con nuevos servicios implementados, ya que esto sería un gasto del que tal vez no se recuperen, a consideración de la situación en mención, las medidas que se implementaron son las de mantener la salubridad del personal y del hotel para seguridad del huésped. Igualmente, Dávila (2021) expresó que en el hotel Poseidón no se implementaron nuevos servicios, pero sí mencionó que realizan controles de bioseguridad estipuladas por el COE como la desinfección diaria, control de la temperatura de los clientes y limpieza de las áreas concurridas.

Andrade (2021) en cargo del hotel Cabañas Balandra dijo que aparte de las normas que decretan las autoridades no se ha establecido nada más puesto que no ven la necesidad de hacerlo por miedo a las pérdidas que éste generaría en el caso de que no se las utilice. Por otro lado, Moreira (2021) mencionó que el hotel Perla Spondylus implementó un nuevo servicio junto con hospitales privados se realizó un convenio para revisión médica sin salir de la habitación, además se implementó personal que realiza mandados, el uso de carritos de comida para evitar el contacto del empleado y el huésped, y hasta que la emergencia sanitaria cese por completo el hotel se mantiene con estas medidas al igual que todo el sector hotelero.

Guijarro (2021) dijo que lastimosamente el hotel Wyndham no contaba con nuevos servicios a parte de los establecidos por el COE para la seguridad. Por parte de la secretaría del Hotel Oro Verde (2021) la respuesta fue que no estaba disponible tal información. Cadena (2021) agregó que como se había mencionado anteriormente, los servicios que se implementaron fueron las entregas a domicilio, ofertas dos por uno y el almuerzo ejecutivo a un bajo costo. Por último, la secretaria del Hotel Ceibo Real (2021) expresó que las proyecciones a futuro se basarán en el movimiento controlado del flujo económico, con nuevas estrategias como el Delivery y eventos pequeños según lo que dicta el aforo del COE Nacional. Asimismo, se mantendrán las mismas tarifas del 2020 y a su vez, la calidad.

Respecto a la novena pregunta, a sabiendas de que se piden planes y proyecciones a futuro, el gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) dijo que no contaba con planes a futuro por la emergencia sanitaria y solo se mantienen con lo que el mismo hotel les puede ofrecer, como el servicio de internet y tv-cable que los mantiene sin costo alguno para atraer más clientela.

Igualmente, Dávila (2021) expresó que en el hotel Poseidón no existían planes a futuro, debido a que no era algo seguro de proyectar, ya que tal vez no se cumpliera y era un riesgo económico que no se podía recuperar, y que, como van las cosas es mejor no proyectar nada y mantenerse acorde a conforme avanza la situación.

Andrade (2021) agregó que el hotel Cabañas Balandra no tenía planes a largo plazo esto a causa de la inestabilidad económica presente por la emergencia sanitaria y que no aseguran ingresos a futuro. Moreira (2021) dijo también que el hotel Perla Spondylus no tenía planes a futuro, ya que la situación Covid-19 es aún incierta y no genera confianza para agregar proyectos de ganancia si no se tiene la seguridad de adquirir el ingreso requerido. Igualmente, Guijarro (2021) mencionó que lamentablemente el hotel Wyndham no tenía planes estratégicos a futuro; al igual que los anteriores hoteles, este espera la reactivación turística para que los ingresos aumenten.

La secretaria del Hotel Oro Verde (2021), por su parte dijo que a nivel del área de Marketing y ventas se pretenden implementar algunas promociones en relación con los menús, a las habitaciones en las que se acepten *dos por uno*, también se van a crear clubes para los clientes, como por ejemplo el club de novias. Y, por último, promocionar 24 nuevas habitaciones VIP que tienen sus propias piscinas, para que los clientes puedan pedir por ellas. Cadena (2021) expresó, en su caso, que aún no se tenían planes a futuro ya que todo es incierto. La secretaria del Hotel Ceibo Real (2021), por otro lado, había implementado el *Check in Express*, el cual es un nuevo servicio que permite ejecutar la facturación online en el mismo momento de la compra, o en este caso, cuando el cliente se encuentra en las instalaciones.

Luego de analizar cada una de las propuestas implementadas se puede denotar que la emergencia sanitaria generó un efecto negativo a largo plazo y que, pese a todos los esfuerzos realizados por parte de los administradores, gerentes y/o dueños de los establecimientos hoteleros el futuro es incierto dependiendo de los esfuerzos y las políticas públicas que ayuden a gestionar la crisis y de esta manera dirigir, coordinar las grandes decisiones para mejora de la actividad.

4.3. Variables económicas de los hoteles vs las propuestas implementadas, antes y durante la pandemia Covid-19.

Para el análisis del impacto económico que enfrentan los hoteles 4 y 5 estrellas en las ciudades de Manta y Portoviejo se dispone de la síntesis de los datos obtenidos a través de la entrevista y la revisión documental específica respecto a las variables económicas y las propuestas-estrategias

implementadas durante la pandemia por Covid-19; por ello se dispone de la elaboración de tablas descriptivas que detallen las acciones aplicadas por los hoteles para la mejora de su economía.

Tabla 11.

Contraste de las variables económicas y las propuestas implementadas por los hoteles antes de la pandemia Covid-19

Hotel	Propuestas y medidas Implementadas ante el Covid-19	Contraste
Hotel Poseidón	- Implementación de más empleados.	- Referente a las variables económicas, esta propuesta se relaciona con la variable microeconómica de crecimiento evidencia que a mayor demanda de personal el servicio sería mejor y los ingresos aumentarían.
Hotel Vista al Mar	- Incremento de contratación de empleados.	- En esta propuesta microeconómica de crecimiento, se presentó como resultado que a mayor demanda de empleados se demuestra que la gestión del hotel es favorable en referencia al incremento de rubros económicos.
Hotel Wyndham Manta Sail	- Aumento de cuartos para el alojamiento. - Incremento de personal. - Aplicar un buen uso de los valores sobrantes.	- En referencias a las variables económicas, esta propuesta se relaciona a la variable microeconómica de tangibilidad debido a que mayor capacidad de alojamiento y reservación los ingresos aumentarán. - La propuesta al tener un buen uso de los valores sobrantes, se relaciona a la variable microeconómica de margen de ganancias refleja las ganancias para así emplearlos adecuadamente.
Hotel Manta host	- Costos accesibles.	- En referencia a las variables económicas, esta propuesta se relaciona a la variable de rentabilidad ya que con costos accesibles las ganancias serán mayores.
Hotel Oro Verde	- Remodelación de las instalaciones. - Inversiones.	- La propuesta relacionada a las variables económicas, se inclina a la variable DTF debido a que con la prestación de dinero a las entidades financieras es posible la realización de inversiones para cubrir los gastos de la infraestructura del hotel.
Hotel Los Almendros	- No existió confirmación de entrevista	- No existió confirmación de entrevista
Hotel Balandra	- Promociones para atraer a mayor afluencia de clientes. - Mayor contratación de empleados.	- La propuesta se relaciona a la variable de rentabilidad puesto que a mayor demanda de clientes y empleados los ingresos aumentarán de forma significativa, y así los servicios serán de mejor calidad.

Hotel Perla Spondylus	- Equilibrio de gastos.	- En contraste a las variables económicas, la propuesta se inclina hacia la variable microeconómica del margen ganancias ya que debido a esta se refleja la cantidad de ingresos totales que ayudan a destinar los gastos cuidadosamente a las diferentes áreas operacionales del hotel.
Hotel Ceibos Real	- Incremento en la contratación de personal.	- La propuesta se relaciona a la rentabilidad debido a que la gran demanda de personal es una manera de brindar un mejor servicio a los huéspedes.

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara

Fuente: Entrevistas por parte del personal de cada hotel.

En la tabla 11 se contrastaron las variables microeconómicas expuestas anteriormente en relación con las propuestas y medidas implementadas por los hoteles 4 y 5 estrellas de las ciudades Manta y Portoviejo antes de la pandemia por Covid-19, en la que se muestra que al implementar un mayor número de empleados se estaría considerado como medida de mayor adquisición financiera según los entrevistados; puesto que se estimaba que a mayor demanda de personal, el servicio sería mejor y los ingresos aumentarían, sin embargo no fue una de las estrategias económicas más eficaces para mejorar la economía durante la pandemia según las cifras, lo cual afectó a que la industria hotelera estén en su punto crítico; otras estrategias como remodelación, implementación de medidas sanitarias estrictas, servicios a la habitación y costos accesibles fueron de las medidas que mayor cantidad de huéspedes atrajo y finalmente, el generar equilibrio en los gastos de las diferentes áreas del hotel fue una medida que impactó de forma positiva en la economía.

Tabla 12.

Contraste de las variables económicas y las propuestas implementadas por los 9 hoteles durante la pandemia Covid-19

Hotel	Propuestas y medidas implementadas ante el Covid-19	Contraste
Hotel Poseidón	- Las establecidas por el COE: como el distanciamiento social, reducción de aforo y uso de implementos de protección.	- La propuesta se relaciona a la variable microeconómica del margen de ganancias ya que los resultados no presentaron un desarrollo económico.
Hotel Vista al Mar	- Ofertas dos por uno - Contratación de personal de desinfección.	- En contraste a las variables económicas, la propuesta se relaciona a la variable de crecimiento puesto que los resultados obtenidos evidenciaron el aumento de los ingresos. - La variable de rentabilidad se relaciona a la propuesta ya que sirvió para analizar la

			productividad desde diferentes indicadores como la seguridad, a ser los resultados positivos.
Hotel Wyndham Manta Sail	- Normas de bioseguridad.	-	De las variables económicas, la propuesta se relaciona con la variable de rentabilidad puesto que con la propuesta se obtuvieron mejores resultados en referencia a la productividad y seguridad de los clientes.
Hotel Manta host	- Servicio delivery - Ofertas dos por uno - Almuerzo ejecutivo a un bajo costo.	-	La propuesta se relaciona con la variable de rentabilidad ya que es necesario calcular la productividad en referencia a los servicios y costos. - La propuesta se inclina también a la variable microeconómica de crecimiento para evaluar el desarrollo económico que es favorable. - La propuesta relaciona a la variable microeconómica de margen de ganancias que sirvió para calcular el presupuesto que requerían la implementación de los servicios.
Hotel Oro Verde	- Medidas de bioseguridad. - Comunicación de los clientes	-	La variable microeconómica de crecimiento se afianzó a la propuesta debido a los resultados de productividad porcentual de las ganancias.
Hotel Los Almendros	No existió confirmación de entrevista		No existió confirmación de entrevista.
Hotel Balandra	- Implementación de posadas temporales como el uso de piscinas o baños.	-	Con respecto a las variables económicas, la propuesta se inclina hacia la variable microeconómica de tangibilidad que propone aprovechar los activos fijos netos y activos totales del hotel.
Hotel Perla Spondylus	- Reducción de la carga laboral. - Cambio de tarifas. - Promociones. - Reducción de alianzas de viaje por agencias.	-	En referencia a las variables económicas, la propuesta se basó en la variable de rentabilidad para afianzar la gestión del hotel y los resultados fueron positivos. - La propuesta también se relaciona a la variable microeconómica de margen de ganancias puesto que fue sustancial para calcular que los ingresos totales fueron mayores.
Hotel Ceibos Real	- Disminución de precios. - Preocupación por la seguridad de los clientes. - Suministrar amenities con alcohol, gel, mascarillas y guantes.	-	De las variables económicas, la propuesta se relaciona con la variable de rentabilidad debido a que sirvió como indicador de la eficacia de las propuestas. - La aplicación de la propuesta se basó en la variable microeconómica de tangibilidad

debido a que se procuró brindar servicios a los clientes en referencia a sus activos totales.

Elaboración: Michelle Josenka Bermúdez Vergara

Fuente: *Entrevistas por parte del personal de cada hotel.*

En la tabla 12 se contrastaron las variables microeconómicas expuestas con mayor detalle y su relación con las propuestas y medidas implementadas por los hoteles 4 y 5 estrellas de las ciudades Manta y Portoviejo, durante la pandemia por Covid-19, adaptar las medidas publicitarias implementadas antes de la pandemia, hizo que los resultados económicos decayeran drásticamente, una vez implementadas las nuevas medidas varios hoteles lograron recuperarse obteniendo mejores resultados en referencia a la productividad y seguridad de los clientes. Además, se pudo constatar que las propuestas de los administradores/encargados de los hoteles indicaron que: la reducción de personal impactó sobre la oferta y demanda del servicio hotelero, ya que a pesar de tener mayores servicios no se ha logrado llegar a obtener un número más significativo de huéspedes.

En sustento a las respuestas previamente estudiadas respecto a las variables económicas de los hoteles frente a las propuestas implementadas, antes y durante la pandemia Covid-19, se dispuso en la entrevista de las preguntas 1, 10 y 11 donde la primer interrogante es de carácter general, y consulta a los entrevistados sobre ¿Cuál es la situación económica actual del hotel en el que trabaja?, cuyas respuestas nos revelan el contexto al que se han tenido que enfrentar los hoteles durante el desarrollo de la pandemia, para ello:

El gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) expresó que actualmente se encuentran en una situación delicada ya que la pandemia ha reducido drásticamente la actividad turística y que, por ende, los ingresos del hotel han decrecido igualmente, lo que genera problemas económicos para todos los trabajadores. Por su parte, Dávila (2021) se mostró afectado puesto que a finales de 2020 e inicios de 2021, el hotel Poseidón se encontraba en situación de pérdida y en pro de recuperarse a causa de la pandemia, pero ahora con las nuevas medidas impuestas por las autoridades, la curva de ingresos volvió a decrecer hasta retomar las pérdidas.

Andrade (2021) afirmó que la situación en el hotel Cabañas Balandra es muy crítica actualmente ya que no se ha podido reactivar exitosamente el turismo, de lo cual ellos dependen en su mayoría. Además, las autoridades no brindan respuestas que ofrezcan seguridad al turista como para reactivarlo. Igualmente, Moreira (2021) sustentó que, el hotel Perla Spondylus tenía una situación económica igual que la de todos los demás: afectado turística y financieramente por las

suspensiones de la emergencia sanitaria. De igual manera, en este momento la propietaria aclara que espera se abra un poco el mercado a raíz de las festividades que, aunque se mantendrán con las normas de bioseguridad impuestas por el COE, esto podría dar un progreso significativo, cosa que hasta el momento se espera.

En contraste, el jefe de recepción, Guijarro (2021), dice más bien de manera positiva que la situación del hotel Wyndham es buena, ya que a partir de junio se reanudaron las actividades para los huéspedes aptos, es decir, sanos, y el turismo se reactivó de manera parcial en el sector, cosa que le ha permitido trabajar con normalidad bajo las normas del COE y las medidas de bioseguridad que se demandan. Sin embargo, la secretaria del Hotel Oro Verde (2021) afirmó que la actual pandemia por el Covid-19 ha generado un gran impacto económicamente, los primeros meses de marzo, abril y mayo fueron los que más afectaron al hotel.

Cadena (2021) expresó que para su hotel los meses de enero y febrero del 2020 fueron meses muy bajos, se esperaba que el año empezara muy bien, pero a raíz de la aparición de la cepa Covid-19, la situación general del hotel fue en declive. Por último, la secretaria del Hotel Ceibo Real (2021) dijo que la actual pandemia de COVID-19 ha reducido la llegada de turistas al país y por ende a la ciudad, por lo que, los ingresos en el hotel han disminuido considerablemente y asimismo la situación económica actual se ha deteriorado.

Con respecto a ellos, la décima pregunta menciona: ¿Cómo ha sido la recepción del extranjero ante el Covid-19 y cuál ha sido su demanda? por ello como respuesta se obtuvieron las siguientes:

El gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) mencionó que se planeaba ofertar habitaciones únicas, esto quiere decir, los cuartos del hotel serán individualizados y separados unos con otros, esto con el fin de minimizar los riesgos de contagio que existe. Dávila (2021) dijo que en la actualidad el hotel Poseidón no planeaba ofrecer mejoras, ni servicios adicionales ya que todo implica un gasto y que solo pueden proponer el *dos por uno* para mantener la clientela y poder tener ganancias. Andrade (2021) también expresó que el panorama turístico del hotel Cabañas Balandra no cuenta con una reactivación fija o estable para poder continuar y por tal razón no se han proyectado planes a futuro ya que los destinos turísticos no se encuentran abiertos para ser visitados.

Moreira (2021) agregó que el hotel Perla Spondylus tiene la idea de ofertar habitaciones de primera a un precio reducido con todas las medidas de bioseguridad que manda la ley en momentos de pandemia, esto con el fin de generar ingresos para solventar los gastos del hotel. Guijarro (2021) mencionó que no se planeaba ofrecer algo en concreto por el motivo de la emergencia sanitaria ya que eso sería un gasto extra que actualmente no está en discusión con los encargados del hotel Wyndham, así como con las autoridades del sector hotelero nacional.

La secretaria del Hotel Oro Verde (2021) dijo que no podían pormenorizar las promociones debido a su importancia en el mercado. Cadena (2021) también describió que, por el momento, no contaban con esa información. Por último, la secretaria del Hotel Ceibo Real (2021) ofrece habitaciones particulares, es decir que estas sean individualizadas para mantener el distanciamiento establecido por las medidas del COE cantonal, con la finalidad de minimizar la exposición a contagio. En pro a la décimo primera pregunta, la cual indica: ¿Cómo ha sido la dinámica y flujo de turistas a nivel nacional en relación al nivel internacional ante la pandemia Covid-19? Como respuestas se obtuvieron las subsecuentes:

El gerente general del Hotel Vista al Mar (2021) expresó que existe una baja demanda de turistas extranjeros esto a causa de la emergencia sanitaria que vive actualmente el mundo. Dávila (2021) también mencionó que en el hotel Poseidón no existe demanda extranjera en el sector turístico; aparte de esto también alegó que hasta que no exista una reactivación total las cosas se mantendrán al margen. Asimismo, Andrade (2021) dijo que la demanda extranjera del hotel Cabañas Balandra en la actualidad no existe, debido a que los vuelos están suspendidos y sin eso el país no puede ser frecuentado y por consiguiente el sector turístico no tiene apertura como tal.

Moreira (2021) agregó a sus respuestas que el hotel Perla Spondylus no ha generado ofertas porque no existen demandas y al igual que los restantes hoteles de Manta, tienen promociones que rara vez se solicitan por los turistas pues el miedo al contagio es más grande y prefieren no salir de la seguridad de sus hogares. Guijarro (2021) dijo que de manera indiscutible la mayoría de los hoteles entrevistados aseguran que en el hotel Wyndham no hay demanda turística extranjera y que sin ese ingreso prácticamente la industria hotelera decrecerá significativamente.

La secretaria del Hotel Oro Verde (2021) refirió que, dicha información es manejada por la dirección general del hotel. Cadena (2021), por su parte, expresó que la demanda de recepción del extranjero ante el Covid-19 ha sido baja la cual es representada por un 2% de los huéspedes a

diferencia años anteriores los cuales superaba el 10%. Por su parte, la secretaria del Hotel Ceibo Real (2021) quiso acotar que el hotel no se enfoca directamente con el turista internacional, sino que más bien, está focalizado en el mercado corporativo. En segundo lugar, esta situación del turismo receptor si ha afectado a los hoteles, debido a que los turistas internacionales se relacionan con la demanda de las empresas, en este caso, con los circulantes nacionales.

Según datos registrados por el Ranking Empresarial de los entes controlados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS) reporta que en el año 2020 el hotel con mayores ingresos económicos fue la Hotelera Oro Verde con un total de 64 empleados. El Hotel Los Almendros S.A. cuenta con 16 empleados, adquirió una ganancia menor en comparación con el resto de hosterías publicadas en la página anteriormente mencionada, refleja que a mayor número de empleados se alcanzan mejores ingresos monetarios, pero se reduce la utilidad neta.

Las propuestas y medidas implementadas por los hoteles más destacados de la provincia de Manabí como lo son el Oro Verde, Manta host de Manta y Ceibo Real de Portoviejo antes de la pandemia por Covid-19, reflejan que la situación económica era próspera gracias al debido uso de las variables microeconómicas y macroeconómicas como la rentabilidad que impulsaba el equilibrio de costos, ganancias y del personal para brindar un mejor servicio. Además, otra de las variables relacionadas a las propuestas fue la DTF, la cual fue una las medidas que ayudó en el proceso del mejoramiento de la estética del hotel Oro Verde a través de las inversiones y préstamos bancarios con la finalidad de velar por el bienestar de los huéspedes.

Por otro lado, las propuestas y medidas implementadas por los hoteles ya mencionados durante la pandemia por Covid-19 fueron necesarios para poder afrontar la situación, a su vez poder surgir y mantenerse en el mercado. De este modo, las propuestas se relacionaron con las variables microeconómicas y macroeconómicas tales como la búsqueda de la rentabilidad con nuevos servicios y costos en respuesta a la variable de crecimiento para evaluar el desarrollo económico del hotel. Asimismo, las propuestas se basaron en la variable de margen de ganancias para saber el valor porcentual de los ingresos y demostró los resultados esperados; y la variable de tangibilidad que les sirvió de indicador para saber qué tipo de servicios pueden brindar en base a sus activos netos y totales.

Sin embargo, el Hotel Cabañas Balandra ha sido el más afectado, hasta la fecha actual no logra recuperarse por completo de la crisis económica a causa del Covid-19; para la recepción del extranjero las mejores medidas implementadas fueron las establecidas por los hoteles Vista al Mar y el Hotel Ceibo Real ofreciendo habitaciones exclusivas con estrictas medidas de bioseguridad, la industria hotelera coincide en que no hay demanda turística extranjera ya que los vuelos en su mayoría fueron suspendidos, además se focalizaban en el mercado corporativo y nacional.

5. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación sobre “Impacto Económico de Los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta frente al Covid-19”, en el artículo de los autores Rutynski y Kushniruk (2020) discuten criterios relacionados en los cuales indican que el turismo enfrenta hoy día una de sus mayores crisis de todos los tiempos tras la extensión de la pandemia del Covid-19, obtuvieron como resultados pérdidas significativas en el número de turistas y disminución del presupuesto debido a la cuarentena, en el que se determina un flujo de pérdida turística de 1 a 1,5 millones de turistas según estadísticas correspondientes al 2020, con un volumen de pérdidas financieras del 40% a 60% y proponen como medida de reactivación la disminución de precios de los servicios, la promoción en redes sociales, la migración de empresas a la gestión y comercialización mediante modelos online más efectivos e innovadores, eliminación de impuestos y tasas locales del sector turístico. De igual modo Andrade (2021), mencionó que su estrategia fue los aislamientos preventivos; además, se implementó la modalidad de posadas temporales para que de alguna manera se generen ingresos que antes no eran necesarios para el hotel Cabañas Balandra. Por el contrario, los autores Mfanampela y Sonwabile (2019) en su

investigación acerca del impacto del ébola en el turismo de África, afectó negativamente, por consiguiente, las medidas tomadas fueron las cancelaciones de viajes, reducción de las tasas de ocupación hotelera en Nigeria y cierre de hoteles, aerolíneas, casa de huéspedes y restaurantes en Sierra Leona, lo que trajo como resultado una caída de ingresos y aumento en la tasa de desempleo. Igualmente, Dávila (2021) concuerda, en que las estrategias implementadas que se aplicaron en otros hoteles por las disposiciones establecidas por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), obtuvieron resultados negativos sin importar las medidas a las que se acogió el hotel Poseidón, principalmente a causa del cierre de fronteras y por ende cancelaciones de viajes. Finalmente, la autora Marzo (2017) indica que el diagnóstico realizado sobre las pérdidas ocasionadas por las consecuencias derivadas del Covid-19 en el sector turístico hotelero durante los meses de marzo-abril y mayo, evidencian una crisis socioeconómica de importantes proporciones, por lo que es necesario la implementación de estrategias, con la finalidad de garantizar a los negocios su permanencia en el mercado turístico. Así mismo, la investigación presenta resultados donde se muestran limitaciones de las empresas de alojamiento, como la obtención de recursos económicos, estrategias donde los egresos en muchos casos han sido superiores a los ingresos, y la pandemia ha limitado la operación de las empresas y puso de esta manera en crisis al sector turístico.

6. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se determina que ambas ciudades tienen potencial turístico, no obstante, la situación de la pandemia limita el desarrollo de actividades debido a las restricciones que son necesarias pero que afectan considerablemente a los negocios del sector servicio especialmente al hotelero, tal como se demostró en la indagación realizada con variables económicas afectadas tales como: ingresos, ventas, oferta, demanda, utilidad. Esto se suma a la dificultad presentada para la obtención de recursos económicos en pro de sobrellevar la crisis.

Consecutivamente, la economía de los hoteles fue afectada por la emergencia sanitaria COVID-19; sin embargo, con las propuestas implementadas e identificadas, y los resultados de las mismas, aplicadas por los hoteles de la ciudad de Manta y Portoviejo, fueron: reducción de precios, la creación de ofertas como el dos por uno, el personal de desinfección, control y seguridad y seguimiento del huésped, se implementó la modalidad de posadas temporales y el uso de piscinas, reducción de la carga laboral del personal para minimizar salarios, implementar medidas de

bioseguridad establecidas por el COE cantonal, además, se creó el servicio de entregas de almuerzos a domicilio, costos accesibles de las habitaciones, ahora con las nuevas medidas impuestas por las autoridades, la curva de ingresos volvió a decrecer hasta retomar las pérdidas, para hoteles como El Hotel Oro Verde obtuvo en el 2019 ingresos totales de \$US 2,868,000 y en el 2020 fue de \$US 2,900,000, mientras el Hotel Cabañas Balandra se encontró en situación de pérdida y en pro de recuperarse, pero ahora con las nuevas medidas.

En referencia a las variables económicas contrastadas con las propuestas implementadas por los hoteles 4 y 5 estrellas antes y durante la pandemia por COVID-19, se identificaron las variables de crecimiento en los hoteles de Manta que son Poseidón, Vista al Mar, Manta host y Oro Verde debido al aumento de la demanda del personal, servicios e ingresos. Por otra parte, se evidenció la tangibilidad, el margen de ganancias y la rentabilidad en los hoteles también ubicados en la ciudad de Manta correspondientes al Poseidón, Balandra, Spondylus y Ceibos Real en la ciudad de Portoviejo, puesto que hicieron uso de los activos netos y totales del hotel para generar ganancias; y en consecuencia tuvieron una referencia de los ingresos para así lograr generar gastos y por ende para evaluar la eficacia de los servicios brindados. En este mismo sentido, el hotel Oro Verde relaciona su propuesta de remodelación con la variable DTF para cubrir los gastos a través de la inversión antes de la pandemia.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (2020). ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc.v5i8.1572.
- (2020). REVISTA HACIENDA CANARIA N° 53. Obtenido de: https://www.researchgate.net/profile/Moises_Cruz4/publication/344952166_TURISMO_Y_COVID-19_EN_CANARIAS_SINGULARIDADES_DESAFIOS_Y_REORIENTACION_DEL_MODELO/links/5f9ac568299bf1b53e4f1f12/TURISMO-Y-COVID-19-EN-CAN.
- (2020). <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>. ISSN:2530-7134.
- (2020). Peru: Obtenido de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10894/1/2020_Perez%20Chong.pdf.
- AECIT. (2020). El turismo despues de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Andrade. P. (2021) “Impacto Económico de los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta Frente al Covid 19”. Entrevistado por Michelle Bermudez a empleado. Hotel Balandra
- Arboleda, X. (2018). El impacto del turismo hotelero y su incidencia en los niveles de rentabilidad y capacidad productiva del hotel oro verde de Guayaquil, período 2014-2017.

- Arsalan, M., Mubin, O., Alnajjar, F., & Aisinglawi, B. (3 de Agosto de 2020). Riesgo Global de COVID-19: expectativa frente a la realidad. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 10. Obtenido de <https://doaj.org/article/10294d6eb807407a853329a7dad73cfb>
- Arsalan, M., Mubin, O., Alnajjar, F., & Aisinglawi, B. (3 de Agosto de 2020). Riesgo Global de COVID-19: expectativa frente a la realidad. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 10. Obtenido de <https://doaj.org/article/10294d6eb807407a853329a7dad73cfb>
- Aveiga, L., y Mendoza, Á. (2020). Ventajas Competitivas en los Hoteles 5 estrellas de la ciudad de Manta. Un enfoque descriptivo. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 107-129. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i8.1572>
- Avraham, E. (2013). *Communication, Image Restoration, and Battling Stereotypes of Terror and Wars . Media Strategies for Attracting Tourism to Middle Eastern Countries*, 1–18.
- Booking (2021). Alojamiento Hotel Perla Spondylus, Booking.ec. Recuperado de https://www.booking.com/hotel/ec/perla-spondylus.es.html?aid=356980;label=gog235jc-1DCAMoQUIFbWFudGFIClgDaEGIAQGyAQq4ARfIAQzYAQPoAQH4AQKIAgGoAgO4AsXGh4gGwAIB0gIkNmMwMGJkNDYtOTdmYy00ZTM5LWJmMzQtNjkxZTIyMDMyYzQ02AIE4AIB;sid=b31885403ff290e68bb58540eb6cd85e;dest_id=-930612;dest_type=city;dist=0;from_beach_non_key_ufi_sr=1;group_adults=2;group_children=0;hapos=10;hpos=10;no_rooms=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;sreepoch=1627514765;srpvid=47b0a4c65acc0149;type=total;ucfs=1&#hotelTmp1
- Booking (2021) Alojamiento Hotel Poseidón. Booking.ec. Disponible en https://www.booking.com/hotel/ec/poseidon.es.html?aid=356980;label=gog235jc-1DCAMoQUIFbWFudGFIClgDaEGIAQGyAQq4ARfIAQzYAQPoAQH4AQKIAgGoAgO4AsXGh4gGwAIB0gIkNmMwMGJkNDYtOTdmYy00ZTM5LWJmMzQtNjkxZTIyMDMyYzQ02AIE4AIB;sid=b31885403ff290e68bb58540eb6cd85e;dest_id=-930612;dest_type=city;dist=0;from_beach_non_key_ufi_sr=1;group_adults=2;group_children=0;hapos=6;hpos=6;no_rooms=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;sreepoch=1627514765;srpvid=47b0a4c65acc0149;type=total;ucfs=1&#hotelTmp1
- Burgos, R., Chuquiyaui, L., Miguel, M., & Guerra, M. (2020). Plan estratégico para hotel de cinco estrellas en el distrito de San Isidro período 2020-2024.
- Cardona, D., Gaitán, S., y Velásquez, H. (2017). Variables macroeconómicas y microeconómicas que influyen en la estimación del costo de capital: un estudio de caso. *Revista facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión*, vol. xxv, núm. 1.
- Cobos, M. (2012). Estudio y diseño del Hotel Boutique ubicado en la ciudad de Guayaquil.
- Dávila, M. (2021). “Impacto Económico de los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta Frente al Covid 19”. Entrevistado por Michelle Bermudez a empleado. Hotel Poseidón.
- Diez, G. (2015). Plan de negocio para un hotel de cuatro estrellas en el distrito de San Miguel. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1202/Guillermo_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1
- GAD (2020). Gobierno Autónomo Descentralizado de Manabí. Obtenido de <https://www.manabi.gob.ec/>
- Gerente (2021). “Impacto Económico de los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta Frente al Covid 19”. Entrevistado por Michelle Bermudez. Hotel Vista al Mar.

- GPM (2020). Gobierno Provincial de Manabí. Obtenido de <https://www.manabi.gob.ec/>
- Guijarro, D. (2021) “Impacto Económico de los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta Frente al Covid 19”. Entrevistado por Michelle Bermudez al jefe de Recepción. Hotel Wyndham.
- Hontalvilla, A., Lado, R., & Vivel, M. (2017). Sector hotelero español y riesgos financieros: un análisis de Meliá Hotels International S.A.
- Icart, T., Pulpón, A., Garrido, E., & Delgado, P. (2012). Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis. Barcelona, España: Edicions Universitat Barcelona.
- Ivkov, M., Blesic, I., Janicevic, S., Kovacic, S., Miljkovic, D., Lukic, T., & Sakulski, D. (2019). Desastres Naturales vs resiliencia de la industria hotelera: un estudio exploratorio entre gerentes de hoteles de Europa. *Open geosciences*, 11(1), 13. Obtenido de file:///C:/Users/User/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/[23915447%20-%20Open%20Geosciences]%20Natural%20Disasters%20vs%20Hotel%20Industry%20Resilience_%20An%20Exploratory%20Study%20among%20Hotel%20Managers%20
- Jácome, M. (2015). Estudio de Viabilidad para la creación de un Hotel Boutique de 5 estrellas en el antiguo hotel metropolitano, en el centro historico de Quito para el 2015.
- Jardas, A., Matkovic, I., & Kastelan, K. (2019). Evaluación Hotelera que poseen hoteles cinco estrellas en el condado de Primorje Gorski (Croacia). *Sciendo*, 26(3), 5. Obtenido de <https://content.sciendo.com/view/journals/pjst/26/3/article-p35.xml>
- Jumbo, D., Campuzano, J., Vega, F., & Luna, A. (2020). Crisis económicas y covid-19 en Ecuador: impacto en las exportaciones. *Revista Universidad y Sociedad*.
- José Francisco López (23 de agosto, 2019). Variables económicas. *Economipedia.com*
- Marzo, M. (2017). Desarrollo del turismo rural integrado desde la perspectiva de los residentes: modelo propuesto. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 15(4), 841–859. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/321041858_Desarrollo_del_turismo_rural_integrado_desde_la_perspectiva_de_los_residentes_modelo_propuesto
- Mfanampela, P., y Sonwabile, U. (2019). El impacto del ébola en el turismo en África: lecciones sobre la gestión de crisis. *Revista Africana de Hospitalidad*, 8(3), 13.
- Ministerio de Comercio, I. Y. (2016). Plan estratégico de seguridad turística. Obtenido de https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PD
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). Covid-19 en el Ecuador Impacto Económico y Perspectivas.
- MINTUR. (2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Moreira, N. (2016). Cultura de Calidad en la atención al cliente en el Hotel Perla Spondylus de Manta año 2016.
- Moreira, M. (2021). “Impacto Económico de los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta Frente al Covid 19”. Entrevistado por Michelle Bermudez a la propietaria. Hotel Spondylus
- Namakoroosh, M. N. (2000). Metodología de la investigación. ciudad de México: LIMUSA.
- Napierala, T., Napierala, K., & Burski, R. (9 de junio de 2020). Impacto de la distribución geográfica de los casos de COVID-19 en el desempeño de los hoteles: caso de las ciudades polacas. *MDPI*, 12(11), 18. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/11/4697>

- Noboa, G. (2016). Constitución Política de la Republica: Reglamento General de Actividades Turísticas. Ecuador.
- Orlandini, I., Paco, P., & Torricos, P. (2019). Crecimiento económico y la industria hotelera. *Revista Investigación y Negocios*.
- Pinargote, K., (2020). El Covid-19 y su Impacto Económico en las Empresas Hoteleras de Manta-ecuador. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. DOI: e-ISSN: 2528 - 7869 (Versión Electronica) <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>.
- Primicias. (06 de 10 de 2020). www.primicias.ec. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/impacto-covid-19-economia-escenarios/>
- Primicias (2021). Ofertas hoteleras para el confinamiento, la opción a la crisis por Covid-19. Disponible en <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ofertas-hoteleras-confinamiento-opcion-tesis/>
- Pulido, J., & López, Y. (2013). Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos. Sevilla.
- Razo, C. M. (1998). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. ciudad de México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial.
- Reinoso, N., & Ichazo, Y. (2018). Producto de sol y playa para el desarrollo turístico del Municipio Trinidad de Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT*, 14(1),52–64.
- Rutynski, M., & Kushniruk, H. (4 de Junio de 2020). El impacto de la cuarentena debido a la pandemia de COVID-19 en la industria del turismo en Leópolis (Ucrania). *Business Perspectives*, 18(2), 13. Obtenido de https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/13568/PPM_2020_02_Rutynskiyi.pdf
- Sánchez, D., Maldonado, M., Martínez, L., & Lara, G. (2017). Rentabilidad de hoteles boutique explicada desde la experiencia memorable.
- Sarduy, S. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Rev Cubana Salud Pública*, 10-15.
- Secretaria (2021) “Impacto Económico de los Hoteles 4 y 5 Estrellas en los Cantones Portoviejo y Manta Frente al Covid 19”. Entrevistado por Michelle Bermúdez. Hotel Oro Verde.
- Solórzano, M. y Zamora, G. (2021). Evaluación y Clasificación de los Alojamientos Turísticos post terremoto en la Satisfacción del cliente: Caso Portoviejo. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Pp. 40 – 41. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1382/1/TTT16D.pdf>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2020). RANKING EMPRESARIAL - PROVINCIA DEL MANABI, EMPRESAS SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS. Disponible en <https://appscvs.supercias.gob.ec/rankingCias/rankingCias.zul?id=13&tipo=2>
- Vahidi, E., y Jalili, M. (2020). ¿Poque COVID-19? *ADVANCED journal of emergency medicine*, 4(2), 2. Obtenido de <https://ajem.tums.ac.ir/index.php/ajem/article/view/402/284>
- Veillard, I. (2016). Análisis económico y financiero de la Cadena Hotelera "Hoteles Santos).
- Yin, P., Yang, M., y Yang, R. (19 de Agosto de 2020). Investigación de los efectos de la capacidad de rendimiento de los hoteles según el enfoque de la DEA un ejemplo empírico de hoteles internacionales en Hong Kong. *MDPI*, 12(17), 17. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/17/6732>
- Zhao, G. (2020). Tomar medidas preventivas inmediatamente: evidencia de China sobre el COVID-19.
- Zivorad, V., y Slobodan, C. (diciembre de 2018). Transformación de la función financiera en la era de la información, caso de estudio Intercontinental Hotels Group. *ResearchGate*, 22(51), 9.

Obtenido de
30991822051V.pdf

<https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0354-3099/2018/0354->