



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

ANÁLISIS DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA EN LA PROVINCIA DE JAÉN MEDIANTE EL MÉTODO DELPHI

Alumno: Tamara Torres Jiménez

Mayo, 2021

INDICE

1	RESUMEN/ABSTRACT.....	2
2	INTRODUCCIÓN	2
3	LA HOSTELERÍA EN EL MUNDO Y EL IMPACTO DE LA CRISIS SANITARIA DEL COVID-19	3
4	PROPOSICIONES	4
5	EL MÉTODO DELPHI.....	6
	5.1 ¿QUÉ ES?	6
	5.2 ORIGEN DEL MÉTODO DELPHI.....	6
	5.3 CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO DELPHI	6
6	APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI	7
7	ANÁLISIS DE RESULTADOS	8
	7.1 LA ENCUESTA Y SUS RESPUESTAS	10
	7.2 COMPARACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LAS RONDAS 1 Y 2	21
8	CONCLUSIONES	39
9	ANEXO I: CÁLCULOS ESTADÍSTICOS.....	42
10	BIBLIOGRAFIA.....	44

1 RESUMEN/ABSTRACT

Resumen

Este proyecto concentra un estudio del sector de la hostelería en la provincia de Jaén. Actualmente, es un sector inestable como consecuencia de la pandemia del Covid-19. En primer lugar, se expondrá la situación del sector a nivel mundial y nacional, para posteriormente analizar en detalle que está sucediendo en la provincia de Jaén. Para ello, se empleará el método Delphi, cuyo proceso de aplicación se expone en el presente trabajo y en el que se han entrevistado a un grupo de expertos con el fin de recopilar sus opiniones y con ellas realizar un análisis sesgado que permita establecer una posible predicción del sector hostelero en Jaén en los próximos años.

Abstract

This project concentrates a study of the hostelry sector in the province of Jaén. It is currently an unstable sector as a result of the Covid-19 pandemic. First, the situation of the sector will be exposed at the global and national levels, and then analyze in detail what is happening in the province of Jaén. To this end, the Delphi method has been used and a group of experts have been interviewed in order to gather their opinions and with them carry out an analysis to set a possible prediction of the hostelry sector in Jaén in the coming years.

2 INTRODUCCIÓN

El concepto de hostelería se refiere a las actividades económicas en las que se incluye la prestación de servicios de hospedaje y restauración, principalmente ligado con el sector turístico.

La historia de la hostelería viene de hace mucho tiempo, cuando viajaban los comerciantes y vendían sus mercancías a cambio de que le prestaran un refugio para descansar. Posteriormente fue evolucionando y, a partir del siglo XIII, se prestaba un servicio que empezaba a ser cobrado, ya que no solo el servicio era para hospedaje de viajeros sino para negocios y otros fines.

Con la llegada de la Revolución Industrial, la hostelería se vio impulsada puesto que con los medios de transporte generados comenzaron los viajes masivos de personas, aunque en esa época, los viajeros eran las personas de clase alta que podían permitirse unas vacaciones. A partir de ahí comenzaron a aparecer establecimientos de comida y pernoctación.

Todo este sector ha ido evolucionando hasta el día de hoy, llegando a ocupar hasta el primer puesto en la industria nacional.

3 LA HOSTELERÍA EN EL MUNDO Y EL IMPACTO DE LA CRISIS SANITARIA DEL COVID-19

El sector hostelero es uno de los sectores más importantes con los que cuenta la economía de un país. Es un sector muy demandado por las personas, desde niños hasta ancianos, para disfrute o para trabajo. En definitiva, la población hace uso de la hostelería para cualquier actividad de la vida cotidiana.

Desde que apareció el concepto de hostelería, como se ha comentado en el capítulo anterior, en el siglo XIII, esta ha ido evolucionando en todos sus sentidos. Hoy día cualquier persona puede disfrutar de ella.

En España, este sector es de los más importantes que tiene la economía española, puesto que tiene una importante aportación al PIB y crea mucho empleo. Este sector está dominado principalmente por pymes (95% aproximadamente).

Ha sido uno de los sectores más castigados por la pandemia del Covid-19, debido a que es considerado un foco de transmisión del virus. Hasta Diciembre de 2020, la economía española ha perdido en torno a 67.000 millones de euros y han desaparecido 85.000 establecimientos.

En cuanto a los trabajadores, en Marzo de 2021 suman 77.170 trabajadores menos afiliados a la seguridad social en alta laboral para actividades de este sector, concretamente 45.428 afiliados en restauración y 31.742 en servicios de alojamiento. Estas cifras muestran unos datos desgarradores sobre un sector muy importante para la economía española. Ya se puede ver que está comenzando a salir del estancamiento en el que se encontraba pero, aun así, le queda un largo camino por recorrer para que el sector se encuentre como estaba antes de la crisis sanitaria.

España es el único país europeo que el sector de la hostelería no ha recibido ayudas hasta el momento para subsanar los daños ocasionados por la pandemia. A continuación, se detallan algunos países de la Unión Europea y las ayudas recibidas por sus gobiernos:

- Holanda ha recibido 15.000 millones, posicionándose en la cabecera de los países europeos que más ayudas ha tenido.
- Alemania, con 10.000 millones. Francia, 6.000 millones. Italia, 5.400 millones.
- En Bruselas, los negocios de la hostelería que les obliguen a cerrar por las restricciones reciben 3.000€. También han destinado 50 millones de euros para apoyar a empresas de eventos.

- En Reino Unido, también reciben ayudas para pagar costes fijos como el alquiler del local o la luz y agua. Para ello reciben 3.000 libras.
- En Rumanía el gobierno ha dado ayudas de un total de 2.000 millones de euros.
- En Luxemburgo han destinado 20.000 euros al mes para las microempresas, 100.000 € para pymes y 200.000 para grandes empresas.

Como hemos podido comprobar, en España, las empresas dedicadas a este sector no tienen ningún apoyo ni ayuda por lo que ha habido muchas empresas que no han podido sobrevivir teniendo que echar el cierre definitivo. Las que han sobrevivido están luchando para no morir. En estos momentos, el sector hostelero se enfrenta a una situación muy complicada. En cuanto a la provincia de Jaén, esta crisis se puede decir que le ha afectado más que a cualquier otra región, debido a lo poco conocida que es la provincia a nivel nacional. A Jaén también le afecta la poca red de transporte público que tiene en comparación a cualquier otra provincia de España, lo que supone que muchos turistas de distintos puntos de España, incluso turistas internacionales, no elijan esta provincia como su destino turístico y prefieran otras provincias andaluzas más comunicadas.

4 PROPOSICIONES

En este capítulo, se han presentado una serie de proposiciones para conocer algunos posibles cambios que pueden presentarse en este sector en un futuro cercano:

Proposición 1: El sector de la hostelería cae debido a la crisis del Covid-19.

Este sector es uno de los más afectados en estos momentos de crisis, debido a la rápida expansión del virus y a su forma de hacerlo entre las personas. Esa caída se debe a que no se pueden realizar ciertas actividades como se hacían de forma tradicional. La distancia de seguridad entre personas, el uso de mascarilla y las restricciones a la movilidad, entre otras, hacen que las personas no disfruten de la hostelería como lo hacían anteriormente a la pandemia. Esto podría generar en un futuro una pérdida importante de establecimientos dedicados a este sector, ya que no van a poder mantenerse.

Se puede decir que esta proposición ya se ha cumplido y se cree que, desgraciadamente, lo siga haciendo.

Proposición 2: La hostelería se enfrenta a unos años de continuos cambios.

En los próximos años, los hosteleros tendrán que enfrentarse a un cambio en la organización de su negocio si quieren sobrevivir en el sector. Tendrán que estudiar la forma de llegar al cliente, en el caso de que no se pudiera hacer como hasta ahora se hacía. También tendrán

que formarse ellos mismos y a sus trabajadores para renovar su forma tradicional y enfrentarse de forma correcta a todos los cambios.

Proposición 3: La tecnología en la hostelería.

Vivimos en una época de continuos cambios por la fuerte presencia tecnológica.

El uso de la tecnología hace que podamos buscar muchas alternativas y ofrecer nuestro servicio de varias maneras distintas. En unos años, los hosteleros deberán innovar y adaptarse para poder seguir adelante.

Habrán cambios tecnológicos como:

- La forma de pago tradicional es en efectivo. España es de los pocos países que todavía hace mucho uso del dinero efectivo. Muchos bares y restaurantes, antes de la pandemia, no aceptaban pago con tarjeta. A día de hoy, todavía hay algunos establecimientos que no tienen datafono, lo que puede repercutir de forma negativa para el local, ya que puede que los clientes no quieran volver a ese local. La sociedad de hoy en día hace mucho uso del pago con un medio electrónico.
- La forma de hacer el pedido tradicional es mediante una persona que hace de intermediaria entre el comensal y la cocina. Con la tecnología podría implantarse un sistema que le permita al consumidor hacer el pedido desde su mesa. Así, el pedido directamente llegaría a la cocina y sería preparado. Esto no significa que la figura del camarero/a desaparezca, ya que sería el responsable de llevar el pedido hasta el comensal. El pago se realizaría al hacer el pedido o después, pero desde la mesa y como si de un cajero automático se tratase.

Estos cambios tecnológicos, entre otros, ya se implantan en algunos negocios de hostelería, y son imprescindibles para que el negocio no quede obsoleto.

Proposición 4: Salida en masa de la población y gasto en el sector de la hostelería.

En estos momentos y como se ha dicho anteriormente no se puede disfrutar de la hostelería como se hacía antes. A día de hoy, tras haber concluido el estado de alarma impuesto por el Gobierno y el comienzo del verano, hay que decir que gran parte de la población está comenzado a salir y a irse de vacaciones.

Se prevé que para finales de verano de 2021, gran parte de la población se encuentre vacunada. Será entonces por Septiembre, cuando empiece la normalidad que había antes de la pandemia y, por tanto, que la población empiece a salir a la calle y lo haga de forma masiva, ya que durante un largo periodo de tiempo no han salido y no han gastado su dinero,

por lo que pueden tener dinero ahorrado y muchas ganas de disfrutar y decidan gastar dinero en la hostelería. Ahí será cuando la hostelería comenzará a remontar.

5 EL MÉTODO DELPHI¹

5.1 ¿QUÉ ES?

El método Delphi es una técnica basada en las opiniones de un grupo de expertos. Esas opiniones están basadas en su conocimiento y experiencia. Lo ideal sería que entre ese grupo de expertos hubiera un consenso positivo. Sin embargo, algunas opiniones son negativas y no se tienen en cuenta para la técnica. Esto se logra ya que ese grupo de expertos es anónimo.

5.2 ORIGEN DEL MÉTODO DELPHI

Anteriormente a este método se utilizaba el método Vaticano, que de forma resumida era un método que recogía la opinión de los cardenales sobre temas de religión católica. Esta recogida de opiniones podría llegar a ser muy larga puesto que el objetivo final era el consenso y hasta que no se conseguía no se terminaba el proceso.

El método Delphi fue concebido a finales de los años cuarenta. A lo largo de los años cincuenta y en la década de los sesenta fue cuando terminó de desarrollarse.

El nombre, propuesto por Abraham Kaplan (filósofo), se debe a la traducción al inglés de la ciudad de Delfos (antigua Grecia).

Los primeros experimentos, en la década de los sesenta, recibían muchas críticas puesto que los expertos no eran auténticos, lo que hacía que las opiniones fueran negativas en muchos casos.

Hasta 1970 se publicaron 134 artículos con la utilización de la técnica y de 1970 hasta 1974 dio un gran salto y hubo hasta 355 publicaciones, sin duda su mejor etapa de auge. Lo que resta de los años 70 fue crítico para la técnica, puesto que hubo muchas réplicas. A partir de los 80, se calmó todo y se dio comienzo a su etapa de continuidad quedando vigente hasta el día de hoy.

5.3 CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO DELPHI

El método Delphi tiene tres características principales:

- Es un proceso que se repite, es decir, los expertos muestran su opinión en varias ocasiones.

¹ Landeta, J. (1999), *El método Delphi. Una técnica de previsión del futuro*, Barcelona, Ariel, pp.32-44

- Los expertos no tienen que conocer las opiniones entre ellos, ya que su opinión será tratada con total discreción por la persona/s que realiza el estudio. Incluso el nombre de los expertos es anónimo.
- La retroalimentación, es decir, los expertos dan su primera opinión y la técnica muestra los resultados antes de hacer una segunda ronda. Esos resultados serán comunicados a cada experto de forma individual.

6 APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI²

Este método consiste en un estudio cuantitativo el cual permite medir y cuantificar. Para su desarrollo, es necesario la realización de una entrevista estructurada a través de un cuestionario, la cual va dirigida a un grupo de expertos que darán su opinión respecto a cómo se encuentra el sector que se está analizando.

Para la elaboración de las preguntas, se ha buscado información acerca del sector que se va a analizar y se ha utilizado una herramienta estratégica. Esta herramienta se llama perfil estratégico o análisis PESTEL. Su objetivo es informar sobre cómo está el entorno general, en este caso, del sector hostelero. Para ello, utiliza unas dimensiones (dimensión política, económica, sociocultural, tecnológica, ecológica o medio-ambiental y legal) y, cada dimensión recoge unas variables (es muy importante elegir bien esas variables o factores para el éxito del análisis). Finalmente, esas variables son valoradas en una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 totalmente probable o totalmente de acuerdo (según la pregunta realizada) y 5 nada probable o nada de acuerdo.

Este análisis PESTEL, ha servido de referencia para formular las preguntas del cuestionario y así intentar abarcar todos los temas necesarios e importantes para poder hacer un análisis exhaustivo.

El método Delphi consta de un grupo coordinador y un grupo de expertos. El **grupo coordinador** lo forman las personas que realizan el estudio, en este caso está compuesto por dos personas. La primera, Tamara Torres Jiménez, alumna de la asignatura Trabajo Fin de Grado de GADE en la Universidad de Jaén y Don Manuel Aranda Ogáyar, profesor de la asignatura y encargado de supervisar el estudio.

El **grupo de expertos** está formado por 30 personas que conocen el sector analizado a la perfección. Como se ha comentado anteriormente, debido a la característica de anonimato que tiene el método, no es posible conocer los datos personales de estas personas.

² Landeta, J. (1999), *El método Delphi. Una técnica de previsión del futuro*, Barcelona, Ariel, pp.41

Para elegir a este grupo de expertos, primeramente, se han tenido que buscar todos los establecimientos de hostelería que hay en la provincia de Jaén y posteriormente hacer una selección de ellos. Esa selección se ha hecho en base de los años que cada director de la empresa lleva al mando de ella, ya que cuanto más experiencia tenga la persona, más conocerá el sector. Al finalizar esto, se contactó con cada uno de ellos, a través de un correo electrónico explicando el estudio que se quería hacer. En el correo, también se insertó el enlace de la encuesta.

7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se han analizado estadísticamente los datos obtenidos en la encuesta.

La primera ronda de la encuesta se resume en la siguiente tabla:

Respuestas de la primera ronda de preguntas

		PREGUNTAS																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
EXPERTOS	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
	2	2	3	4	2	1	3	5	3	1	4	3	2	1	2	1	3	1	1	3	2	3	5
	3	1	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	1	4
	4	3	2	3	2	1	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
	5	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4
	6	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	4
	7	1	1	2	2	1	3	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	5
	8	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	4
	9	2	2	2	3	1	4	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
	10	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3
	11	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	5
	12	2	2	1	3	1	4	2	1	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	5
	13	2	1	1	3	1	3	4	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	5
	14	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4
	15	1	1	1	2	1	4	4	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	5
	16	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4
	17	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	5
	18	2	2	1	3	2	5	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2
	19	2	2	1	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	1	5
	20	2	1	1	4	2	4	2	2	2	4	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	4
	21	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	5	3
	22	2	3	1	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	4
	23	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	5
	24	4	4	5	3	2	5	4	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	5	5
	25	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	5
	26	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
	27	3	3	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4
	28	2	1	1	4	1	5	4	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5
	29	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	3	4	3	5
	30	2	1	2	2	1	4	4	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	5
	Moda	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5

Tabla 1 – Respuestas de la primera ronda de preguntas. Fuente: Elaboración propia

Lo primero que se ha calculado ha sido la moda para cada pregunta. Aquellos expertos que se han salido de la moda, se les reformula la preguntar de nuevo para ver si su opinión cambia y así poder conseguir un mayor consenso y predecir lo que va a suceder en unos años.

En el cuadro anterior hay unas casillas sombreadas de verde que representan las respuestas que se encuentran dentro de la moda de cada pregunta. Todas las casillas sin sombreado, son las que se van a tener que reformular a cada experto.

Para ello, se han analizado todas las encuestas de cada experto y se ha diseñado una nueva encuesta individual para cada uno, con las preguntas que han quedado fuera de la moda. Por

tanto, se han realizado 30 cuestionarios distintos adaptados a cada experto. Después, se ha contactado con cada uno de ellos de forma telefónica, ya que había que explicarle la situación y era la manera más eficaz y rápida para que lo entendieran todo perfectamente. También se les ha mandado los resultados de su primera encuesta y se les ha explicado la razón de volver a tener que contestar a esas preguntas.

Tras este trabajo, comienzan a llegar las respuestas a las encuestas individuales. La duración en llegar todas las respuestas ha sido de 3 semanas aproximadamente. A partir de ahí se ha comenzado a dar formato a los resultados. Hay que decir, que dos de los expertos no han querido seguir con el estudio. Para ello, lo han comunicado en el momento que se les llamó por teléfono para explicarle la manera en qué seguía el estudio tras contestar a la primera encuesta. Por tanto, las respuestas que hay de esos expertos que han abandonado son de la primera ronda, por lo que se trataran esas respuestas tanto para la primera ronda como para la segunda en estos dos individuos.

Al final teniendo todas las respuestas individuales de la segunda ronda de cada experto, se ha creado otra tabla igual a la anterior.

Respuestas de la segunda ronda de preguntas

		PREGUNTAS																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
EXPERTOS	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3
	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	5
	3	2	1	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	4
	4	3	2	1	4	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
	5	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5
	6	2	1	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	5
	7	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	5
	8	2	4	1	3	1	3	2	1	2	4	2	2	3	2	4	4	3	4	2	4	2	3
	9	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	4	2	4
	10	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	4	2	3	2	2	2	4	1	4	2	2	2
	11	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	5
	12	2	1	1	4	1	4	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	2	5
	13	2	1	1	3	1	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	5
	14	2	1	2	2	1	4	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	5	2	2	3	5
	15	1	1	1	2	1	4	5	1	2	2	2	2	3	2	1	4	1	1	2	3	3	5
	16	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3
	17	2	1	1	2	1	4	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	5
	18	2	1	1	3	5	3	2	1	2	1	2	2	1	4	2	5	1	1	4	2	5	2
	19	2	2	1	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	1	5
	20	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	2	3	2	5
	21	2	1	1	4	5	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	2	2	5	1
	22	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	5	2	3	2	3	2	4
	23	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5
	24	1	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	3	5
	25	2	1	2	2	1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5
	26	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
	27	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3
	28	2	1	1	4	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	4	2	3	5
	29	2	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	4	3	5	3	5
	30	2	1	2	2	1	4	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	5
	Moda	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5

Tabla 2 – Respuestas de la segunda ronda de preguntas. Fuente: Elaboración propia

Sigue, como en la tabla anterior, estando en verde las respuestas que quedan dentro de la moda pero, a diferencia de la primera tabla, hay más cuadros verdes, lo que significa que hay un mayor número de respuestas iguales, es decir, hay un consenso en las respuestas. Los expertos 19 y 26 reflejan las casillas en amarillo. Esas casillas son las preguntas que tenían

que volver a contestar y tras su abandono se han considerado las respuestas de la primera ronda.

Con ambas rondas, se continúa con el estudio, analizando detenidamente los datos obtenidos, con el objetivo final de conocer el sector en un futuro.

7.1 LA ENCUESTA Y SUS RESPUESTAS

En este apartado, se han detallado todas las preguntas con sus respectivos gráficos, los cuales representan las respuestas que han dado los expertos, tanto en la ronda 1 (Gráfico verde) como en la ronda 2 (Gráfico amarillo).

El eje horizontal, representa las respuestas de la escala de Likert (1 al 5) y el eje vertical, representa el número de expertos.

La encuesta ha llevado el siguiente título: El futuro de la hostelería.

1. El sector hostelero está muy ligado al turismo, ¿cree usted que aumentará el turismo en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 1

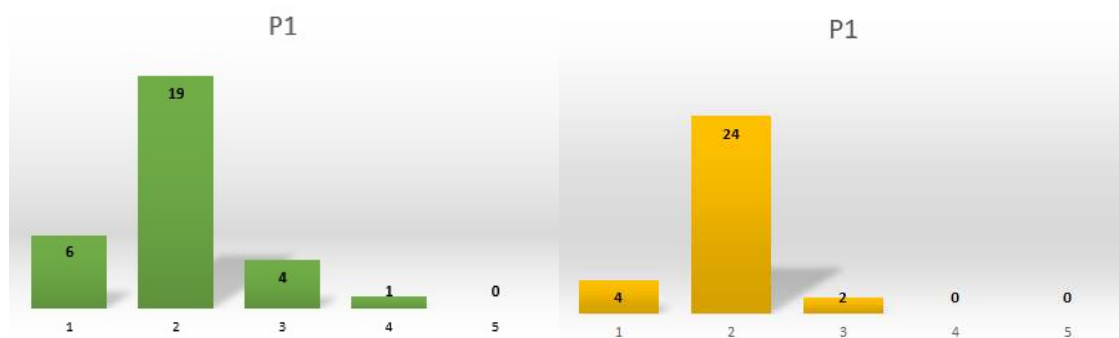


Gráfico 1 – Pregunta 1. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, la pregunta fue aceptada por 19 expertos y reformulada a los 11 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. En la segunda ronda hay una mayor concentración de las respuestas, por lo que adelantándonos a los cálculos, la desviación típica va a disminuir ya que hay una menor variación en las respuestas.

2. ¿Cree que se van a producir grandes cambios en el sector hostelero en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 2

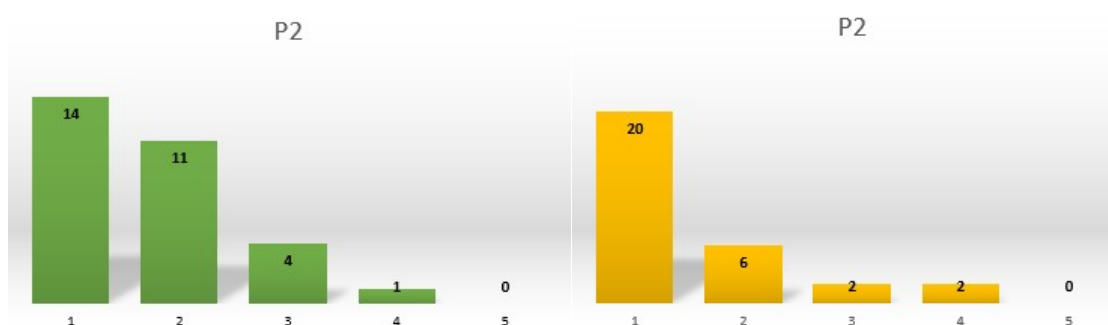


Gráfico 2 - Pregunta 2. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, la pregunta fue aceptada por 14 expertos y reformulada a los 16 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 1. Han sido contestadas 14, ya que los expertos 19 y 26 no han seguido con el estudio, por lo que se han considerado las respuestas de la primera ronda como respuestas definitivas. En la segunda ronda se ve un consenso entre los expertos.

3. **¿Cree usted que una imagen o marca de un negocio reconocida positivamente por los consumidores incrementaría la ocupación del establecimiento?**

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 3

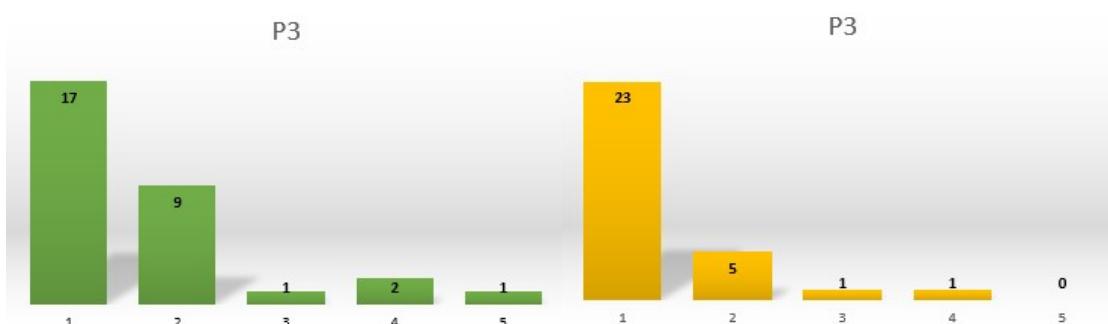


Gráfico 3 - Pregunta 3. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 17 expertos y reformulada a los 13 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 1. Han sido contestadas 12, ya que el experto 26 no ha seguido con el estudio. En la segunda ronda se ve un claro consenso entre las respuestas de los expertos.

4. **¿Cree que la tasa de empleo en el sector hostelero aumentará en los próximos 5 años?**

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 4

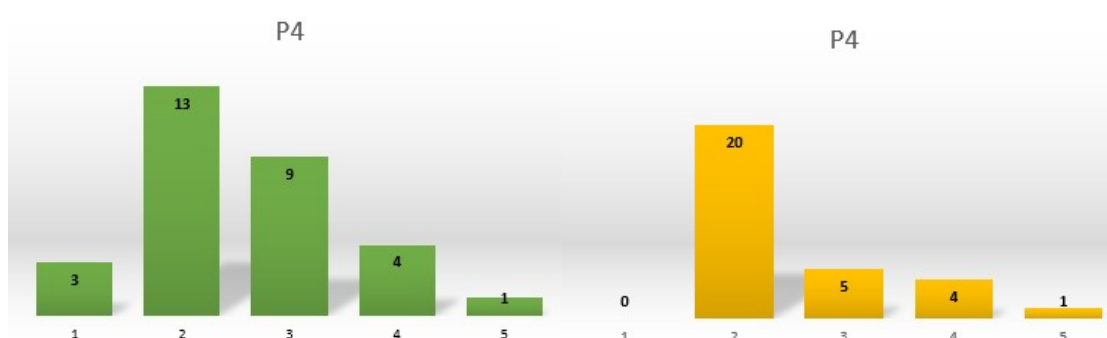


Gráfico 4 - Pregunta 4. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada solamente por 6 expertos y reformulada a los 24 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 22, ya que los expertos 19 y 26 no han seguido con el estudio. En la primera ronda no había un consenso en las respuestas, pero al hacer la segunda ronda se dio un claro consenso.

5. ¿Cree necesario una mayor protección del sector hostelero por parte de las administraciones públicas?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 5

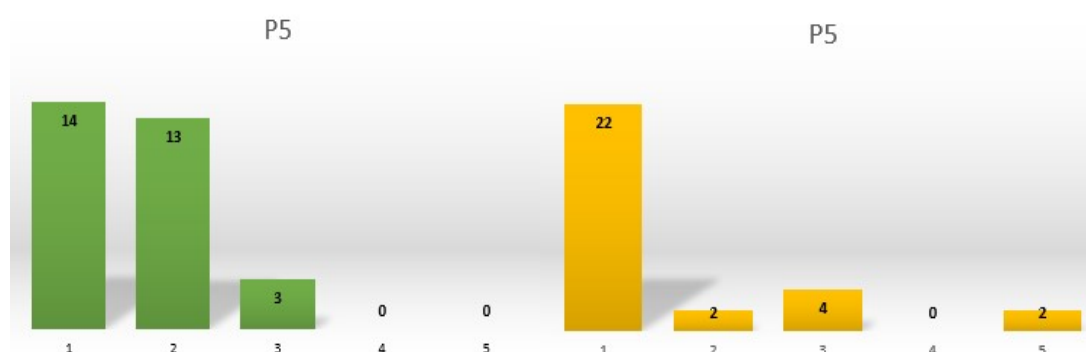


Gráfico 5 - Pregunta 5. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, la pregunta fue aceptada por 14 expertos y reformulada a los 16 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 1. Han sido contestadas 14, ya que los expertos 19 y 26 no han seguido con el estudio, por lo que se han tenido en cuenta solo la respuesta de ambos de su primera ronda.

6. ¿Cree que las administraciones públicas aumentarán las subvenciones y ayudas que permitan impulsar el sector hostelero?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 6

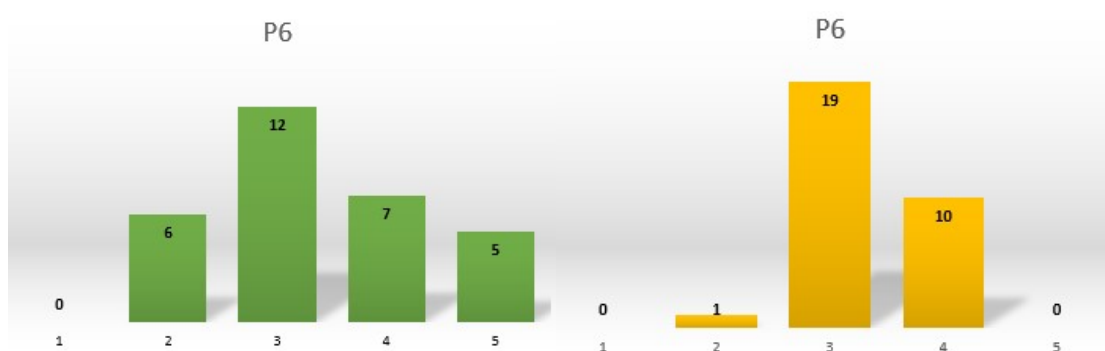


Gráfico 6 - Pregunta 6. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 12 expertos y reformulada a los 18 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 3. Han sido contestadas 17, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio, por lo que se ha considerado para la segunda ronda la respuesta de la primera. Tras reformular la pregunta, en el gráfico amarillo se ve que hay más concentración de respuestas pero, aun así, 10 de ellos tienen una opinión negativa.

7. En un escenario de inflación, ¿el aumento de precios conduciría a un escenario desfavorable para el sector hostelero?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 7

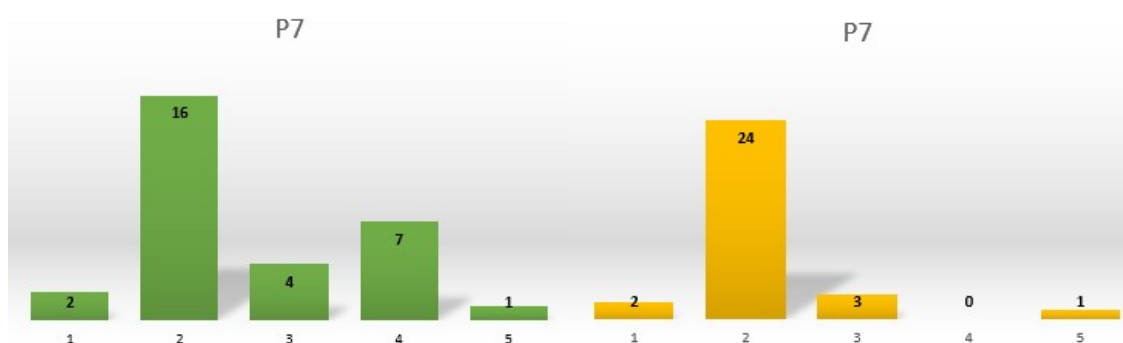


Gráfico 7 - Pregunta 7. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 16 expertos y reformulada a los 14 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas las 14 preguntas reformuladas. En la segunda ronda se ve un consenso importante, el cual podría darnos una conclusión definitiva de lo que sucederá.

8. En términos de turismo y gastronomía, ¿cree que la provincia de Jaén es poco conocida a nivel nacional?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 8

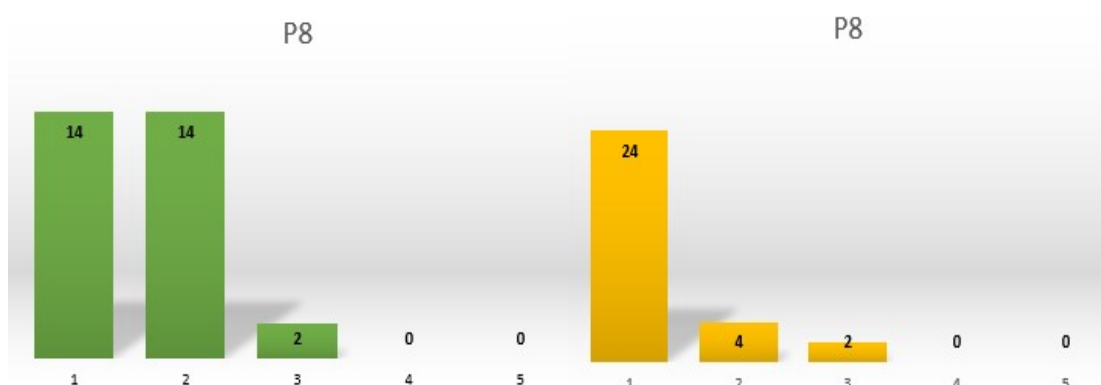


Gráfico 8 - Pregunta 8. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 14 expertos y reformulada a los 16 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 1. Han sido contestadas 14, ya que los expertos 19 y 26 no han seguido con el estudio. Con la primera ronda de esta pregunta queda claro que las respuestas son positivas, es decir, que va a suceder el hecho. Sin embargo, se reformuló y se ha obtenido un consenso entre ellos.

9. ¿Cree que es necesario una mayor publicidad de la marca Jaén por parte de la delegación de gobierno provincial?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 9

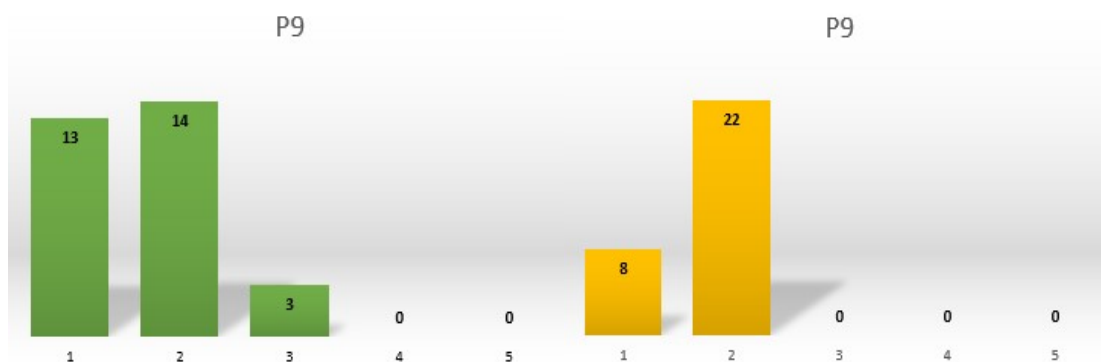


Gráfico 9 - Pregunta 9. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 14 expertos y reformulada a los 16 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas todas las preguntas reformuladas. En la primera ronda, las respuestas son positivas, pero

oscilan entre la respuesta 1 (totalmente de acuerdo) y la 2 (de acuerdo). Al reformularla, se obtiene un consenso.

10. Una vez superada la pandemia del Covid-19, ¿cree que se produciría una exaltación del consumo que favorezca al sector hostelero?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 10

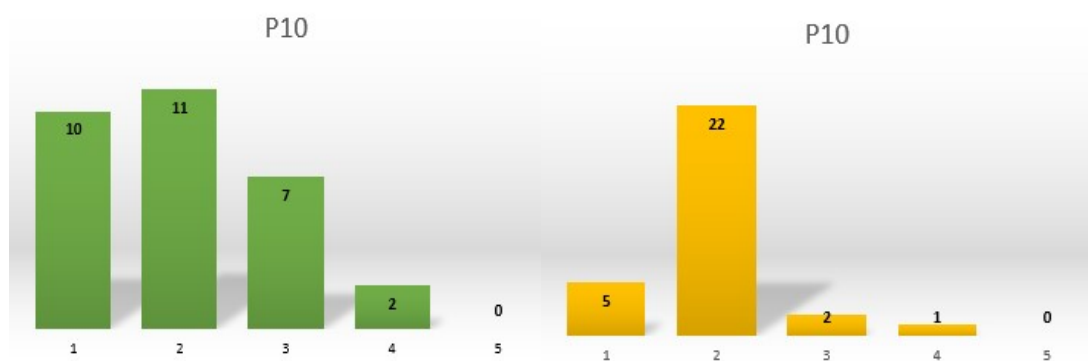


Gráfico 10 - Pregunta 10. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 11 expertos y reformulada a los 19 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 18, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio. En la primera ronda no está claro lo que va a suceder pero, al reformular la pregunta se obtiene un consenso importante.

11. ¿Cree que el consumidor en hostelería será más exigente a la hora de elegir un establecimiento?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 11

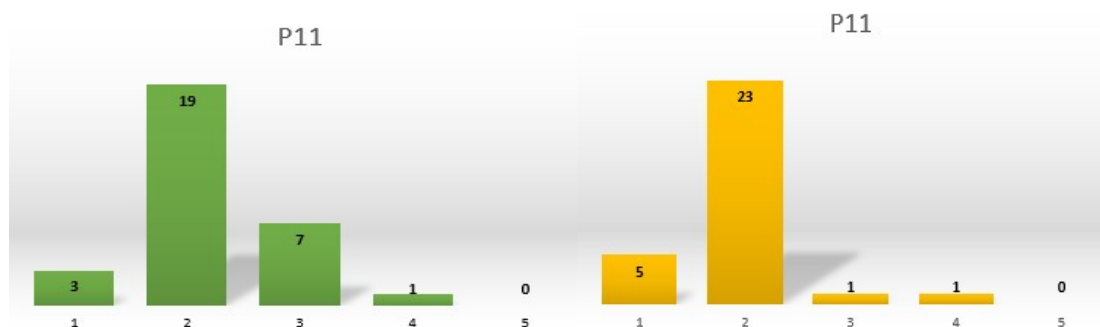


Gráfico 11 - Pregunta 11. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 19 expertos y reformulada a los 11 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 10, ya que el experto 26 no ha seguido con el estudio, por lo que se considera la respuesta

de la primera ronda. En la primera ronda, las respuestas están un poco más dispersas. En la segunda ronda, se han concentrado un poco las respuestas.

12. ¿Cree que el consumidor tendrá en cuenta las medidas de desinfección a la hora de elegir entre establecimientos?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 12

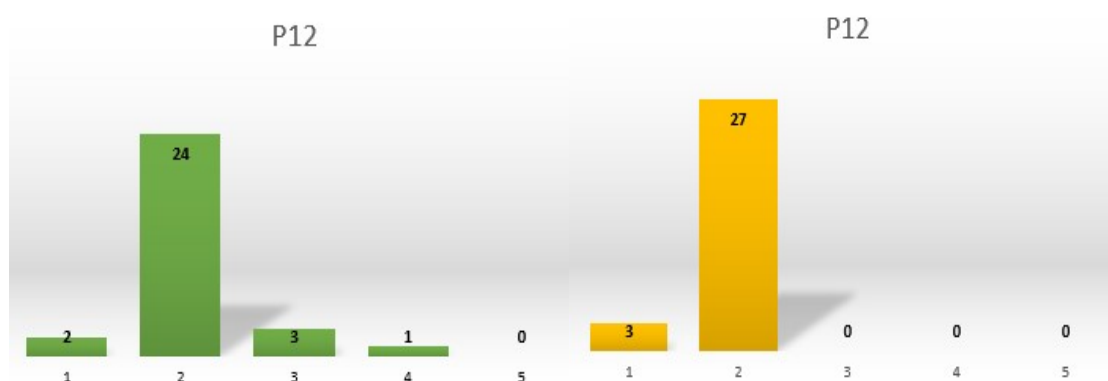


Gráfico 12 - Pregunta 12. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 24 expertos y reformulada a los 6 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2, aunque en esta pregunta desde primera hora podemos decir que había un consenso entre expertos. Han sido contestadas las 6, dejando un consenso casi del 100%.

13. ¿Cree que el consumidor tendrá en cuenta la localización del establecimiento en el sector hostelero?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 13

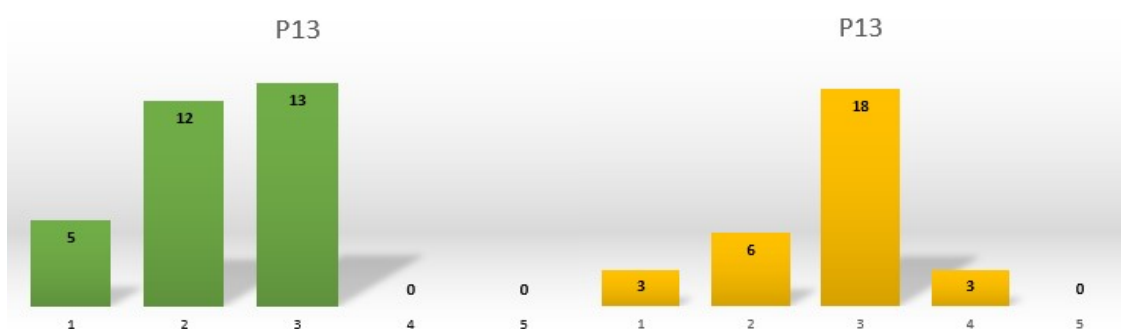


Gráfico 13 - Pregunta 13. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 13 expertos y reformulada a los 17 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 3. Han sido contestadas 15, ya que los expertos 19 y 26 no han seguido con el estudio, por lo que se les ha

considerado la respuesta de la primera ronda. En la primera ronda, 13 expertos no se postulan por lo que hay que reformular y se consigue una mayor dispersión de las respuestas, pero aun así, se puede decir que va a suceder.

14. ¿Cree que los futuros consumidores elegirán un servicio en función de valoraciones de otros usuarios que ya lo han disfrutado previamente?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 14

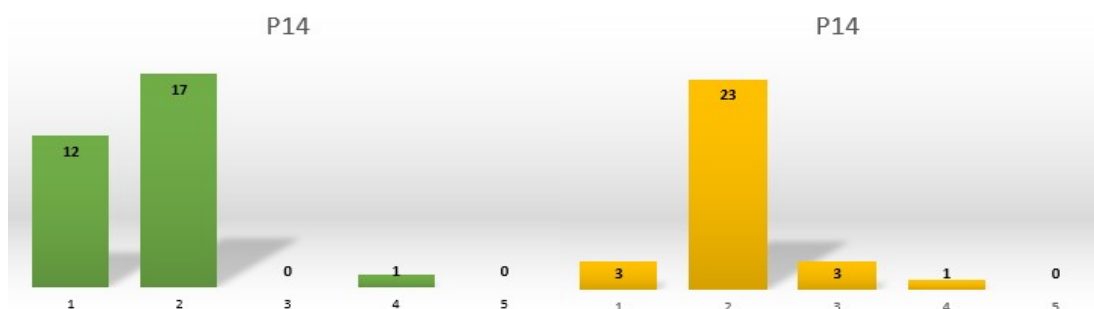


Gráfico 14 - Pregunta 14. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 17 expertos y reformulada a los 13 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 12, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio. En la primera ronda, hay un consenso positivo pero se quiere conseguir que los máximos expertos posibles den la misma respuesta positiva (1 o 2). Al reformular, se consigue eso pero hay más variedad de respuestas.

15. ¿Cree que la digitalización del sector hostelero irá en aumento en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 15

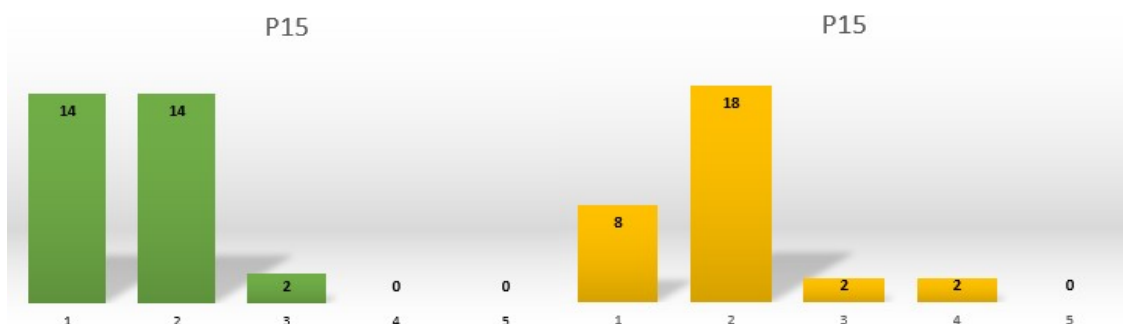


Gráfico 15 - Pregunta 15. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 14 expertos y reformulada a los 16 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 15, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio.

16. ¿Cree que la tecnología y automatización de servicios podría sustituir ciertos servicios que actualmente desempeñan personas?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 16

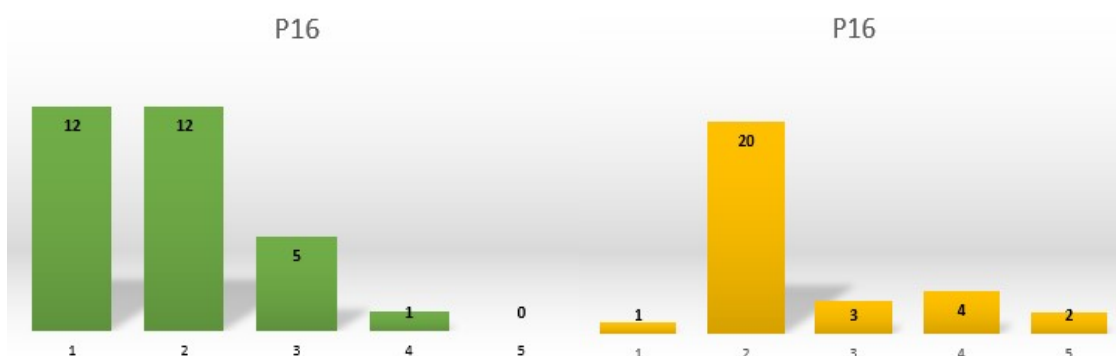


Gráfico 16 - Pregunta 16. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 12 expertos y reformulada a los 18 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 17, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio.

17. Cada día es más común el uso de aplicaciones móviles en el sector hostelero, ¿considera que es un factor clave estar presente en la red?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 17

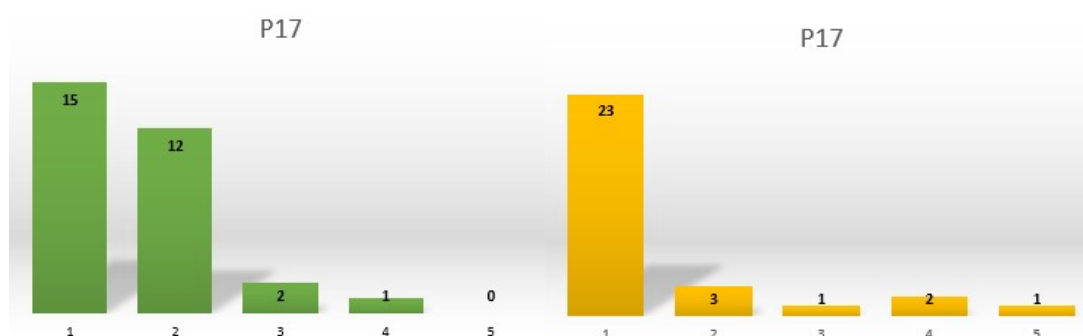


Gráfico 17 - Pregunta 17. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 15 expertos y reformulada a los 15 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 1. Han sido contestadas

14, ya que el experto 26 no ha seguido con el estudio. En la primera ronda hay un consenso positivo, pero al reformular, se consigue un consenso en las respuestas de los expertos que marcan la opción 1.

18. ¿Cree que con el uso de aplicaciones móviles, el sistema de reserva primará frente a la visita espontánea?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 18

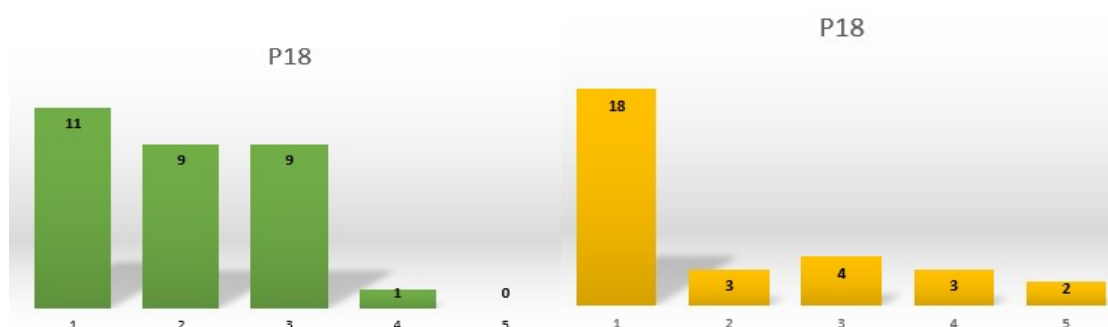


Gráfico 18 - Pregunta 18. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 11 expertos y reformulada a los 19 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 1. Han sido contestadas 17, ya que los expertos 19 y 26 no han seguido con el estudio se les ha tenido en cuenta las respuestas de la primera ronda. En la primera ronda no se pueden sacar conclusiones. Sin embargo, en la segunda ronda obtenemos un consenso entre ellas.

19. Como consecuencia del Covid-19, ¿el sector hostelero evolucionará en su forma de negocio?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 19

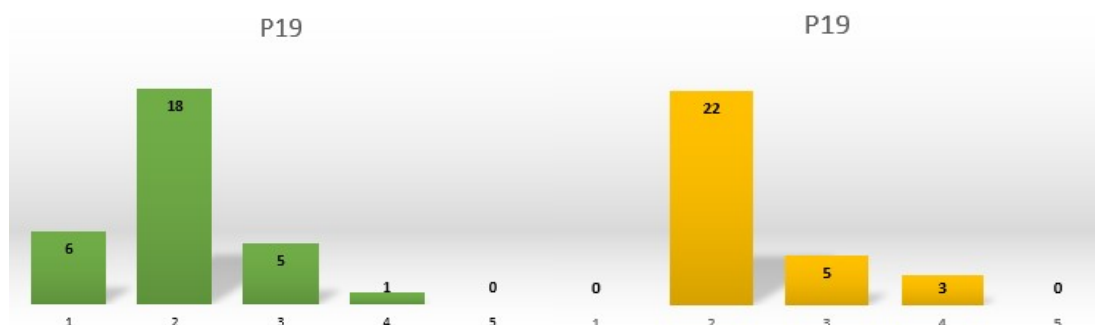


Gráfico 19 - Pregunta 19. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 18 expertos y reformulada a los 12 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas las 12 preguntas que se han reformulado.

20. Como consecuencia del Covid-19, se está favoreciendo el uso de terrazas en lugar de espacios interiores. ¿Cree que una vez superada la pandemia, se seguirá apostando por la terraza independientemente de la estación meteorológica?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 20

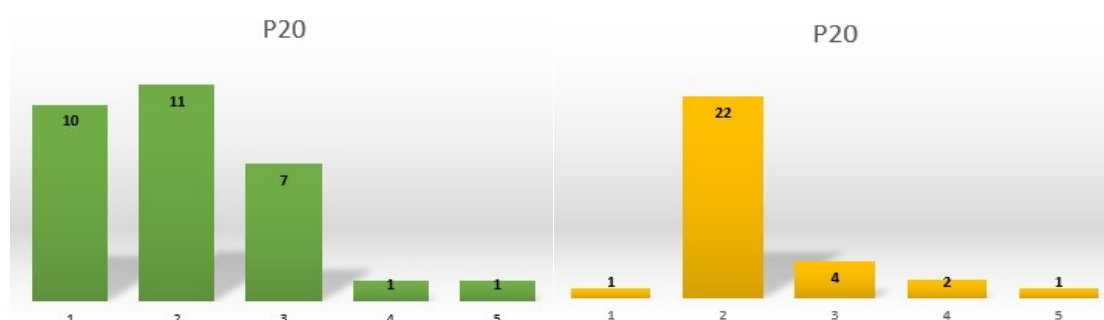


Gráfico 20 - Pregunta 20. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 11 expertos y reformulada a los 19 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 18, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio. En la primera ronda, a simple vista no hay consenso, pero al reformular, se obtiene un claro consenso.

21. Ciertos consumidores buscan experiencias nuevas en el sector, por ello se habla de innovación culinaria. ¿Cree que este tipo de innovación gane terreno a la gastronomía tradicional?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 21

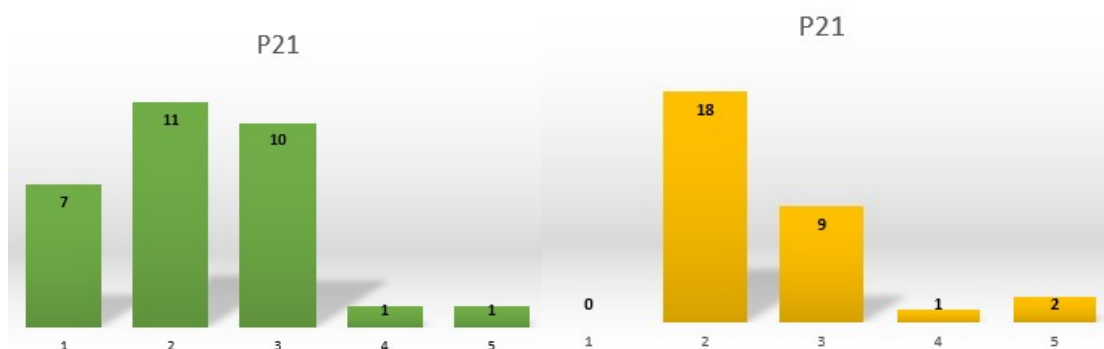


Gráfico 21 - Pregunta 21. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 11 expertos y reformulada a los 19 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 2. Han sido contestadas 18, ya que el experto 19 no ha seguido con el estudio, por lo que se ha la respuesta de la primera ronda como respuesta definitiva. En la segunda ronda, el objetivo es que las 10 personas que no se postulan en la primera lo hicieran en la segunda, pero no ha habido mucho éxito.

22. ¿Cree que el servicio a domicilio deteriorará el sector hostelero?

Respuestas de los expertos de ambas rondas a la pregunta 22

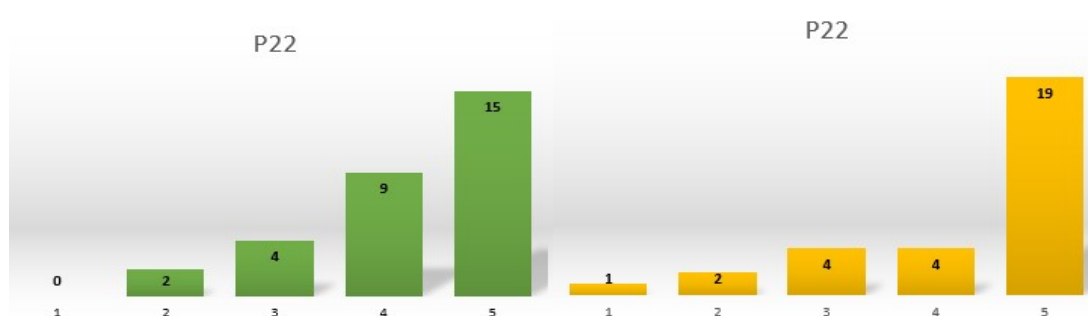


Gráfico 22 - Pregunta 22. Primera ronda (gráfico izquierdo) y segunda ronda (gráfico derecho). Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la pregunta fue aceptada por 15 expertos y reformulada a los 15 restantes, ya que sus respuestas quedan fuera de la moda que es 5. Han sido contestadas las 15 preguntas reformuladas con un importante cambio en los resultados.

7.2 COMPARACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LAS RONDAS 1 Y 2

En este apartado se han hecho cálculos estadísticos, tales como: moda, media, mediana, desviación típica y los límites superior e inferior de cada pregunta en ambas rondas. Todos estos cálculos, se encuentran en una hoja Excel y, en modo imagen, al final del documento en el anexo II.

Se han representado, en cada pregunta, un gráfico de dispersión, el cual representa algunos de los cálculos que se han hecho. Primero, hay un gráfico en color verde para la ronda 1. Seguido, hay otro gráfico en color amarillo perteneciente a la ronda 2.

En el gráfico, su eje horizontal representa, a través de las barras verdes, los 30 expertos que han sido elegidos para realizar el estudio. El eje vertical izquierdo, representa las respuestas de la escala de Likert (1 al 5), a través de la altura de las barras. El eje vertical derecho

representa la media (línea azul), el límite inferior (línea amarilla) y el límite superior (línea verde). Las fórmulas utilizadas para los cálculos han sido las siguientes:

$$\text{Media} = \bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

$$\text{Desviación típica} = \sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

$$\text{Límite inferior} = \bar{x} - \sigma$$

$$\text{Límite inferior rectificado} = \text{LI} + 0'2 * \sigma$$

$$\text{Límite superior} = \bar{x} + \sigma$$

$$\text{Límite superior rectificado} = \text{LS} - 0'2 * \sigma$$

A continuación, se ha ido analizando cada pregunta de las dos rondas:

1. El sector hostelero está muy ligado al turismo, ¿cree usted que aumentará el turismo en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 1 en la ronda 1

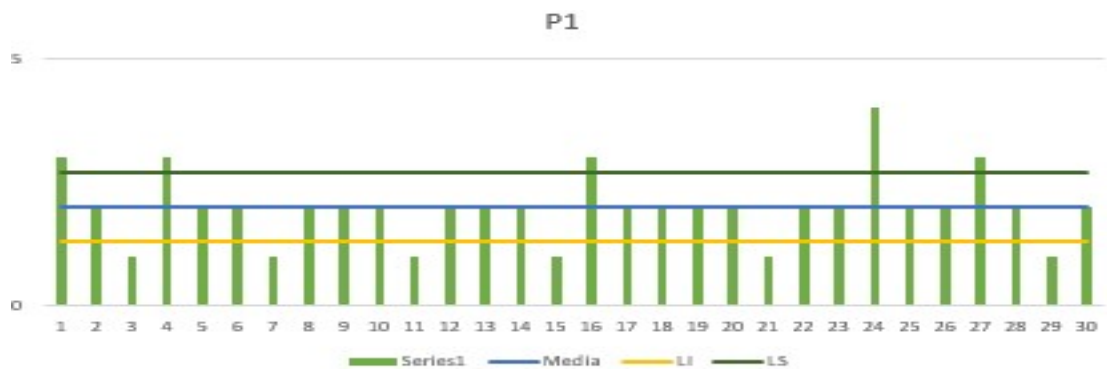


Gráfico 23 – Pregunta 1. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 1 en la ronda 2

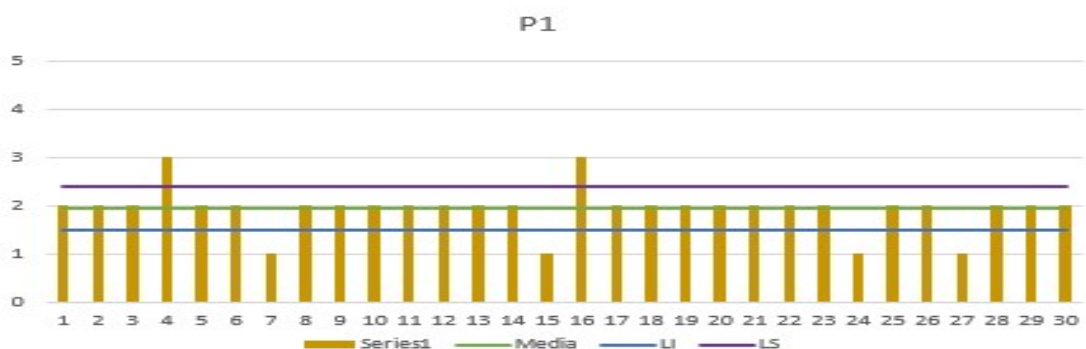


Gráfico 24 - Pregunta 1. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la ronda 1, las respuestas están más dispersas y la desviación típica es de 0'69. En la segunda ronda obtenemos un consenso entre respuestas, bajando la desviación típica

a 0'45. Por lo tanto, el 93% de los encuestados creen que es probable que el turismo aumente en los próximos 5 años.

2. ¿Cree que se van a producir grandes cambios en el sector hostelero en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 2 en la ronda 1



Gráfico 25 - Pregunta 2. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 2 en la ronda 2

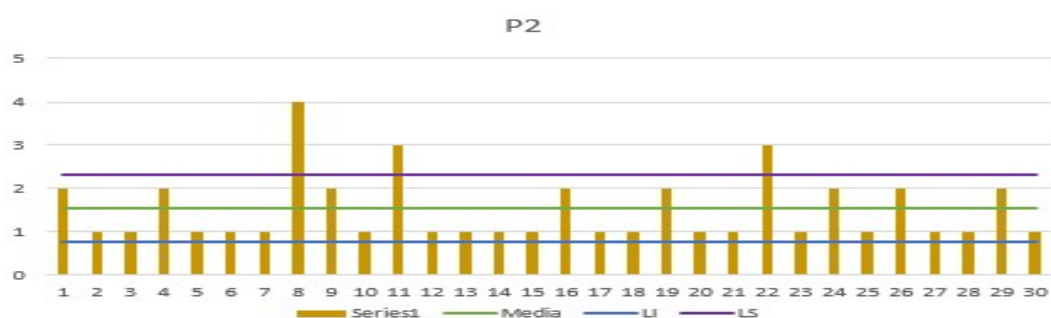


Gráfico 26 - Pregunta 2. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la desviación típica es muy alta, 0'83, por lo que no hay mucha variación en las respuestas de los expertos. Tras la reformulación, baja un poco la desviación típica, concretamente a 0'78 y con ello obtenemos un consenso en las respuestas. Esa variación se debe a la disparidad en las respuestas. El 86% de los expertos dicen que sí se pueden producir grandes cambios en el sector de la hostelería en los próximos 5 años.

3. ¿Cree usted que una imagen o marca de un negocio reconocida positivamente por los consumidores incrementaría la ocupación del establecimiento?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 3 en la ronda 1



Gráfico 27 - Pregunta 3. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 3 en la ronda 2

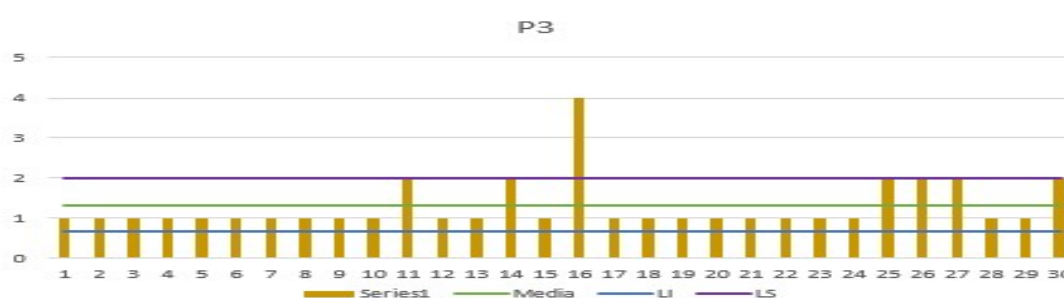


Gráfico 28 - Pregunta 3. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda hay mucha variedad de respuestas. La desviación típica es 1'06. Sin embargo, en la segunda ronda los expertos han cambiado sus respuestas y eso hace que la desviación típica baje a 0'65, consiguiendo un consenso en las respuestas. Por tanto, el 92% cree que con una buena imagen de un negocio que esté reconocida de forma positiva habría una mayor ocupación en ese negocio.

4. ¿Cree que la tasa de empleo en el sector hostelero aumentará en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 4 en la ronda 1



Gráfico 29 - Pregunta 4. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 4 en la ronda 2

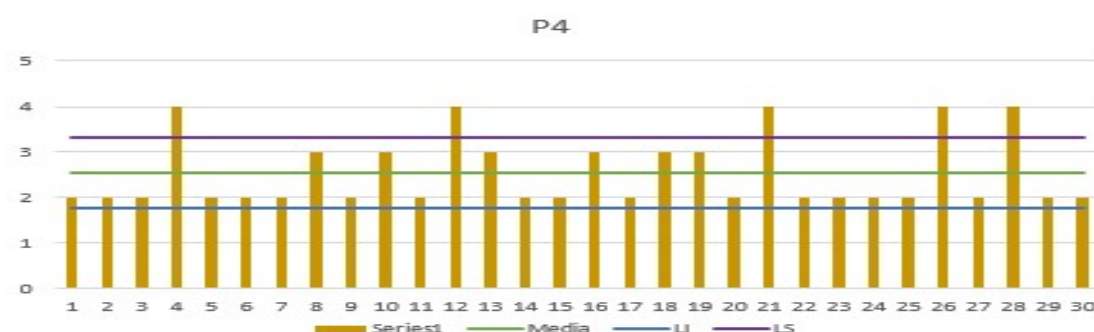


Gráfico 30 - Pregunta 4. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda la desviación típica es de 0'97, pero en la segunda ronda baja, aunque aún no hay un consenso claro entre expertos. Por tanto, se puede decir que el 66'67% de los encuestados piensa que es probable que la tasa de empleo aumente en los próximos 5 años, pero no está muy claro que suceda ya que no hay un consenso claro en las respuestas de los expertos.

5. ¿Cree necesario una mayor protección del sector hostelero por parte de las administraciones públicas?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 5 en la ronda 1



Gráfico 31 - Pregunta 5. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 5 en la ronda 2

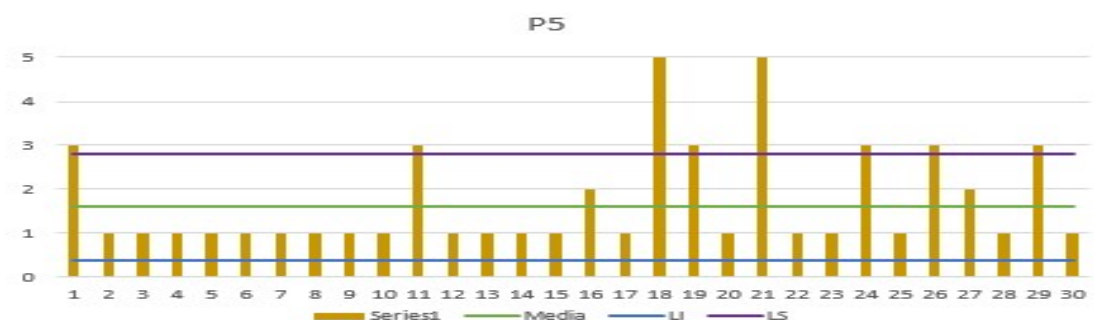


Gráfico 32 - Pregunta 5. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En estos gráficos se observa un gran cambio del primero al segundo. En la primera ronda, la desviación típica es más baja ya que las respuestas están más concentradas (entre 1, 2,3). Sin embargo, en la segunda ronda, la desviación típica sube casi al doble, aunque sí que hay más expertos que opinan lo mismo. Aquellos expertos que no lo hacen, dan una respuesta muy distinta, de ahí la variación que hay en las respuestas. Con todo esto, se puede decir que aproximadamente el 80% de los expertos está muy de acuerdo con que las Administraciones Públicas deberían aportar una mayor protección al sector de la hostelería. El 13% no se postula y el 7% restante cree que no es necesaria esa protección.

6. ¿Cree que las administraciones públicas aumentarán las subvenciones y ayudas que permitan impulsar el sector hostelero?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 6 en la ronda 1

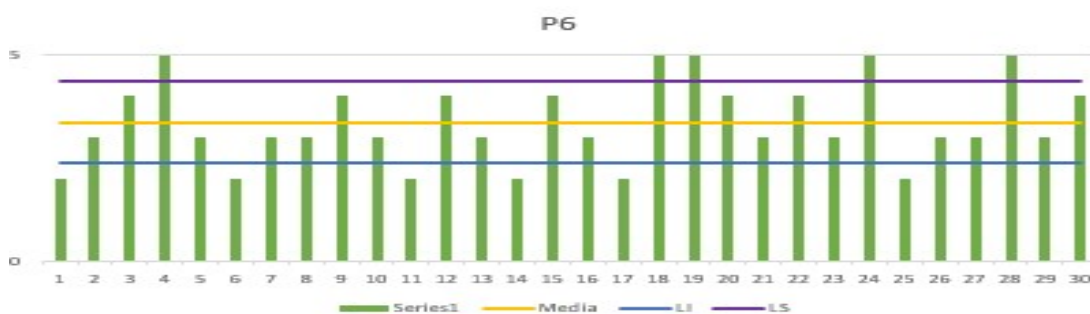


Gráfico 33 - Pregunta 6. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 6 en la ronda 2



Gráfico 34 - Pregunta 6. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda hay mucha variedad en las respuestas, por lo que no hay un consenso entre ellas. Tras la reformulación de la pregunta, a aquellos expertos cuyas respuestas se han salido de la moda (en este caso la moda vale 3), hay igualdad en sus respuestas. El 63% marca la opción 3. No saben si se dará el hecho o no, por tanto, no

podemos sacar ninguna conclusión. El 33% cree que no es probable que las Administraciones Públicas aumenten las subvenciones y ayudas para impulsar el sector. En definitiva, no se sabe si aumentarían o no las ayudas y subvenciones para el sector hostelero en los próximos años.

7. En un escenario de inflación, ¿el aumento de precios conduciría a un escenario desfavorable para el sector hostelero?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 7 en la ronda 1



Gráfico 35 - Pregunta 7. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 7 en la ronda 2



Gráfico 36 - Pregunta 7. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

La primera ronda no da información suficientemente clara, por lo que se ha tenido que reformular. En ella, hay mucha variación en las respuestas, por lo que la desviación típica es de 1'03 y en la segunda ronda baja a 0'68. Definitivamente se obtiene un consenso y dice que el 86% de los encuestados cree que el aumento de los precios en la hostelería podría tener consecuencias negativas para el sector. Por lo que es probable que este hecho suceda, lo que afectará de forma negativa al sector.

8. En términos de turismo y gastronomía, ¿cree que la provincia de Jaén es poco conocida a nivel nacional?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 8 en la ronda 1

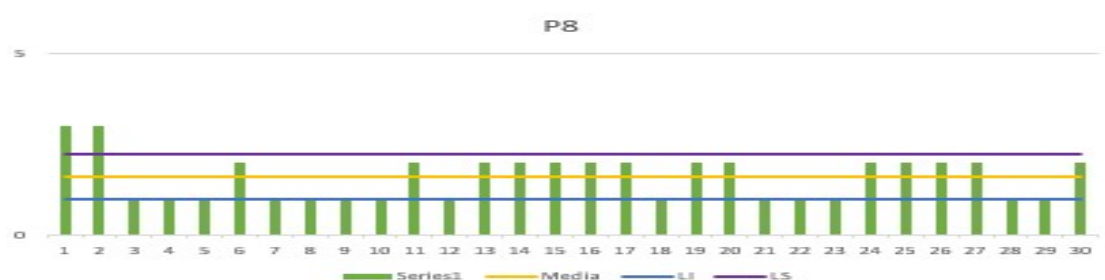


Gráfico 37 - Pregunta 8. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 8 en la ronda 2

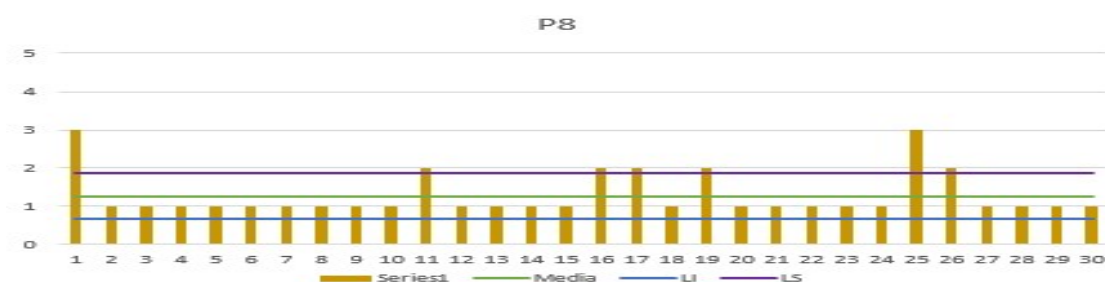


Gráfico 38 - Pregunta 8. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, la mayoría de los expertos opinan de forma positiva que la provincia de Jaén es poco conocida. Al reformular la pregunta, el 80% está totalmente de acuerdo con que es poco conocida, el 13% de acuerdo y solo un 6'67% no se postula. Por tanto, se puede decir que la provincia de Jaén es poco conocida en su turismo y gastronomía.

9. ¿Cree que es necesario una mayor publicidad de la marca Jaén por parte de la delegación de gobierno provincial?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 9 en la ronda 1



Gráfico 39 - Pregunta 9. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 9 en la ronda 2



Gráfico 40 - Pregunta 9. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, el 46'67% está totalmente de acuerdo y el 43'33% de acuerdo. Al reformularla, se consigue que el 73'33% marque la opción 2, es decir, están de acuerdo y el 26'67% restante está totalmente de acuerdo, por lo que hay un claro consenso. Por tanto, se puede decir que es necesario una mayor publicidad de la marca Jaén por parte del gobierno provincial.

10. Una vez superada la pandemia del Covid-19, ¿cree que se produciría una exaltación del consumo que favorezca al sector hostelero?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 10 en la ronda 1



Gráfico 41 - Pregunta 10. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 10 en la ronda 2

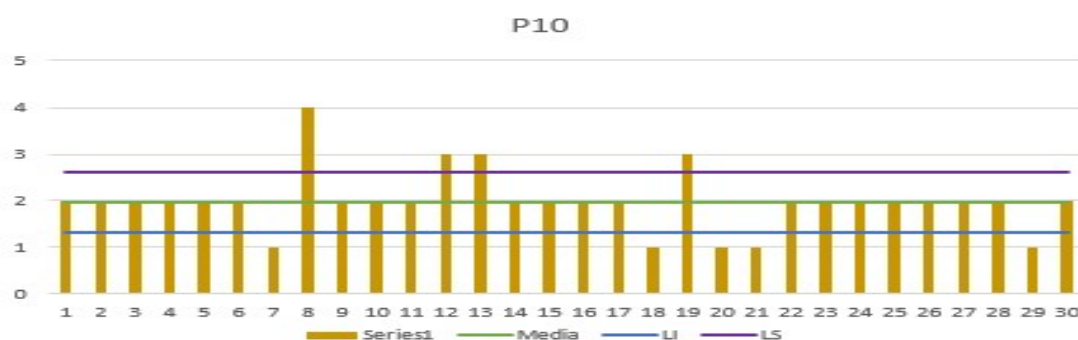


Gráfico 42 - Pregunta 10. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En el primer gráfico hay mucha variación de datos. Por tanto, se reformula la pregunta y la desviación típica pasa de 0'93 a 0'64. En la segunda ronda, el 90% de los expertos da una respuesta positiva y solo el 3'33% cree que es no es probable. El resto no se postula. Por tanto, se puede decir que cuando acabe la pandemia puede haber una exaltación al consumo lo que resultará beneficioso para la hostelería.

11. ¿Cree que el consumidor en hostelería será más exigente a la hora de elegir un establecimiento?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 11 en la ronda 1



Gráfico 43 - Pregunta 11. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 11 en la ronda 2

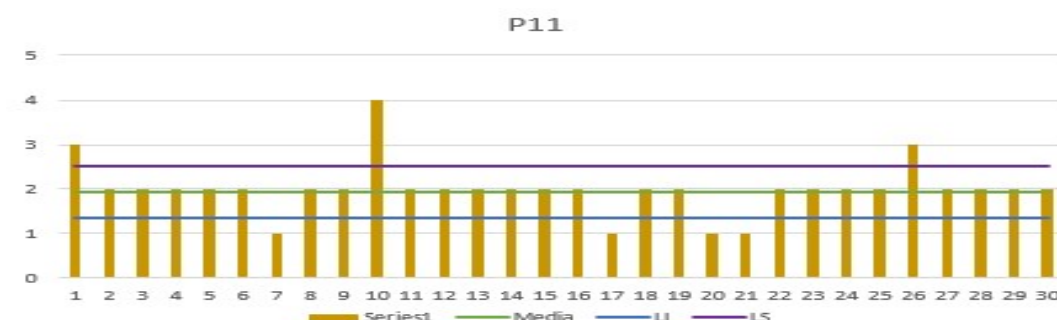


Gráfico 44 - Pregunta 11. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, el 63'33% de los encuestados opina que es probable y el 10% que es totalmente probable, pero un 23,33% no sabe que podría pasar. Al reformular la pregunta, hay un gran cambio en cuanto a marcar la opción 3, ya que baja al 3'33%. En general, el 93'34% opina que el consumidor en la hostelería será más exigente al buscar establecimientos.

12. ¿Cree que el consumidor tendrá en cuenta las medidas de desinfección a la hora de elegir entre establecimientos?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 12 en la ronda 1

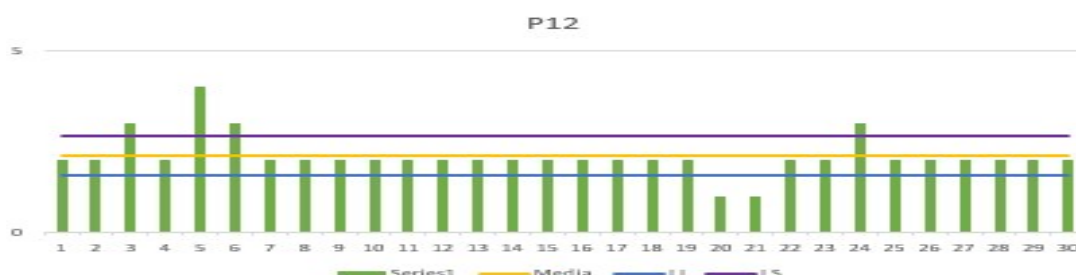


Gráfico 45 - Pregunta 12. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 12 en la ronda 2

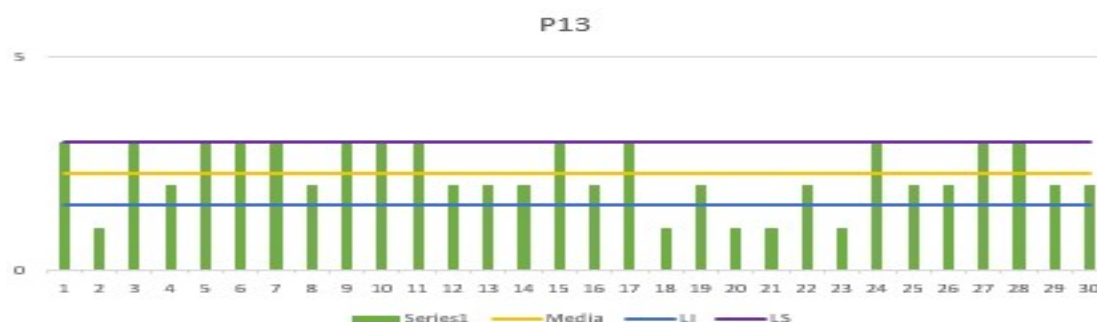


Gráfico 46 - Pregunta 12. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda se puede decir que hay un consenso, pero hay un 13'33% que no se postula y que marcan la opción 4 (no probable). Por tanto, se reformula y se consigue que todos los encuestados opinen de forma positiva, por lo que se puede decir que los consumidores tendrán en cuenta las medidas de desinfección cuando vayan a elegir un establecimiento en la hostelería.

13. ¿Cree que el consumidor tendrá en cuenta la localización del establecimiento en el sector hostelero?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 13 en la ronda 1



Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 13 en la ronda 2

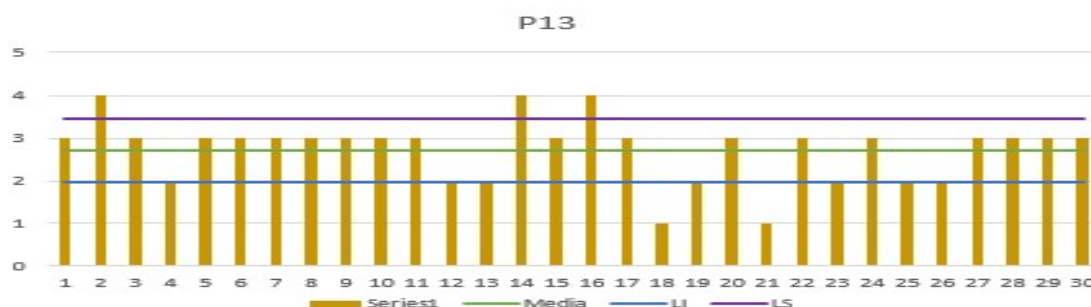


Gráfico 48 - Pregunta 13. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda nadie piensa que no vaya a ser probable, pero un 43'33% marca la opción 3 (indiferente). Al reformular la pregunta, la situación cambia, pero no aclara nada. En la segunda ronda, solamente el 30% creen que sea probable y el 60% no se postula. Por tanto, no se puede decir si el consumidor tendrá en cuenta la localización del establecimiento en la hostelería, ya que los expertos no dan una respuesta positiva o negativa porque no tienen claro lo que pueda suceder.

14. ¿Cree que los futuros consumidores elegirán un servicio en función de valoraciones de otros usuarios que ya lo han disfrutado previamente?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 14 en la ronda 1



Gráfico 49 - Pregunta 14. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 14 en la ronda 2

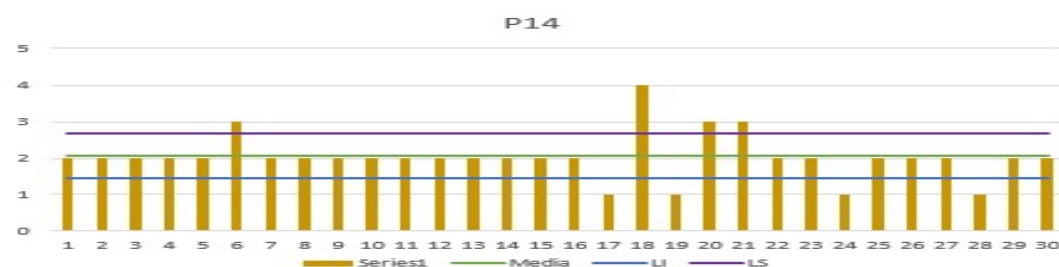


Gráfico 50 - Pregunta 14. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, los expertos tienen una postura positiva hacia la pregunta. El 56'67% opina que es probable y el 40% que es totalmente probable. Sin embargo, al reformular la pregunta hay un gran cambio de opinión entre los expertos. Aquí, el 76'67% cree que es probable que suceda y el 10% cree que es totalmente probable. Por tanto, hay un consenso entre las opiniones de los expertos y se puede decir que el 86% cree que los consumidores van a elegir el servicio que quieren en función de las valoraciones que den otros usuarios que ya lo hayan consumido anteriormente.

15. ¿Cree que la digitalización del sector hostelero irá en aumento en los próximos 5 años?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 15 en la ronda 1

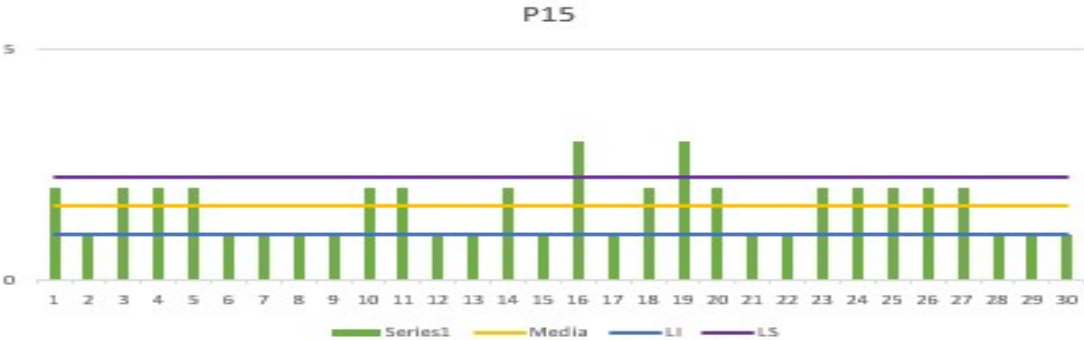


Gráfico 51 - Pregunta 15. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 15 en la ronda 2

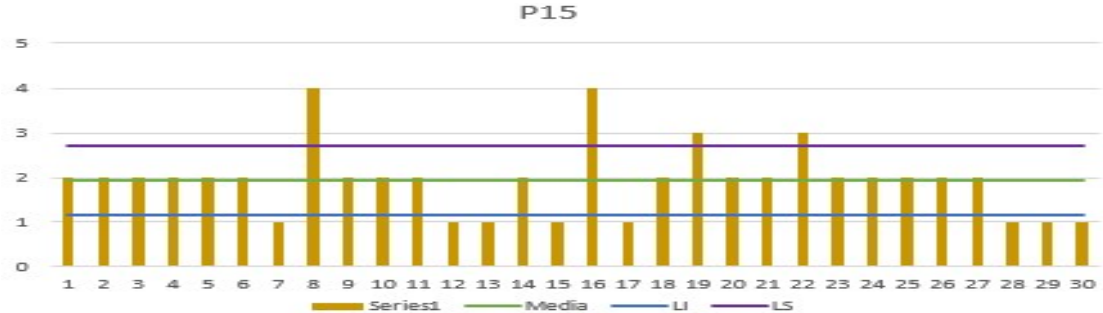


Gráfico 52 - Pregunta 15. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, la mayoría de los expertos opinan que será totalmente probable o solo probable que suceda el hecho. Sin embargo, al reformular la pregunta hay un cambio y varían más las respuestas, lo que hace que la desviación típica pase de 0'62 a 0'78. Pero aun así, en la segunda ronda hay un consenso con el 86'67% de los expertos

marcando la opción 1 (totalmente probable) y la 2 (probable), por lo que se puede decir que la digitalización del sector de la hostelería aumentará en los próximos 5 años.

16. ¿Cree que la tecnología y automatización de servicios podría sustituir ciertos servicios que actualmente desempeñan personas?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 16 en la ronda 1

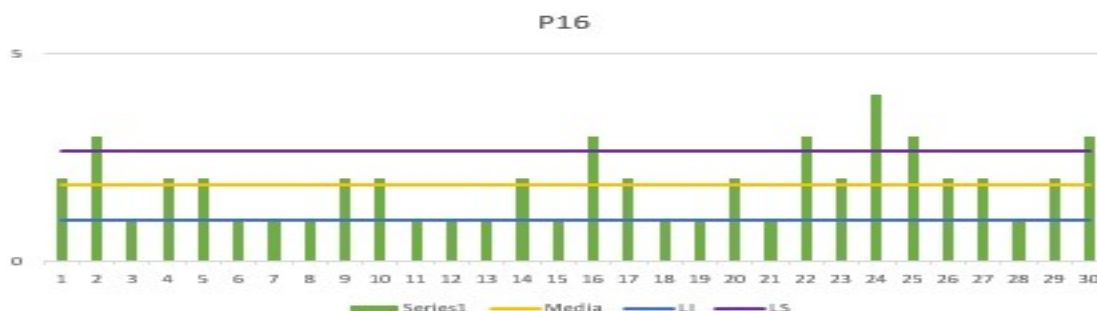


Gráfico 53 - Pregunta 16. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 16 en la ronda 2

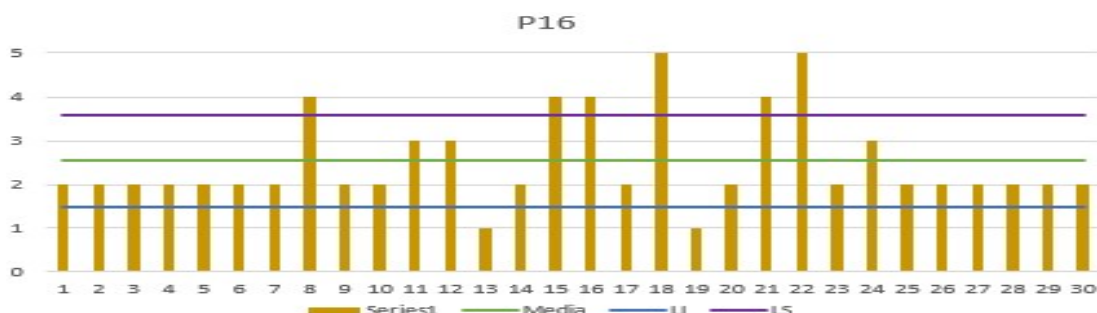
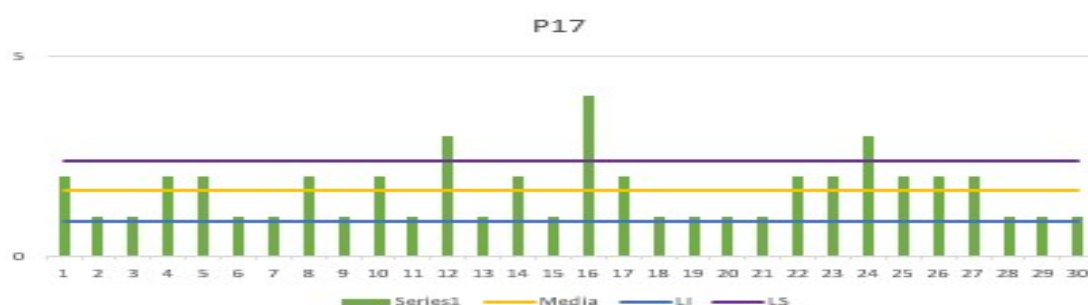


Gráfico 54 - Pregunta 16. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

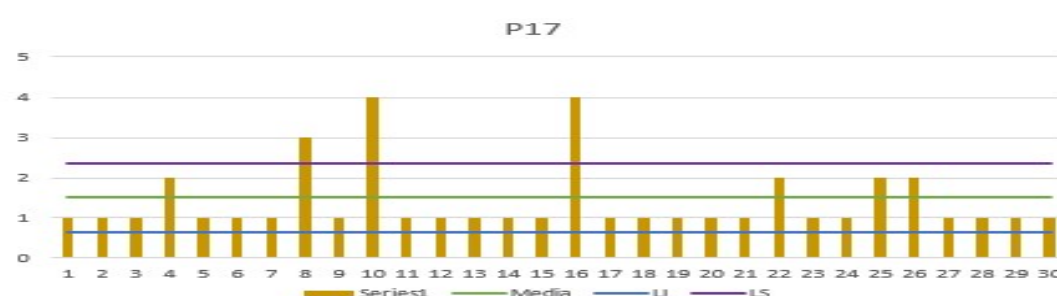
En la primera ronda, el 80% tiene una opinión positiva sobre esta pregunta. Sin embargo, el 16'67% no se postula. Por tanto, se reformula la pregunta y se obtiene que el 70% opinan que es probable que suceda y baja el porcentaje de los que no se postularon al 10%. La desviación típica sufre un aumento y pasa de 0'83 a 1'04. Esto es debido a que en la primera ronda no había tanta variación en las respuestas. Aun así, se consigue un consenso entre las opiniones de los expertos y se puede decir que la tecnología y automatización de los servicios podría llegar a sustituir algunos servicios que actualmente lo realizan personas.

17. Cada día es más común el uso de aplicaciones móviles en el sector hostelero, ¿considera que es un factor clave estar presente en la red?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 17 en la ronda 1



Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 17 en la ronda 2



El 50% de los expertos está totalmente de acuerdo en la primera ronda. Al reformular la pregunta, se concentran las respuestas pero hay más variación entre ellas, de ahí que la desviación típica en la segunda ronda sea mayor. En definitiva, el 86'67% cree que usar aplicaciones móviles para estar presente en la red es un factor clave para el progreso del sector hostelero.

18. ¿Cree que con el uso de aplicaciones móviles, el sistema de reserva primará frente a la visita espontánea?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 18 en la ronda 1



Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 18 en la ronda 2

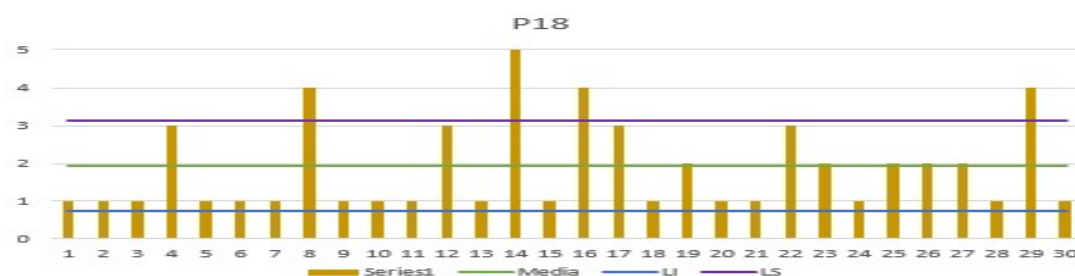


Gráfico 58 - Pregunta 18. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, el 36'67% opina que es totalmente probable pero un 30% no se postula. Al reformularla, hay un gran cambio. Se da un consenso, pero hay más variedad en las respuestas y la desviación típica es mayor que en la primera ronda. Aun así, un 70% opina que sucederá por lo que se puede decir que es probable que los consumidores harán reserva del establecimiento en vez de la visita espontánea a la que estamos muy acostumbrados en este sector.

19. Como consecuencia del Covid-19, ¿el sector hostelero evolucionará en su forma de negocio?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 19 en la ronda 1

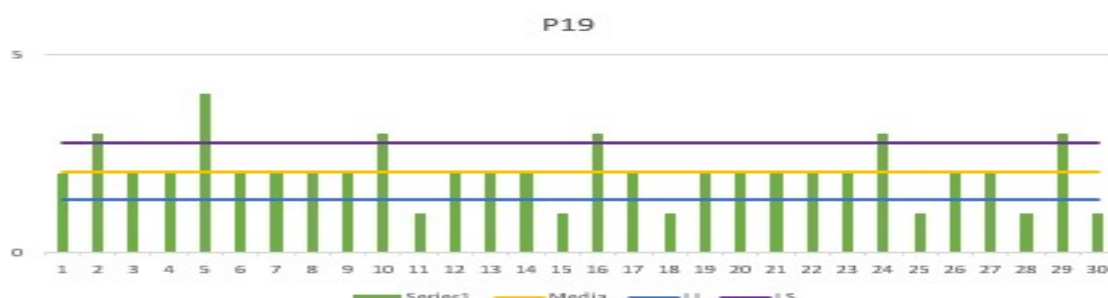


Gráfico 59 - Pregunta 19. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 19 en la ronda 2

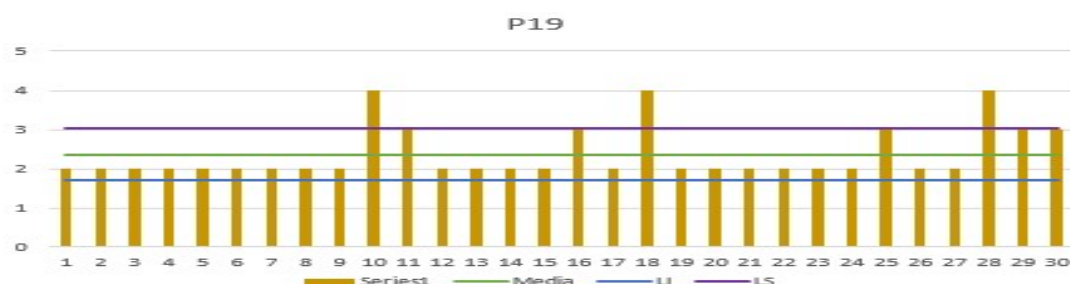


Gráfico 60 - Pregunta 19. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

Con los datos de la primera ronda, se puede decir que es posible que pase de forma fiable, pero un 16'67% no se postula, por lo que se decide reformular la pregunta para ver si esos expertos llegan a dar su opinión. En la segunda ronda, sigue el mismo porcentaje de expertos que no se postulan, pero se consigue que el resto de los expertos tengan la misma opinión y la desviación típica disminuye. Por tanto, se puede decir que el 73'33% de los encuestados cree que es probable que el sector hostelero evolucione en su forma de negocio.

20. Como consecuencia del Covid-19, se está favoreciendo el uso de terrazas en lugar de espacios interiores. ¿Cree que una vez superada la pandemia, se seguirá apostando por la terraza independientemente de la estación meteorológica?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 20 en la ronda 1



Gráfico 61 - Pregunta 20. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 20 en la ronda 2



Gráfico 62 - Pregunta 20. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda no hay un claro consenso entre respuestas y el 23'33% marca la opción 3 que no da información alguna. Por tanto, se reformula la pregunta en una segunda ronda y se obtiene un consenso en las respuestas de los expertos, bajando así

la desviación típica que en la primera ronda era 1'01 y disminuye en la segunda ronda a 0'81. Por tanto, el 76'66% de los expertos opinan que es probable que las terrazas sigan siendo el lugar preferido para los consumidores en la hostelería independientemente de la estación del año en la que nos encontremos.

21. Ciertos consumidores buscan experiencias nuevas en el sector, por ello se habla de innovación culinaria. ¿Cree que este tipo de innovación gane terreno a la gastronomía tradicional?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 21 en la ronda 1



Gráfico 63 - Pregunta 21. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 21 en la ronda 2

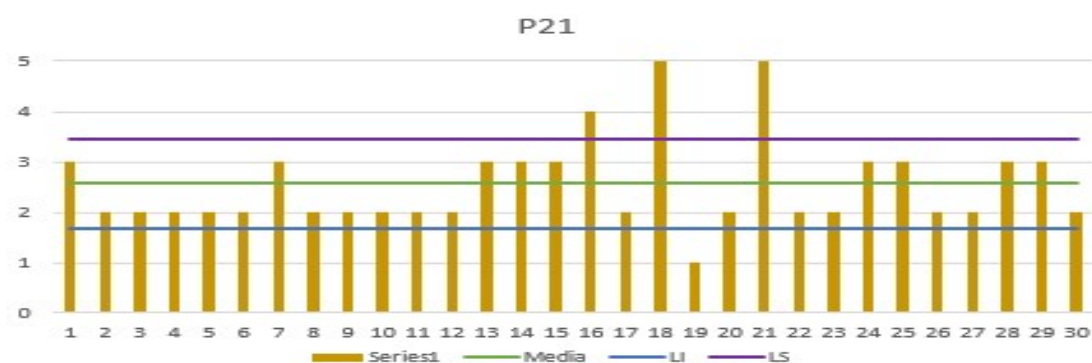


Gráfico 64 - Pregunta 21. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda, hay diversidad de opiniones, principalmente positivas pero sin que se pueda llegar a una conclusión final. También un 33'33% no da su opinión. Por tanto se reformula la pregunta y cambian los datos de manera inesperada. El 60% marca la opción 2 (probable) pero aun así, un 30% no se postulan. Sin más, solo se puede decir que el 60% de los expertos cree que es probable que la innovación culinaria le gane terreno a la gastronomía tradicional.

22. ¿Cree que el servicio a domicilio deteriorará el sector hostelero?

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 22 en la ronda 1

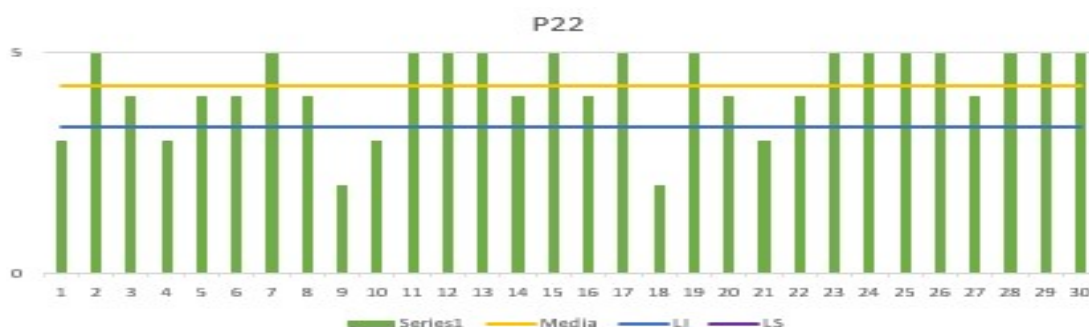


Gráfico 65 - Pregunta 22. Primera ronda. Fuente: Elaboración propia

Respuestas de los expertos y cálculos estadísticos de la pregunta 22 en la ronda 2

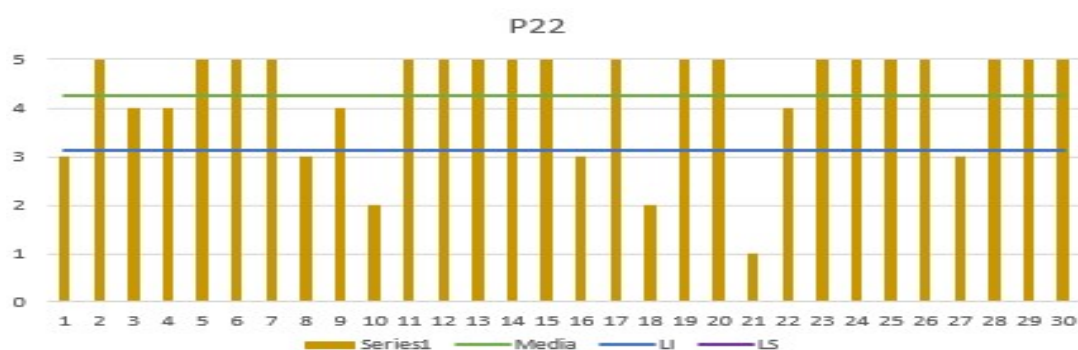


Gráfico 66 - Pregunta 22. Segunda ronda. Fuente: Elaboración propia

En la primera ronda no se llega a tener claro lo que puede suceder. Sin embargo, al reformular la pregunta, se obtiene un consenso entre las respuestas de los expertos. En la primera ronda, la desviación típica es 0'94 y en la segunda aumenta a 1'14 debido a las respuestas extremas que dan los expertos. Por tanto, se puede decir que el 76'66% de los expertos creen que no es probable que el servicio a domicilio vaya a deteriorar el sector hostelero.

8 CONCLUSIONES

Poco a poco, la economía española va a ir remontando. La pandemia está acabando y hay menos restricciones, por lo que los sectores empiezan a remontar y crecer.

En este proyecto se ha llevado a cabo un análisis para predecir la situación del sector de la hostelería en el horizonte temporal de 5 años, con la ayuda de un grupo de expertos en el sector.

El turismo va a aumentar en los próximos años ya que puede haber una exaltación al consumo y esto hará que el sector se beneficie.

Tras la pandemia y todos los cambios que ha supuesto (cambio en el estilo de vida, forma de trabajar, etc.) es muy probable que este sector evolucione en su forma de negocio.

La automatización y la tecnología pueden llegar a sustituir algunos servicios que actualmente desempeñan personas. Esto hará que la tasa de empleo en este sector aumente o disminuya ya que si la tecnología sustituye servicios realizados por personas, la tasa de empleo disminuirá.

También es muy probable la digitalización del sector. Los expertos creen que es un factor clave para la buena marcha del sector estar presente en la red a través de páginas web, redes sociales, Apps... y en mi opinión, es necesario que esto ocurra ya que las nuevas generaciones viven con ello.

La forma de salir adelante que ha tenido la restauración en este último año ha sido a través del servicio delivery, es decir, el servicio de comida a domicilio. Con esto, se piensa que el sector se pueda deteriorar, ya que es más cómodo para el consumidor recibir el servicio en casa. Pero los expertos no opinan que el sector se vaya a deteriorar por esta razón ya que, como hemos dichos anteriormente, se prevé una exaltación al consumo y que la gente comience a salir en masa cuando la población esté al 100% vacunada.

En cuanto al sector, los expertos piensan que está poco respaldado por las Administraciones Públicas y que es poco probable que estas aumenten las ayudas y subvenciones para impulsarlo, ya que ha sido uno de los sectores más castigados por esta crisis sanitaria en la que nos encontramos inmersos.

También se sabe y los expertos afirman que la provincia de Jaén es poco conocida a nivel nacional en turismo y gastronomía y esto es debido a que necesita una mayor publicidad por parte de la delegación provincial.

En lo referente a los consumidores, se cree que van a ser más exigentes a la hora de elegir un establecimiento, que tendrán en cuenta las medidas de desinfección del local y su localización.

También se prevé que si la imagen de un negocio es reconocida positivamente por otros usuarios esto haga que se incremente la ocupación del establecimiento ya que los usuarios van a elegir el servicio en función de esas valoraciones positivas. Esto ya está sucediendo. También es probable que los consumidores hagan reserva del establecimiento en vez de visita espontánea a la que estábamos acostumbrados antes de la pandemia. También es

probable que la terraza sea el lugar favorito para los consumidores y por tanto prefieran consumir fuera en vez de en el interior del establecimiento, independientemente de la estación del año en la que estemos.

En definitiva, el sector de la hostelería tiene buenas expectativas de futuro. La salida de la pandemia, la tecnología que hay en el mercado y la forma de vida que la sociedad está adoptando hará que el sector de la hostelería evolucione y pase de ser un sector tradicional a ser un sector totalmente renovado.

9 ANEXO I: CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

A continuación, se ha representado a través de dos tablas correspondientes a las dos rondas de preguntas, los cálculos estadísticos descriptivos de la moda, media, mediana, desviación típica, límites inferior y superior y sus respectivos límites rectificadas. Algunos de estos cálculos, han sido representados en el apartado 7.2. Comparación y análisis de las rondas 1 y 2.

Cálculos estadísticos de la primera ronda de preguntas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Moda	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2
Media	2	1,73	1,70	2,57	1,63	3,37	2,63	1,60	1,67	2,03
Mediana	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
Desviación típica	0,695	0,828	1,055	0,971	0,669	0,999	1,033	0,621	0,661	0,928
Límite inferior	1,305	0,906	0,645	1,595	0,965	2,367	1,6	0,979	1,006	1,105
Límite inferior rectificado	1,444	1,071	0,856	1,79	1,098	2,567	1,807	1,103	1,138	1,291
Límite superior	2,695	2,561	2,755	3,538	2,302	4,366	3,667	2,221	2,328	2,961
Límite superior rectificado	2,556	2,395	2,544	3,344	2,168	4,166	3,46	2,097	2,195	2,776

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5
2,20	2,10	2,27	1,67	1,60	1,83	1,63	2,00	2,03	2,07	2,27	4,23
2	2	2	2	2	2	1,5	2	2	2	2	4,5
0,664	0,548	0,74	0,661	0,621	0,834	0,765	0,91	0,718	1,015	0,98	0,935
1,536	1,552	1,527	1,006	0,979	0,999	0,868	1,09	1,315	1,052	1,286	3,298
1,669	1,662	1,675	1,138	1,103	1,166	1,021	1,272	1,459	1,255	1,482	3,485
2,864	2,648	3,006	2,328	2,221	2,667	2,398	2,91	2,752	3,081	3,247	5,169
2,731	2,538	2,858	2,195	2,097	2,5	2,245	2,728	2,608	2,879	3,051	4,982

Tabla 3 – Cálculos estadísticos de la ronda 1 de preguntas. Fuente: Elaboración propia

Cálculos estadísticos de la segunda ronda de preguntas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Moda	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2
Media	1,93	1,53	1,33	2,53	1,60	3,30	2,13	1,27	1,73	1,97
Mediana	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2
Desviación típica	0,4498	0,7768	0,6513	0,7761	1,2015	0,6149	0,6814	0,596	0,4498	0,6433
Límite inferior	1,48	0,7565	0,6821	1,7573	0,3985	2,6851	1,4519	0,6707	1,2836	1,3234
LI rectificado	1,5735	0,9119	0,8123	1,9125	0,6388	2,808	1,5882	0,7899	1,3735	1,4521
Límite superior	2,3831	2,3102	1,9846	3,3094	2,8015	3,9149	2,8148	1,8626	2,1831	2,6099
LS rectificado	2,2932	2,1548	1,8543	3,1542	2,5612	3,792	2,6785	1,7434	2,0932	2,4813

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5
1,93	1,90	2,70	2,07	1,93	2,53	1,50	1,93	2,37	2,33	2,57	4,27
2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	5
0,5872	0,3051	0,7397	0,6149	0,7849	1,0422	0,855	1,1958	0,6687	0,8087	0,8996	1,1427
1,3461	1,5949	1,9603	1,4517	1,1484	1,4911	0,645	0,7376	1,698	1,5246	1,6671	3,124
1,4636	1,6559	2,1083	1,5747	1,3054	1,6996	0,816	0,9767	1,8317	1,6864	1,847	3,3525
2,5206	2,2051	3,4397	2,6816	2,7182	3,5755	2,355	3,1291	3,0353	3,1421	3,4662	5,4094
2,4031	2,1441	3,2917	2,5586	2,5613	3,3671	2,184	2,89	2,9016	2,9803	3,2863	5,1808

Tabla 4 - Cálculos estadísticos de la ronda 1 de preguntas. Fuente: Elaboración propia

10 BIBLIOGRAFIA

Brunat, D. (26 de Febrero de 2021). *La hostelería cifra en 67.000M las pérdidas de 2020 y hay 680.000 empleos en el aire*. Obtenido de El Confidencial: https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-12-15/hosteleria-crisis-cierre-empleo-anuario_2872900/

El plan turístico prevé crear 100.000 empleos y aportar 6.732 millones al PIB. (5 de Mayo de 2021). Obtenido de La Información: <https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/el-plan-turistico-preve-crear-100-000-empleos-y-apor-tar-6-732-millones-al-pib/2837363/>

Expansión. (s.f.). Obtenido de Expansión: <https://www.expansion.com/empresas-de/hosteleria/jaen/2.html>

Guadaño, M. F. (20 de Marzo de 2020). *La hostelería estudia estrategias para afrontar la grave crisis del coronavirus*. Obtenido de Gastroeconomy: <https://www.gastroeconomy.com/2020/03/la-hosteleria-estudia-estrategias-afrontar-la-grave-crisis-del-coronavirus/>

Guerras, N. y. (2015). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. Madrid: Grupo Thomson Reuters (Civitas).

Landeta, J. (1999). El método Delphi. Una técnica de previsión del futuro. En J. Landeta, *El método Delphi. Una técnica de previsión del futuro* (págs. 33-44). Barcelona: Ariel.

Landeta, J. (s.f.). *El método Delphi. Una técnica de previsión del futuro*.

Martín, L. (30 de Julio de 2020). *La crisis de la hostelería y el turismo aviva el miedo a la deflación*. Obtenido de Economía Digital: https://www.economiadigital.es/economia/coronavirus-la-hosteleria-y-el-turismo-presionan-al-ipc_20085786_102.html

Santana, M. (22 de Abril de 2021). *El empleo turístico cayó un 4,8% en marzo, con 100.000 cotizantes menos*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/143689_el-empleo-turistico-cayo-un-48-en-marzo-con-100000-cotizantes-menos.html

Shaw, J. M. (s.f.). *5 tecnologías que tu restaurante debe implementar en los próximos diez años*. Obtenido de Food service magazine: <https://foodservicemagazine.es/2017/07/5-tecnologias-que-tu-restaurante-debe-implementar-en-los-proximos-diez-anos.html>

Suena, C. (14 de Enero de 2021). *Las ayudas a la hostelería en los países europeos dejan en evidencia a España*. Obtenido de El periódico: <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20210114/ayudas-hosteleria-europa-covid-11454732>