



Extensión Bahía de Caráquez

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Extensión Bahía de Caráquez
Campus Universitario Doctor Héctor Uscocovich Balda

FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO
TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS HOTELERAS

TEMA

MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA PLANTA HOTELERA DE
LA PARROQUIA SAN ANDRES DE CANOA EN EL CANTON SAN
VICENTE

AUTORA

VELEZ ESMERALDAS MARJORIE MARITZA

TUTOR

LIC. OSCAR CEDEÑO FALCONI. MG

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

LIC. OSCAR CEDEÑO FALCONI. MG. CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSION BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado “**Manual de seguridad industrial para la planta hotelera de la parroquia San Andrés de Canoa en el cantón San Vicente**”, elaborado por el estudiante **Vélez Esmeraldas Marjorie Maritza**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de hotelería y turismo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, 09 Marzo del 2018

Lic. Oscar Cedeño Falconí. Mg
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACION

DECLARACION DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

Vélez Esmeraldas Marjorie Maritza

APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado
otorga la calificación de:

----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN

S. E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

AGRADECIMIENTO

Quiero de expresar mi profunda gratitud a las autoridades de la Universidad Laica “**Eloy Alfaro**” de **Manabí**, Extensión Bahía de Caráquez Dr. Héctor Usocovich Balda y a la Facultad de hotelería y turismo, por brindarme la oportunidad de adquirir el título de ingeniera en administración de empresas hoteleras.

Al Decano **Ing. Saed Reascos Pinchao. Msc.** Por su apoyo para la finalización de esta carrera profesional.

De la misma manera al Director de Tesis, **Lic. Oscar Cedeño Falconí. Mg. Eds.** La misma que con su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A todos los catedráticos de la Extensión Bahía de Caráquez en especial al coordinador de la carrera, por compartir sus sabios conocimientos que permitieron llegar a alcanzar esta meta.

A mi familia y compañeros de carrera que durante el proceso de formación en la Universidad dejaron una profunda amistad y compañerismo para lograr este título profesional.

Vélez Esmeraldas Marjorie Maritza

DEDICATORIA

A Dios: Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Mamá y Papá gracias por darme una carrera para mi futuro, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi hijo, por haberle quitado el tiempo que le tocaba a él, gracias por tener paciencia, ya que este título te pertenece, será para el futuro de mi vida profesional.

Vélez Esmeraldas Marjorie Maritza

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de diseñar un Manual de seguridad industrial para la planta hotelera de la parroquia San Andrés de Canoa en el cantón San Vicente, el mismo que debe servir para mejorar la seguridad en el sector hotelero de la parroquia de Canoa en la provincia de Manabí, del cual se desprende un protocolo de seguridad industrial para empresas de hospedaje.

El capítulo I, se hace una referencia teórica y referencial de todo del marco teórico, donde se propone una amplia conceptualización de los manuales de seguridad en el sector hotelero, el mismo que sirve para mejorar la seguridad de los huéspedes al interior de los hoteles.

El capítulo II, Constituido por el trabajo de campo, donde se presenta una encuesta a los 28 hoteles que se encuentran en la parroquia de Canoa, según catastro del municipio de San Vicente. Y una entrevista para conocer de cerca los principales problemas en cuanto a seguridad en los hoteles de Canoa.

En el capítulo III, se presenta la propuesta de diseño de un manual de protocolo de seguridad para el sector hotelero, el mismo que será entregado a los negocios de hospedaje y puedan aplicarlo en el corto tiempo en sus instalaciones.

Descriptores:

Variable independiente – **Manual de seguridad industrial**

Variable dependiente – **planta Hotelera**

SUMMARY

The present investigation was carried out with the objective of designing an Industrial Safety Manual for the hotel plant of San Andrés de Canoa parish in San Vicente canton, which should serve to improve security in the hotel sector of the parish of Canoa in the province of Manabí.

Chapter I, a theoretical and referential reference of all the theoretical framework is made, where a broad conceptualization of security manuals in the hotel sector is proposed, the same that serves to improve the security of the guests inside the hotels.

Chapter II, is the fieldwork, where a survey is presented to the 28 hotels that are located in the parish of Canoa, according to the cadastre of the municipality of San Vicente.

In Chapter III, the proposal for the design of a security manual for the hotel sector is presented, which will be delivered to the hosting businesses and can be applied in the short time in their facilities.

Descriptors:

Independent variable - Industrial safety manual

Dependent variable - Hotel plant

ÍNDICE

Portada	i
Certificación del tutor	ii
Autoría	iii
Aprobación del tribunal	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen ejecutivo	vii
Summary	ix
Índice	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I	5
1. Marco teórico	5
1.1.1. Seguridad industrial y gestión	5
1.1.1.1. Higiene industrial	5
1.1.2. Principales característica de la seguridad industrial	7
1.1.3. Riesgo en la industria turística	8
1.1.4. Enfoque coordinado y trabajo en equipo	9
1.1.5. Evaluación de riesgos	9
1.1.6. Actividades turísticas y seguridad industrial	10
1.1.7. Empresas que pueden dar seguridad a los huéspedes	11
1.1.8. El turismo como fuente de ingresos económicos	12
1.1.9. Los turistas y su seguridad	13
1.1.10. El turismo y la seguridad hotelera	13
1.2. El turismo del Ecuador	15
1.2.1. Llegada de turistas extranjeros al Ecuador	16
1.2.2. El turismo comunitario	18
1.2.3. Importancia de las empresas hoteleras	19
1.2.4. Sección oferta de Canoa	21
1.2.4.1. Sección de la demanda de turistas en Canoa	21

1.2.4.2. Inventario de negocios de hospedaje de Canoa 22

CAPITULO II	23
2.- Trabajo de campo	23
2.1. Población	23
2.1.1. Muestra	23
2.1.2. Metodología	23
2.1.3. Técnicas e instrumentos	23
2.2. Encuesta aplicada al sector hotelero de Canoa	24
2.3. Entrevista a un empresario hotelero de Canoa	30
2.4. Análisis cruzado de la información	31
CAPITULO III	32
3.1. Título de la propuesta	32
3.2. Justificación	32
3.3. Objetivos	32
3.3.1. Objetivo general	32
3.3.2. Objetivos específicos	32
3.4. Sustento teórico	33
3.4.1. Estrategias para aplicación del protocolo	33
3.5. Importancia del protocolo	34
3.6. Desarrollo del protocolo de seguridad hotelera	34
3.6.1. Seguridad interna	35
3.6.2. Colocación de extintores	35
3.6.2. Instalaciones eléctricas	36
3.6.3. Manejo de equipajes	37
3.6.4. Manejo de materiales pesados	38
3.6.5. Practica de prevención en cocina	40
3.6.6. Prevención de caídas y otros accidentes	43
3.6.7. Riesgos existentes para el personal del hotel	47
3.6.8. Auxiliares, ama de llaves personal de limpieza	49

3.9. Involucrados	50
3.10. Impacto del manual en hoteles	49
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
Bibliografía	53
Anexos	56
Anexo A	56
Anexo B	58

INTRODUCCION

Los hoteles en la parroquia de Canoa, no presentan la seguridad que demanda las grandes cadenas hoteleras en el país y con los estándares internacionales, esto implica la necesidad de hacer un estudio para determinar los hoteles que deben presentar equipos de seguridad industrial y hotelera, con las nuevas leyes ecuatorianas y con el incremento del turismo nacional e internacional, los hoteles deben tener en el corto plazo un plan para establecer la seguridad industrial y hotelera que demanda el turismo de este nivel.

El presente trabajo se justifica por la falta de seguridad hotelera en todos los tipos de negocios de hospedaje que tiene la parroquia de Canoa en el cantón San Vicente, esto es con el fin de poder establecer las pautas para mejorar la seguridad de los huéspedes que se acogen a los diferentes hoteles que tiene la ciudad y su parroquia, ya que con el puente Los Caras, se ha visto el apareamiento de sitios de hospedajes en el trayecto que va desde Leónidas Plaza hasta la playa de Canoa, esto conlleva al análisis de la seguridad que brindan estos sitios de hospedaje para los clientes potenciales que la usan con frecuencia.

La seguridad es considerada el segundo reto de la industria hotelera a nivel mundial y presenta un conjunto muy amplio de variables que debemos considerar a fin de establecer un modelo que permita definir a un establecimiento como “un hotel seguro”. (OSI)

¿Que entendemos por Seguridad hotelera?

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes. La seguridad en un hotel se debe considerar desde dos puntos de vista, en primer lugar desde el Huésped del establecimiento, ya que su desplazamiento por motivos turísticos tiene una

necesidad básica inconsciente que es la búsqueda de un estado de bienestar integral, por lo que busca una total seguridad durante su desplazamiento y la falta de la misma le genera miedo. El Huésped entiende que la seguridad es una parte intrínseca del servicio en el hotel. (Organización mundial del turismo, 2013)

Las empresas hoteleras deben buscar profesionalismo, respuesta rápida ante sus requerimientos, adaptación a sus necesidades y un buen balance entre calidad y costo, por eso es que todos pueden empezar un negocio pero no todos pueden mantenerse en él, esto radica en un problema serio a nivel local para compensar la calidad de hospedaje que requiere el usuario cuando busca la comodidad, y la seguridad hotelera es un aspecto fundamental en esta industria donde se debe de cuidar el mínimo detalle. (WTO, 2008)

Revisando los archivos de la (ULEAM), y en las bases de la biblioteca se ha encontrado un tema de investigación anterior en la forma en que está planteado, como Análisis de la seguridad industrial en hoteles de Bahía de Caráquez, de la Autora Magdalena Falcones, el cual se ha hecho análisis sobre la seguridad en estos sitios de hospedajes pero no hay un manual que deban seguir los empresarios hoteleros, por lo que su desarrollo es fundamental para el turismo.

Diseño teórico está constituido por el siguiente **Problema científico**. ¿La falta de un manual de seguridad industrial hotelera en los negocios de hospedaje de Canoa?

El **objeto** de estudio es la seguridad industrial hotelera

El Campo.- Empresas hoteleras

El Objetivo.- Elaborar un manual de protocolo seguridad interna para los huéspedes de la parroquia de Canoa, Cantón San Vicente.

Las variables conceptuales son dos la primera **variable independiente**.- Seguridad industrial

La seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

(Fundamentos de la Teoría General del Turismo, 2014)

Los principales riesgos en la industria están vinculados a los accidentes, que pueden tener un importante impacto ambiental y perjudicar a regiones enteras, aún más allá de la empresa donde ocurre el siniestro.

La segunda **Variable dependiente**.- Planta hotelera.- Alojamientos Turísticos: Son aquellos establecimientos (o empresas) que, de forma habitual o profesional, proporcionan el servicio de habitación, con o sin prestación de otro servicio complementario, a cambio de una cantidad determinada de dinero. Albergues: Son establecimientos que ofertan alojamiento y comidas a colectivos de población muy concretos (normalmente jóvenes, montañeros, entre otros) a precios muy asequibles (en general sin afán de lucro, justo para cubrir la totalidad o un porcentaje de los costes ocasionados). (Flandes, Virginia. 2009): (manual:, 2015)

Las Tareas científicas

- Valorar el proceso del protocolo de seguridad industrial dentro de los establecimientos de hospedaje de Canoa.
- Diagnosticar cómo influye la seguridad industrial hotelera en el hospedaje de turistas en Canoa.
- Elaborar un protocolo de seguridad industrial para todos los establecimientos de hospedajes de la parroquia de Canoa.

La modalidad de investigación fue de carácter bibliográfico y de campo.

Bibliográfico.- Las fuentes de información fueron las documentales. Se utilizaron como instrumentos los antecedentes de hoteles que tiene un excelente sistema de seguridad hotelera para cubrir a su personal tanto empleados como los huéspedes, para medir el impacto que tiene la seguridad sobre la actividad turística en la parroquia de Canoa.

De campo.- El proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). En este caso la industria hotelera en la parroquia de Canoa.

Se aplicó la **investigación exploratoria** y la descriptiva.- Las mismas que permitirán detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque pone al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre la que se realiza una investigación sistemática y profunda.

CAPITULO I

1. Marco teórico referencial sobre la seguridad industrial

1.1.1. Seguridad industrial y gestión

La Seguridad Industrial se define como un conjunto de normas y procedimientos para crear un ambiente seguro de trabajo, a fin de evitar pérdidas personales o materiales.

La Seguridad Industrial dentro de una organización es gestionada tomando en cuenta varios puntos importantes que hacen énfasis en el cumplimiento de las obligaciones de las empresas como es promover la salud y seguridad de los empleados.

1.1.1.1. Higiene Industrial

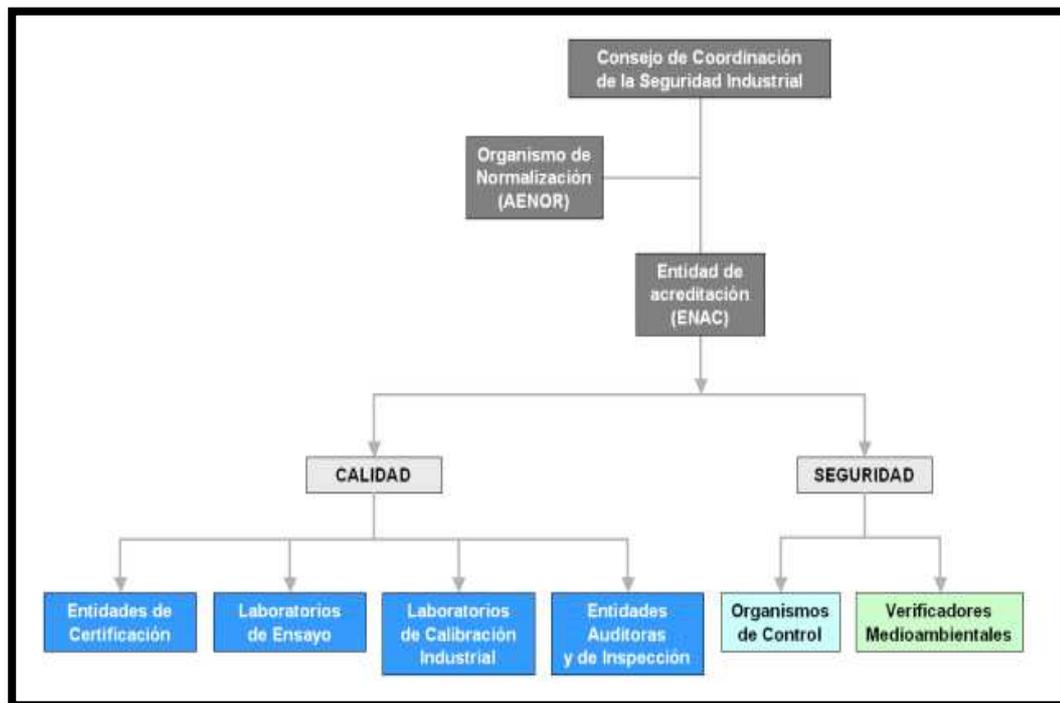
se puede definir como aquella ciencia y arte dedicada a la participación, reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores o elementos estresantes del ambiente presentados en el lugar de trabajo, los cuales pueden causar enfermedad, deterioro de la salud, incomodidad e ineficiencia de importancia entre trabajadores.

La Higiene Industrial es la especialidad profesional encargada en preservar la salud de los trabajadores en su tarea. Es de gran importancia, porque muchos procesos y operaciones industriales producen o utilizan compuestos que pueden ser perjudiciales para la salud de los trabajadores. (Van, 2016) .

La principal dificultad que mantienen las empresas es asumir el compromiso con la seguridad laboral, no se centran en una atención que vaya más allá de lo exigido por la vía legal, es claro que se debe tomar en cuenta cada proyecto

a ejecutarse para facilitar la toma de decisiones que satisfagan las demandas de esta seguridad.

Cierto es que la madurez tecnológica de nuestro desarrollo es una garantía magnífica de que dominamos los medios y métodos para aportar esos productos y servicios, pero cierto es también que, para hacerlos posible, es necesario mantener y acrecentar nuestra capacidad tecnológica y sus características más sobresalientes: seguridad, rentabilidad y calidad. (Cardenas, 2010).



Descripción: Infraestructura para la Calidad Industrial
Fuente: Ministerio de Industria, Energía y Turismo
Elaborado por: Autora de la investigación

Los agentes que operen en el ámbito obligatorio de la Seguridad Industrial no podrán actuar sin haber sido acreditados por una entidad de acreditación reconocida.

Los agentes que operen en el ámbito voluntario de la calidad no estarán sometidos al régimen que rige en el ámbito de la seguridad, si bien, si voluntariamente desean integrarse en la infraestructura para la calidad, requerirán de su acreditación por una entidad de acreditación reconocida. Constituyen la infraestructura común para la calidad y la seguridad industrial las entidades y organismos que se encuadren en las siguientes categorías:

1.1.2. Principales característica de la seguridad industrial

La seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la empresa, la cual posee unas series de características para lograr una correcta gestión.

La seguridad en las industrias es un tema a tratar muy importante puesto que para un mejor desenvolvimiento laboral debe existir una confianza en el área de trabajo, esta debe cumplir un sin número de requisitos encaminados a lograr una mejora en la efectividad.

Entre las características principales dentro de la seguridad industrial están:

- La seguridad industrial requiere de la protección de los trabajadores (con las vestimentas necesarias, por ejemplo) y su monitoreo médico.
- La implementación de controles técnicos y la formación vinculada al control de riesgos.
- La seguridad industrial siempre es relativa, ya que es imposible garantizar que nunca se producirá ningún tipo de accidente.
- Un aspecto muy importante es el uso de estadísticas, que le permite advertir en qué sectores suelen producirse los accidentes para extremar las precauciones.
- La innovación tecnológica, el recambio de maquinarias, la capacitación de los trabajadores y los controles habituales son algunas de las actividades vinculadas a la seguridad industrial. **(Muñoz, 2012)**

1.1.3. Riesgos en la industria turística

La Gestión de Riesgo en la Industria Turística no es algo nuevo, sin embargo es desde hace muy poco cuando ha tomado relevancia más acorde con su importancia, desarrollando un conjunto de acciones mediante las cuales deben quedar perfectamente identificados y cuantificados los riesgos que pueden poner en peligro a la empresa, así como las medidas que estas implantan para minimizar en lo posible su impacto en el negocio.

El producto interno bruto turístico de nuestro país descendió en 2008 un 1,1% con una rentabilidad muy debilitada por el decremento de los costes y la creciente competencia de la oferta de los destinos emergentes, cada vez más preparados, más baratos y con muchas ganas de ir ganándonos terreno. **(COTIZALIA, 2009)**

Lo que preocupa realmente al empresario turístico no es simplemente la actividad que se mantenga en un destino turístico sino los medios ambientales según la temporada, las catástrofes naturales, su capacidad para retener turistas, además del cambio de actitud del consumidor que hacen sus cambios en relación a sus prioridades.

Los destinos turísticos de todo el mundo se enfrentan a la certidumbre de experimentar un desastre en algún momento. A pesar de esto, muy pocos destinos han desarrollado apropiadamente planes de gestión de desastres para ayudarlos a resolver tales eventualidades. (Faulkner, 2015) .

Para prevenir los riesgos de la actividad turística se debe basar en las reglas internas que mantienen los destinos turísticos, desde la seguridad interna dentro de las instalaciones como la seguridad externa a través de guardias, policías, agentes, entre otros, para promover esta actividad todo lo correspondiente a mejorar la seguridad es bien acogido.

Entre los requisitos previos para la planificación efectiva de la gestión de desastres en el turismo, se incluye:

1.1.4. Enfoque coordinado, y trabajo en equipo

Dado la gama de organizaciones privadas y del sector público que involucradas directa e indirectamente con la prestación de servicios a los turistas, el desarrollo e implementación de una estrategia de desastres en el turismo requiere un enfoque coordinado, con un equipo designado de gestión establecido para asegurar que esto suceda.

Consultas: Para lograr la máxima cohesión, tanto dentro del sector turístico como de este con la comunidad, la planificación para desastre debe basarse en un proceso de consultas que se integre con otras áreas de la planificación estratégica (por ejemplo, estrategias de 'marketing' turístico).

Compromiso: No importa que los planes de gestión de desastre hayan sido completa y concienzudamente elaborados, y sin importar el nivel de consultas en el proceso, ellos serán de valor limitado si las partes involucradas no lo reconocen.

Entre los ingredientes del proceso de planificación de la gestión de desastres en el turismo debe incluirse:

1.1.5. Evaluación de riesgos

Un primer paso esencial es una evaluación de las situaciones potenciales de desastre y su probabilidad relativa de ocurrir. Aquí debe incluirse un análisis histórico de los desastres naturales en la región, junto con un sondeo de los escenarios ambientales y alternativos actuales y emergentes.

Priorización: Es necesario preparar un perfil estratégico en cascada de prioridades, estableciendo rangos para las tareas y actividades a realizarse como respuesta a eventos de alto riesgo.

Sistemas de Alertas: Una vez que sea funcional la estrategia ante desastres, debe especificarse las condiciones necesarias para que se active, junto con los tipos de amenazas para los cuales se diseñó. También son importantes los sistemas para comunicar las alertas.

Flexibilidad: Ciertos elementos de las estrategias ante desastres son aplicables en todos los tipos de emergencias. Sin embargo, la exposición de algunos destinos a ciertos desastres es mayor que a otros; estos deben identificarse para que así pueda planificarse las respuestas a impactos específicos y los requerimientos de los eventos de alto riesgo.

1.1.6. Actividades turísticas y seguridad industrial

La Organización Mundial de Turismo (OMT. 2015) incluye el Turismo Industrial dentro del Turismo Cultural, al que define como “todos los movimientos de personas que satisfacen la necesidad humana de la diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros”.

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes. Un estudio realizado por la Asociación Internacional de Hoteles -IH&RA- en el año 2004 identificó los cinco puntos principales que impactarían a la industria hotelera en los próximos años:

- El control de la capacidad hotelera
- La seguridad

- Los recursos
- La tecnología
- Nueva administración

Sin lugar a dudas la seguridad es el elemento primordial a considerar por parte de las personas que realizan actividades turísticas, tanto es así que se considerada como un propósito a alcanzar por parte de las industrias hoteleras a nivel mundial.

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes en un establecimiento hotelero. (Montaño, 2012)

Cada vez es más concurrente la participación de turistas que realizan turismo tanto externo como interno por ello es que la seguridad pasa de ser una variable de opción a ser un elemento obligatorio por parte de los administradores de alojamiento turístico.

1.1.7. Empresas que pueden dar seguridad a los huéspedes

El concepto de sistemas aplicados a la realidad cotidiana, también en el caso específico de la seguridad turística, plantea que una forma de representar aquellos es a través de “indicadores” una representación simplificada y generalizada de las características principales de una situación del mundo real, o sea, una abstracción de la realidad que se emplea para obtener una imagen conceptual, con la finalidad de reducir la complejidad del mundo material para así poderlo entender.

El valor de la aplicación de indicadores está dado por su posibilidad de aplicación para la comprensión del comportamiento de un conjunto de

circunstancias en las que no es posible, por razones técnicas, económicas o políticas, experimentar con una situación real.

La actividad turística debe aplicarse con mayor interés de parte de los implicados, el servicio de seguridad turística de la Policía Nacional del Ecuador fue creado desde 1998 a pedido del Gobierno Municipal, con el propósito de mantener la seguridad de tanto los turistas nacionales como los internacionales.

1.1.8. El turismo como fuente de ingresos económicos

El turismo es una actividad socio – económica, psico – biológica que motivado por el tiempo libre, la voluntad de viajar y poseer dinero, se crea en el hombre la necesidad de desplazarse desde su lugar de origen a otro de destino con fines de realizar actividades de recreación, adquirir nuevas experiencias con la interrelación de nuevas sociedades de un mercado receptor, en donde intervienen los componentes, primario y derivado de la oferta turística. (Ángel, 2016) .

La estimación de la importancia económica del turismo en el país, se enmarca en el Proyecto Cuenta Satélite de Turismo (CST), que es un instrumento estadístico económico que impulsa la armonización de los principales datos e indicadores para el análisis de la actividad turística entre los países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN). **(Comité Andino de Autoridades de Turismo, 2007)**

En el país existen diversas fuentes de turismo acoplado a las diferentes actividades como son: ambiental, cultural, de esparcimiento, comercial entre otros, es importante la participación del GAD de cada sector para explotar los beneficios turísticos que se mantienen, como se muestra a continuación.

Las actividades características del sector turismo consideradas para el análisis de la CST son principalmente: Actividades de alojamiento, restaurantes, transporte, agencias de viaje, servicios culturales y de recreación

1.1.9. Los turistas y su seguridad

La necesidad de incorporar procesos de seguridad a los destinos turísticos a nivel mundial, se admite de manera generalizada aunque se vaya implantando de forma bastante calmada. El reflejo de todo ello, es que muchos destinos e intereses turísticos son capaces de soportar importantes dosis de incertidumbre y de dudas entre los mercados y entre la opinión de los turistas e intermediarios, antes que apostar seriamente por implantar procesos y servicios de seguridad turística integral e integradores. **(Martínez, 2015)**.

Para muchas instituciones públicas la seguridad de los turistas es lo primero, toman en cuenta que para captar la atención del cliente turístico deben satisfacer todas las demandas de estos, por tal razón la opinión que se impone, es que si se habla del sector turístico, se ha de obviar hablar del factor seguridad en el mismo.

1.1.10. El turismo y la seguridad hotelera

Para alcanzar una seguridad completa es necesario contar con las capacitaciones adecuadas con el propósito de salvaguardar el bienestar de los turistas, debe haber una gestión y por ello un nivel de cultura por parte de las empresas turísticas.

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas

estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos. **(FECAPH, 2009)**

Se pueden presentar generalmente los siguientes inconvenientes con objetos del huésped:

- Equipajes y efectos del huésped (por daños o desaparición al ingreso, estadía o egreso) dinero o valores.
- Guardarropa (por problemas de entrega incorrecta, robo o daño de las prendas de vestir).
- Lavado y planchado (por problemas de entrega incorrecta, robo o daño de las prendas de vestir).
- Vehículo (por daños o desaparición al ingreso, estadía o egreso).

Se sugiere tomar las siguientes precauciones generales:

- Al registrarse en el establecimiento, mantenga a la vista su equipaje.
- Preste atención al empleado que lo transportara a su habitación, no permita que personas extrañas lleven su equipaje.
- Deposite objetos de valor y dinero que no va a usar en la caja de depósito del establecimiento.
- Al salir de su habitación, verifique cada vez sus pertenencias.

Todos estos puntos son claves necesarias de adaptación de seguridad que deben conocer los turistas al hospedarse en un hotel o alojamiento turístico, la seguridad debe ser promovida como cultura general propia de cada persona, para el control de sus pertenencias.

1.2. El Turismo del Ecuador.

Actualmente existe una corriente de turistas en cantidades significativas, lo que ha convertido al Ecuador como el lugar con la mayor afluencia de visitantes en los últimos 5 años, pero que se encuentran por debajo de países como Argentina, Perú, Colombia, entre otros, esto permite establecer que el país, sea el que proyecta al turismo como el elemento de cambio de matriz productiva, con una fuerte inversión en proyectos hoteleros y turísticos para el país.

“La provincia de Manabí es la más privilegiada de la Costa Ecuatoriana con sus 350 kilómetros de playas distribuidas desde Cojimies al norte hasta Ayampe al sur. A lo largo de todo su perfil costanero se podrá disfrutar de paradisíacas y extensas playas rodeadas de encantadores pueblos pesqueros, ciudades pujantes con un gran potencial empresarial industrial y artesanal, de culturas ancestrales, exquisita gastronomía y diversidad de ecosistemas.” (Primera reunión del comité binacional de facilitación y comercio Ecuador Perú, 2012)

Pero la oferta turística de Manabí en especial, Manta, Bahía de Caráquez, Canoa, Jama, Pedernales y Cojimies, representan hasta ahora el mayor atractivo que tiene esta provincia, sus casi 200 kilómetros de playa desde Manta hasta Cojimies límite con Esmeralda son de un exuberante panorama que atrae, enamora y gusta al turista no solo nacional sino internacional, el turista actual se ha vuelto más consciente y valora como otros países hacen gigantescos esfuerzos por mantener esos recursos, pensando que el turismo debe ser la industria que saque de la pobreza a millones de ecuatorianos.

Cabe recordar que a más del crecimiento vertiginoso que tiene la provincia de Manabí, la inversión que está generando el gobierno central con sus instituciones al frente de proyectos turísticos como el Banco de Fomento y la Corporación Financiera Nacional, permite que se amplíe la inversión a otros

lugares que por su geografía merecen tener infraestructura de primer orden, en materia de Turismo la provincia representa por sí misma un punto de desarrollo turístico para el nuevo País.

Actualmente existe una corriente de turistas que se volvieron especializados, con una conciencia firme acerca del medio ambiente, pagando cantidades de dinero destinada a visitar aquellos destinos que sean más amigables con el entorno ecológico, y que puedan ofrecer no solo comodidad sino técnicas distintas de manejo del agua, energía, desechos sólidos, jardines, plantaciones y alimentación 100% orgánicas.

El proyecto con modelo ecológico hasta ahora que ha ganado certificaciones internacionales es la hostería Alandaluz en Puerto López, donde sus visitantes se quedan maravillado de conocer un hotel 100% ecológico, el impacto ambiental que ha causado la construcción de hoteles tradicionales que no respetan el medio ambiente, han afectado el panorama turístico del cantón Sucre, claro está que la inversión y creación de fuentes de trabajo es ineludible, pero a qué precio se debe pagar este crecimiento desordenado y fuera de concienciación.

1.2.1. Llegada de turistas extranjeros al Ecuador.

La llegada de turistas extranjeros al Ecuador representa un aumento significativo a enero de 2015 de 11% en relación al año 2014, (INEC, 2015) las estadísticas demuestran como el Ecuador se está convirtiendo en un país potencialmente turístico, con las nuevas políticas económicas establecidas por el gobierno nacional, se puede avizorar mejoras en la actividad del turismo a nivel nacional, (ver tabla) es así que la proyección que tienen el país dentro del cambio de la matriz productiva es llevar las cifras a dos millones y medio de visitas por año, que sería igual a lo que maneja Cuba y la republica Dominicana, pero toca entender que el país no puede competir por el tema de playas con lo que oferta el Caribe, pero se puede potencializar

el turismo de arqueológico según se logre mejorar los proyectos encaminados a esta actividad.

Cuadro 1. Ingresos de turistas extranjeros al Ecuador 2014 - 2017

Tipo de movimiento	2014	2015	2016	2017
Llegadas (nacionalidad)	1.556.991,00	1.544.463,00	1.418.159,00	1.617.914,00
Salidas (Ecuatorianos)	1.278.336,00	1.398.167,00	1.550.898,00	1.555.727,00
Variación				
Llegadas (nacionalidad)	14,14%	0,80%	8,18%	14,09%
Salidas (Ecuatorianos)	12,34%	9,37%	10,92%	0,31%

Fuente: Anuario entradas y salidas 2006 – 2018

Ministerio de Turismo

Fuente: Anuario de entradas y salidas INEC.

Actualmente la provincia de Manabí tiene una de las mejores carreteras del Ecuador, el sistema vial ha sido cambiado casi en un 100% con carreteras de primer orden como en las grandes ciudades del país, esto ha permitido que el turismo se incremente de una manera vertiginosa, la inversión en nuevos proyectos turísticos, hoteles, restaurantes, agencias de viajes y lo más importante entrenamiento en talento humano puesto al servicio de los turistas.

Con todos los elementos mencionados se puede analizar que una de las mejores zonas para la inversión del turismo sigue siendo el norte de la provincia de Manabí, por sus vías, por el potencial ecológico, por sus evidencias arqueológicas, por sus amplias playas y sobre todo por la calidad de recurso humanos que tienen los Manabitas. Estos accesos están dando mayor agilidad y acortando distancias de los turistas que se interesan en la historia, la memoria y la identidad del pueblo de Manabí, realizando travesías y estancias de larga duración en la industria del turismo.

1.2.2. El turismo comunitario

Este tipo de turismo caracterizado por llevar a los turistas en un hábitat completamente diferente al suyo, en donde el visitante conocerá de primera mano cómo se realizan las actividades tradicionales de un sitio en la campiña de cualquier provincia, estado o departamento, en los países en donde se desarrolla. (Barrera, 2003)

Y es precisamente lo que ha querido hacer el Ministerio de Turismo del Ecuador con su plan de turismo 2020, poniendo como pilares fundamentales la revitalización de las comunidades rurales por medio del turismo, incentivado por la estructuración de la famosa ruta Spondylus, una ruta turística binacional que abarca toda la costa ecuatoriana desde Esmeraldas hasta El Oro, siguiendo a la provincia de Loja en la sierra ecuatoriana; para después adentrarse al norte del Perú.

En este plan no se queda afuera el pueblo montubio y sus comunidades que les rodea, quienes conocedores de saberes ancestrales y dinamizadores de economías locales se involucran en el turismo como una fuente de ingresos económicos; pero para ellos no fue ni será fácil pues aún se presentan estigmas psicológicos de su procedencia y de ser mal vistos por una sociedad citadina.

Estudiantes universitarios de turismo y hotelería en la actualidad comparten sus horas de vinculación con la comunidad en tareas de rescates de tradiciones culturales, oralidad y festivales artísticos montubios, ellos con su experiencia académica logran enseñarles a los campesinos técnicos de Guianza y manejo de grupos, manejo de alimentos y hospitalidad.

Por su parte el campesino transmite sus conocimientos a estudiantes como las temporadas de cosechas, los sonidos de aves y las actividades

productivas del área, y por último están adentrando en el mundo de la hospitalidad, donde es posible que logren acomodar a los huéspedes en sus humildes casas, dándoles acogida en la tradicional forma de vida del campo, donde han subsistido por cientos de años.

1.2.3. Importancia de las empresas hoteleras

Si bien es cierto que existe todavía una insuficiente preocupación por los efectos que las actividades turísticas causan sobre su entorno, se ha comenzado a vislumbrar en el país un cambio de tendencia en dirección al cuidado del medioambiente; evidencia de ello lo configura el desarrollo de nuevos proyectos con criterios de sustentabilidad y la aparición de nuevas alternativas de hospedaje como las previamente mencionadas.

Este cambio de tendencia resulta de suma importancia, debido a que la afluencia turística a los distintos destinos se debe en gran parte a la atracción que ejerce el medioambiente. (Gomes, 2016) . Por lo tanto, si cualquiera de sus componentes se degradara, resultaría difícil seguir ofreciendo una imagen agradable. En definitiva, si el medio ambiente pierde su atractivo se ve gravemente comprometida la continuidad de las actividades turísticas con las consecuencias perjudiciales que esto trae aparejado, tanto para el entorno, como para la economía.

Lo expuesto precedentemente, permite vislumbrar una potencial oportunidad en la introducción de un Hotel Verde en el Cantón San Vicente. Esta oportunidad se ve reflejada en la capacidad que tendrá la organización de incorporar componentes innovadores en un mercado poco desarrollado y con serias expectativas de crecimiento, de fomentar la generación de nuevas fuentes de ingreso, capacitación diferencial a sus integrantes, crecimiento de la economía regional donde se emplace y elevado valor para los accionistas e inversionistas.

Todo ello sumado a la seriedad que actualmente reviste la problemática medioambiental, la preocupación demostrada por organismos nacionales e internacionales en torno a la misma y a la escasez de propuestas turísticas respetuosas con su entorno, permitirá satisfacer de manera superior no solo una necesidad individual, sino social y medioambiental inadecuadamente atendida actualmente en el país.

San Vicente está ubicado en centro norte de la Provincia de Manabí, de clima tropical seco, mantiene dos estaciones anuales invierno y verano. Su principal actividad es el turismo de sol y playa, aunque cuenta con otros atractivos su mayor afluencia turística es de turismo nacional. Actualmente existen 63 comunidades en el Cantón. 28 comunidades se encuentran en la zona rural, representan el 55% del total de la población. Mientras 35 comunidades se encuentran en la zona urbana, representan el 45% del total de la población. Las primeras ubicadas en la parte Sur del territorio cantonal, las siguientes se ubican en la parte Norte del territorio cantonal.

La mayor parte de los pobladores de las comunidades habitan en la zona urbana aunque es menor el número de la población sin embargo poseen más comunidades, la regeneración del Cantón favorece para satisfacer cualquier tipo de servicios, hay más posibilidades de trabajo entre otros. Mientras que en la zona rural hay menos comunidades pero sin embargo corresponde al mayor número de habitantes, se sustentan de las riquezas que posee la tierra. Pero no obstante tienen gran proyección a generar también riquezas turísticas como lo realizan en la zona urbana.

1.2.4. Sección de la oferta en Canoa.

La oferta turística en Canoa es muy amplia para aquellos que les gusta la naturaleza, pues sus 16 km de playa es un atractivo muy grande para los visitantes, más allá de turismo de sol y playa, el turista puede tomar clases de surf y demás deportes acuáticos; realizar cabalgatas en la playa y para los más aventureros pueden optar por caminatas en el bosque seco tropical.

Canoa está rodeada de muchas fincas y haciendas que están recibiendo turistas para que tengan un contacto directo con la cultura y costumbres propias de la zona. Canoa también puede ofrecer turismo gastronómico, pues existen cientos de locales que ofertan comida típica de la zona norte de Manabí. (GAD. 2015)

Las plazas de alojamiento crecen cada día más, el desarrollo hotelero se está dando en la zona sur de Canoa, en donde se han proliferado lugares de alojamientos para todos los gustos y para todas las economías, aun en la actualidad es común ver construcciones que se están realizando destinadas al alojamiento. Al igual cada día se están abriendo más lugares de alimentación por la creciente demanda experimentada.

Los bares y discotecas han ido incrementándose a medidas que el mercado se ha ido expandiendo, la vida nocturna es “acelerada” en Canoa.

1.2.4.1. Sección de la demanda para los turistas en Canoa

El turista que visita Canoa es nacional e internacional, de manera más frecuente el turista nacional lo hace porque se moviliza los fines de semana o en feriados, y el extranjero también porque tiene opciones diferentes a otros lugares en el país y provincia.

Por observación directa se puede ver que existen muchos turistas extranjeros en un rango de edad de entre 18 – 30 años, quienes buscan un lugar para

practicar deportes extremos y también tener opciones de diversión nocturna, juntándose a eso las oportunidades de estudiar español en los centros que ofrecen este servicio.

1.2.4.2. Inventario de negocios de hospedajes en Canoa

#	Denominación	Nombre establecimiento	Categoría
1	Hotel	Z-Mediterráneo	muy buena
2	Hotel	Amalur	3 estrellas
3	Hotel	Canoa Wonderland	Muy buena
4	Hotel	Orquídeas	Buena
5	Hotel	Canoa Beach	Muy buena
6	Hotel	Baloo	Excelente
7	Hotel	Palmeto	Excelente
8	Hotel	Canoa Breze	Buena
10	Hotel	La vista	Muy buena
11	Hotel	Bambú	Muy buena
12	Hotel	Sundown Beach	Muy Buena
14	Hostal	Cocoa Inn	Muy Buena
15	Hostal	Canoa Mar	Muy Buena
16	Hostal	Canoa Suits	Excelente
17	Posada	Olmito	Muy Buena
18	Hostal	Sol y Luna	Muy Buena
19	Hostería	Canoa	Muy Buena
20	Hostal	El atardecer	Buena
21	Hostal	Lalo Beach	Buena
22	Hostal	Balcoco	Regular
22	15 Casa de hospedaje	Casa de Hospedaje	Buena

Fuente: Gobierno parroquial de Canoa
Elaborado por: Marjorie Vélez

CAPITULO II

2.- Trabajo de campo

2.1. Población y muestra

Población.- La población para la presente investigación la constituye todos los negocios de hospedaje que tiene la parroquia de Canoa, en total 28 empresas de hospedaje.

Muestra.-

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Hoteles	3	10,71%
Hostales	10	35,71%
Casa de hospedaje	15	53,57%
Total	28	100%

2.1.2. Metodología

El presente trabajo de investigación se realizó con los siguientes métodos de investigación: **Investigación Histórica lógica** que permitió conocer antecedentes de hoteles que implementen sistemas de seguridad en sus negocios.

El tipo de investigación a realizar es correlacional ya que relaciona las variables causas - efectos como es la seguridad industrial en los hoteles de Canoa.

2.1.3. Técnicas e instrumentos

En el presente proyecto se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Lectura científica.- Como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico.

Instrumento.- Se utilizaron organizadores gráficos y fichas bibliográficas para sintetizar la información.

Encuesta.- Se aplicó a los negocios hoteleros y de hospedaje de Canoa

Instrumento.- Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas para valorar la incidencia de la seguridad industrial sobre la actividad de hospedaje de la parroquia de Canoa.

Entrevistas.- Permitted conseguir información obtenida de los hoteleros y empresarios que tengan un negocio de hospedaje, el cual se analizó las necesidades y sus expectativas de tener un sistema de seguridad industrial en sus negocios. **Instrumento.**- Cuestionario estructurado de preguntas abiertas.

2.2. Encuesta aplicada al sector hotelero de Canoa

1.- ¿cuántas habitaciones tiene su negocio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 – 10	16	57,14%
10 – 20	8	28,57%
20 – 30	4	14,29%
Total	28	100,00%

Es importante analizar que el sector hotelero de la parroquia de Canoa está constituido por negocios que no sobrepasan las 10 habitaciones, que en general la mayoría de ellos deberían llamarse hostales o pensiones por el número mínimo de habitaciones que tienen, y pocos hoteles como se ve en los resultados tienen habitaciones que sobre pasan las 30 habitaciones.

2.- ¿tiene usted algún plan de contingencia en caso de incendio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	100,00%
NO	0	0,00%
Está en Proceso	0	0,00%
Total	28	100,00%

Observando las encuestas # 2. Se puede analizar que todos los hoteleros afirman que tiene un plan de contingencia en caso de incendio, esto es importante y fundamental porque accidentes con incendio puede pasar en cualquier momento en este tipo de negocios, existen antecedentes de incendios de hostales de madera y caña que por el tiempo que ha pasado esta la madera tan seca que es volátil un incendio en uno de estos negocios.

3.- ¿Tiene usted algún plan de contingencia en caso de sismo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71,43%
NO	8	28,57%
Está en Proceso	0	0,00%
Total	28	100,00%

Conociendo que Manabí es una provincia altamente sísmica, no se observa planes de contingencia en el sector hotelero, y es in riesgo que corren los

hoteleros al saber que no cuentan con este tipo de plan en caso que se presente.

4.- ¿tiene usted algún plan de contingencia en caso de tsunami?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	50,00%
NO	14	50,00%
Está en Proceso	0	0,00%
Total	28	100,00%

Igual que la pregunta anterior se observa con claridad que no todos los hoteleros tienen un plan de contingencia en caso de que se presente un tsunami, ya se ha sabido que en épocas anteriores se ha dado este tipo de viento en la costa del Ecuador, pero lo cierto es que nada es seguro en una zona sísmica como Manabí.

5.- ¿Cuenta usted con equipos extintores para controlar un incendio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	100,00%
NO	0	0,00%
Está en Proceso	0	0,00%
Total	28	100,00%

Hay que tomar en cuenta que solo se realizó la encuesta a los hoteleros, no se hizo una inspección para verificar que los equipos estén en los lugares adecuados, e instalados, y es un trabajo que debería hacer el cuerpo de bomberos de cada parroquia.

6.- ¿Su personal está entrenado para controlar un evento de cualquier magnitud?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	85,72%
NO	2	7,14%
Está en Proceso	2	7,14%
Total	28	100,00%

En su mayoría los encuestados afirman que su personal está entrenado para controlar un evento de cualquier magnitud si se presentara, lo que indica la buena preparación que tiene los hoteleros en este evento, y unos pocos se sienten preparado en realizar este tipo de capacitación para enfrentar problemas.

7.-¿Cuenta con cámaras de seguridad para vigilar la entrada y salida del personal del hotel?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57,14%
NO	10	35,71%
Está en Proceso	2	7,14%
Total	28	99,99%

Es importante recalcar que la mitad de las empresas hoteleras en la parroquia de Canoa tiene este tipo de seguridad, hay que recordar que antes del terremoto había 65 negocios de hospedajes y hoy en día quedan 28, por lo que es urgente el proceso de capacitación para este grupo importante que mueve la economía de la parroquia.

8.-¿Cada cuánto tiempo revisa usted el sistema eléctrico y de agua potable de su establecimiento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Una Vez por Año	0	0,00%
Una Vez por Cada 6 Meses	3	10,71%
Todos Los Meses	10	35,71%
Todas las Semanas	15	53,58%
Total	28	100,00%

Los resultados demuestran que la mitad del sector hotelero realiza trabajo de mantenimiento en sus instalaciones por lo menos todas las semanas, pero queda otro grupo con igual porcentaje que no realiza este tipo de mantenimiento seguido, lo deja para una vez cada 6 meses lo que aumenta el riesgo de un evento dentro de sus instalaciones.

9.- ¿Cada cuánto tiempo revisa el estado de la cocina industrial en el área de cocina?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	20	71,43%
Una vez por Semana	6	21,43%
Una vez por Mes	2	7,14%
De vez en Cuando	0	0,00%
Total	28	100,00%

Por los datos analizados se puede concluir que un alto porcentaje revisa su cocina donde preparan los alimentos todos los días, seguramente estos son establecimientos que el hospedaje va con la alimentación, donde hay trabajo todos los días en las instalaciones de la cocina.

10.- ¿Cuenta usted como hotelero con algún manual industrial para mantener las instalaciones de su negocio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	53,58%
NO	13	46,42%
Total	28	100,00%

Es importante recalcar que el 46% de los hoteleros no cuenta con una herramienta que los guíe en el sistema de cuidado de sus instalaciones, por lo que es fundamental trabajar con este grupo y poder entregar un manual de uso práctico y cotidiano entre los negocios de hospedaje.

11.-¿Estaría usted dispuesto hacer ajustes presupuestarios para mejorar su seguridad industrial de su negocio hotelero?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si estaría	20	71,42%
No hay Presupuesto	4	14,29%
Debo Pensarlo	4	14,29%
Total	28	100,00%

Es fundamental que el sector hotelero presente normas y estándares internacionales que garanticen la calidad y la seguridad del hospedaje, pues para esto es necesario implementar una serie de mecanismos los mismos que tienen que ser ejecutados por cada hotel.

12.- ¿Le gustaría tener un manual industrial para ser aplicado en el personal mejorando la operatividad de su negocio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	100,00%
NO	0	0,00%
Total	28	100,00%

En el análisis de la última pregunta los encuestados afirmaron que le gustaría tener un manual industrial para ser aplicado con todo el recurso humano con que cuenta, el mismo que debe cumplirlo para garantizar la seguridad de todos los huéspedes que desean tomar una noche en la empresa, estos detalles son fundamentales en las empresas de hospedajes para que el turismo crezca en el corto tiempo.

2.3. Entrevista realizada al dueño de un hotel en Canoa.

El administrador que contesto este tipo de encuesta afirma que conoce algo de la seguridad industrial, pero que como emprendedor el ministerio de turismo no se ha preocupado por garantizar la seguridad en los hoteles, además muchos profesionales no ha sido informados sobre la importancia de un manual de seguridad.

En realidad no tenemos un plan de contingencia de ningún índole, solo información que nos proporcionado después del terremoto o en caso de un tsunami, por lo que es fundamental que en el corto tiempo realicemos con la aso hoteleros de Canoa un manual de seguridad industrial.

Definitivamente que sí, el personal que labora en el sector hotelero no ha recibido alguna capacitación para mantenimiento industrial, y este es un factor fundamental para garantizar la seguridad en los huéspedes que compran una habitación o toman sus vacaciones en Canoa.

En realidad que si todo el sector hotelero debe contar con manual de seguridad industrial, para reducir al mínimo accidentes laborales dentro de una empresa en el sector hotelero, por lo que es importante su diseño y capacitar a todo el personal.

Definitivamente que sí, el cuerpo de bombero es una institución que se encarga de dar los permisos necesarios de funcionamiento, pero no realiza

una adecuada inspección de los equipos que necesita para su normal funcionamiento.

2.4. Análisis cruzado de la información.

Analizando los resultados de trabajo de campo, se puede observar que más de la mitad del sector hotelero de Canoá, no cuenta con un manual de seguridad industrial, pues solo tienen planes de contingencia en caso de terremoto o Tsunami, es decir que si no se hubiera dado el último evento de terremoto, tampoco hubiera este tipo de planes de contingencia.

Los manuales de seguridad son fundamentales en el sector industrial y el turismo es parte de este sector, en especial el sector hotelero, el mismo requiere de mecanismos que pongan en buen recaudo al personal que labora al interior del hotel durante todo el año.

CAPITULO III

3.1. Propuesta de solución

Diseño de un protocolo de seguridad industrial para los hoteles de la parroquia de San Andrés de Canoa.

3.2. Justificación

La presente propuesta se justifica por la necesidad que tiene el sector de hospedaje de la parroquia de Canoa, de protocolos que se debe de seguir en caso que se presentara un evento de cualquier índole, además hay resultados que demuestran que los empleados y colaboradores de estas dependencias no registran procesos de entrenamiento para controlar eventos de cualquier magnitud.

Muchas empresas hoteleras que son consideradas emblemáticas como parte de la historia de la parroquia de Canoa requieren desde algún tiempo atrás, un protocolo de seguridad a sus huéspedes, este protocolo por lo consiguiente debe de tener las pautas para reducir al mínimo accidentes en los espacios conocido como áreas de riesgo, el mismo que corresponde a sectores relacionados directamente con la cocina, lavandería, bodegas en general, pasillos, escaleras, jardín, spa, comedores y habitaciones, entre otros.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo general

- Elaborar un protocolo de seguridad industrial para los hoteles de la parroquia de San Andrés de Canoa.

3.3.2. Objetivos específicos

- Diseñar tareas específicas de protocolo de seguridad industrial para las empresas hoteleras de la parroquia de Canoa
- Especificar las tareas y desempeño del personal que trabaja en las empresas hoteleras.
- Determinar la importancia del protocolo de seguridad industrial para las empresas de hospedaje en Canoa.

3.4. Sustento teórico.

3.4.1. Estrategias para la aplicación del protocolo de seguridad

Estas son las estrategias que deben ser utilizadas:

<p>Revisión dentro de las empresas hoteleras para conocer si sus procedimientos se han realizado con un protocolo de seguridad industrial al interior de cada una de las empresas hoteleras de Canoa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los diferentes reglamentos y funciones que han tenido los empleados para afrontar un evento de seguridad hotelera
<p>Reglamentaciones y trabajos previos sobre protocolo de seguridad industrial en la biblioteca de la extensión de Bahía y en páginas web</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con los gerentes y empresarios responsables de las empresas hoteleras en la ciudad.

3.5. Importancia del protocolo de seguridad para hoteles

El presente protocolo de seguridad sirve para fortalecer una debilidad que existe en entre todos los hoteles, Canoa en el último evento se dio algunas muertes significativas en el pasado terremoto del 16 de abril del 2016, donde por falta de manuales de seguridad, existen riesgos latentes para los huéspedes que no cuentan con la seguridad necesaria en caso que se presente un evento importante donde los antecedentes ya se ha dado.

La seguridad industrial se enfoca principalmente en la protección ocular y en la protección de las extremidades, ya que 25% de los accidentes ocurren en las manos, y el 90% de los accidentes ocurren por no traer consigo los elementos de seguridad pertinentes para realizar la actividad asignada. La seguridad industrial lleva ciertos procesos de seguridad con los cuales se pretende motivar al operador a valorar su vida, y protegerse a sí mismo, evitando accidentes relacionados principalmente a descuidos, o cuando el operador no está plenamente concentrado en su labor. Éste es uno de los principales motivos, ya que el 94% de los accidentados mencionan que no se dieron cuenta del peligro de sufrir el accidente hasta que ya era demasiado tarde.

3.6. Desarrollo del protocolo de seguridad hotelera

La seguridad hotelera considera factores como: técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes. Un estudio realizado por la Asociación Internacional de Hoteles en el año 2004 identifico los cinco puntos principales que impactaran a la industria hotelera en los próximos años:

- El control de la capacidad hotelera
- La seguridad

- Los recursos
- La tecnología
- Nueva administración

La seguridad es considerada el segundo reto de la industria hotelera a nivel mundial y presenta un conjunto muy amplio de variables que debemos considerar a fin de establecer un modelo que permita definir a un establecimiento como "un hotel seguro"

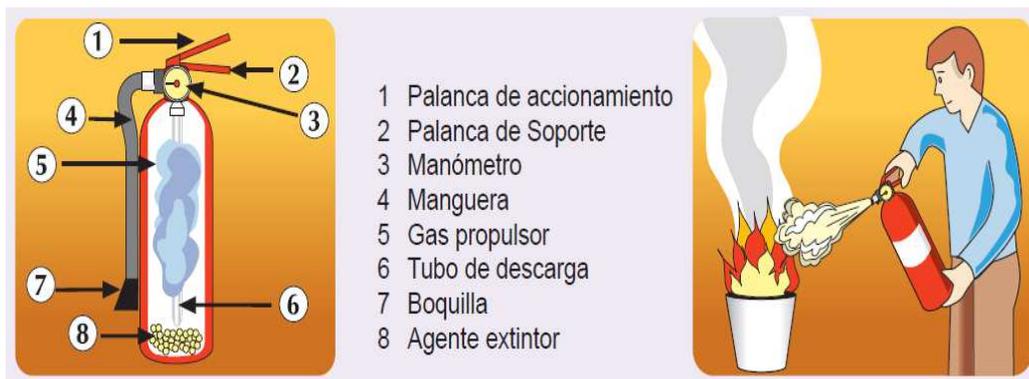
3.6.1. Seguridad interna:

3.6.2. Colocación de extintores portátiles (Grafico # 1)

Los equipos de extinción portátiles son útiles cuando estamos en presencia de un principio de incendio, pues por su capacidad y alcance no sirven cuando el fuego ya está descontrolado. En virtud de ello, si usted se enfrenta a una situación que amerite el uso del extintor portátil y cuenta con el entrenamiento o conocimiento adecuado para utilizarlo, siga estas recomendaciones:

La actuación tiene que ser en forma inmediata, en caso contrario el fuego puede quedar fuera de control

- Deben estar en un lugar visible y alcance del personal y visitantes
- Abrir la llave de seguridad según el protocolo y prepararse para la descarga
- Aproximarse al fuego lo más que se pueda, dando la espalda al viento.
- Retirar el seguro del extintor.
- Dirigir el chorro a la base del fuego, haciendo un barrido para extinguirlo.



Fuente: Buenas practicas hoteleras
 Elaborado por: Autora de la investigación

3.6.2. Instalaciones eléctricas

Antes que todo, debemos aclarar que lo más importante es la prevención. Por lo tanto, tenemos que asumir un compromiso con nuestra seguridad y la de las personas con las cuales trabajamos, sin dejar de aplicar los procedimientos correctos de trabajo, por más confianza que tengamos en que hemos hecho una labor por mucho tiempo y nunca nos ha pasado nada. Recuerde que la falsa sensación de seguridad juega en su contra; no actúe si no tiene las condiciones de seguridad

- Situaciones en las que se produce contacto eléctrico:
- Contacto con los conductores positivo y negativo (hacer “puente”).
- Contacto con partes metálicas, carcasas o chasis de hornos eléctricos, cortadoras de fiambre, batidoras, lavadoras de vajilla y otros equipos que se usan permanentemente en la industria hotelera, que pueden estar energizados debido a fallas de aislamiento.
- Contacto con el conductor energizado y se hace tierra a través del cuerpo.



Fuente: Buenas practicas hoteleras
Elaborado por: Autora de la investigación

3.6.3. Manejo de equipajes

Este tipo de maleta es la más fácil de identificar, y las que ocasionan más robos en los aeropuertos y hoteles. En este último caso, también debemos tener mucho cuidado de no sacar la vista de encima de este tipo de maleta. No es extraño que el pasajero cuando hace el check in o el check out, la deje en el piso a un lado, con el riesgo de que se la lleve.

Existen dos maneras de transportar el equipaje:

- En la mano: Cuando se trata de una valija más un bolso
- En el carro: Cuando se trata de más de una: Estos casos son para el tratamiento del equipaje de pasajeros individuales.
- En caso de grupos, será preciso, un tratamiento especial para evitar confusiones: (Peninetti, Graciela. 2011)
- Conserjería nos proveerá de marbetes (etiquetas de colores con el número de habitación y nombre de pasajero).
- Junto con el Tour conductor iremos colocando dichos elementos en cada una de las valijas, las cuales ya hemos recomendado que se traigan identificadas.

- Mientras los pasajeros terminan de hacer su check in, y comenzando por el piso más alto vamos transportando las maletas y las dejamos en las habitaciones correspondientes.
- Según la cantidad de habitaciones asignadas, será la cantidad de equipaje que llevaremos.
- Tendremos en cuenta además el número de habitación, comenzaré de menor a mayor, con la precaución de acomodarlas en el carro en ese orden.



Fuente: Buenas practicas hoteleras
Elaborado por: Autora de la investigación

3.6.4. Manejo de materiales pesados

En el manejo manual se realizan las etapas para el levantamiento, transporte y almacenamiento.

La carga máxima que puede levantar una persona en trabajos repetidos equivale a 50 kilos, lo que se encuentra establecido en la Ley N° 20.001, publicada el 05 de febrero de 2005. De esta forma, para realizar de manera segura esta operación, es importante seguir los pasos del método de levantamiento manual correcto



Fuente: Buenas practicas hoteleras
Elaborado por: Autora de la investigación

Lesiones más frecuentes

- Fracturas y contusiones.
- Lumbalgias, síndromes lumbo-ciáticos y distensiones musculares por sobreesfuerzos.
- Quemaduras por contacto con materiales calientes o corrosivos.
- Heridas cortantes y erosiones por contacto con astillas, cantos cortantes y herramientas filudas, entre otras

Las etapas del levantamiento correcto son:

1. Mantener los pies separados, uno junto al objeto y el otro detrás.
2. Encuclillarse manteniendo la espalda recta, casi vertical.
3. Meter la barbilla para que el cuello y la cabeza sigan la línea recta de la espalda y mantengan derecha y firme la columna vertebral.
4. Agarrar el objeto con toda la mano y sujetar firmemente.
5. Mantener los codos y los brazos pegados al cuerpo para no perder su fuerza y potencia. Mantener el peso del cuerpo directamente sobre los pies.

3.6.5. Practica de prevención en cocina

Procesos y peligros asociados	Consecuencias	Medidas preventivas
Proyección de partículas de aceites, líquidos calientes, líquidos de limpieza	Lesiones por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Cuerpos extraños • Conjuntivitis • Erosiones • Quemaduras • Perdida de la visión en uno o ambos ojos 	En las actividades que existan riesgos de proyección de partículas, se deberán asegurar que las maquinas freidoras y equipos cuenten con protecciones y que estas permanezcan en su lugar y en óptimas condiciones, además de elaborar procedimientos escritos para la aplicación de líquidos desengrasantes y de limpieza en general.
Líquidos Calientes	Se originan principalmente por agua o vapor calientes, contacto con estufas (braseros), u otros objetos calientes, por manipulación de equipos eléctricos y en incendios, causados por cigarrillos encendidos, juegos con fósforos y fallas en sistema eléctrico entre otros.	Guardar alejados de fuentes de calor e ignición (calefactores, chimeneas, hornos, estufas y equipos eléctricos) los artículos de fácil combustión como papel, trapos, hojas secas y leña. Nunca se deben dejar trapos impregnados de elementos combustibles al alcance de niños ni en lugares cercanos a fuentes de calor (por ejemplo traperos con parafina o paños que se han usado para encerar) Los líquidos inflamables (gasolina, petróleo, pintura, etc.) se deben almacenar preferiblemente en la parte exterior de la casa, lejos de las llamas o de algo caliente ya que sus gases con frecuencia son inflamables.

<p>Líquidos de limpieza</p>	<p>Los productos de limpieza ocupan el segundo lugar en frecuencia, después de los medicamentos, de las causas de las intoxicaciones infantiles. Suelen producirse en niños menores de 3 o 4 años cuando están en su casa, especialmente en la cocina, donde por lo general se guardan estas sustancias</p>	<p>Guardar los productos de limpieza inmediatamente después de utilizarlos para evitar que el niño pueda cogerlos en un momento de distracción. Guardar estos productos en lugares de difícil acceso para los niños, como en los armarios de mayor altura, bajo llave o con un cierre de seguridad para armarios. No dejar los productos de limpieza a la vista de los niños, especialmente si tienen colores llamativos. No guardarlos en envases diferentes del original y, sobre todo, en botellas de agua o refrescos. Esto puede confundir a los niños. Tener el menor número de productos de limpieza necesarios y deshacerse de los sobrantes, especialmente si son más tóxicos y de uso poco frecuente, como los plaguicidas.</p>
------------------------------------	---	---

Fuente: Buenas practicas hoteleras
 Elaborado por: Autora de la investigación



Fuente: Buenas practicas hoteleras
 Elaborado por: Autora de la investigación

3.6.6. Prevención de caídas y otros accidentes

Procesos y peligros asociados	Consecuencias	Medidas preventivas
Caídas del mismo y distinto nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Esguinces • Heridas • Fracturas • Contusiones • Lesiones múltiples • Parálisis • Muerte 	<p>Para evitar este tipo de accidentes con recurrencias, es preciso tomar las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar correr dentro del hotel y por las escaleras de tránsito • Al bajar por una escalera se deberá utilizar el pasamanos • Delimitar pasillos y zonas de tránsito las cuales deben estar limpias y secas • Tránsito debe estar limpio de líquidos, o alimentos • Para acceder a las partes altas debe utilizar una escalera tipo tijera • Cerciórese que la escalera este totalmente extendida • Jamás utilice los últimos peldaños de la escalera

<p>Caídas de Piscina</p>	<p>Los accidentes por inmersión ocupan el tercer lugar en las causas de muerte en los niños menores de catorce años, casi 200 anualmente, tras los accidentes automovilísticos y las caídas. Mientras que en el segmento de los preescolares, entre uno a cinco años, la asfixia por inmersión en piscinas ocupa el primer lugar</p>	<p>La primera medida de seguridad que se debe tener en las piscinas es rodearla con una reja, con al menos 1,20 metros de altura y con una separación entre los barrotes que en ningún caso puede exceder los 10 centímetros y sin barras horizontales ya que los niños pueden escalar por ellas. Recuerde que los niños pueden idear cualquier método para saltar la reja, como subirse sobre un triciclo, y por eso mientras más alta sea, mejor.</p>
---------------------------------	--	---

<p>Baños</p>	<p>El baño es uno de los sitios del hogar donde más accidentes pueden ocurrir. Para evitarlos, lo más conveniente es seguir estas indicaciones para eliminar los imprevistos y los incidentes tanto de adultos como de niños.</p>	<p>El cuarto de baño y la cocina son los dos espacios en los que se pueden presentar accidentes no deseados y que podrían haberse evitado si tan sólo se hubieran adoptado medidas preventivas.</p> <p>1.- Los niños suelen jugar en todas partes. En el cuarto de baños hay muchos rincones que pueden resultar peligrosos, sobre todo para los más pequeños que pueden resbalarse muy fácilmente.</p>
---------------------	---	---

<p>Escaleras</p>	<p>Las caídas de las escaleras lastiman a miles de personas al año y en el caso de las personas mayores, las consecuencias pueden ser muy dolorosas. La mayoría de estos accidentes pueden prevenirse fácilmente al seguir algunos consejos sencillos de seguridad. Aprender más sobre las personas que se caen y hacer algunos cambios en tus propios hábitos puede ser eficaz para evitar caerte de las escaleras</p>	<p>En las escaleras más antiguas, la profundidad de los escalones puede variar. Esta es una causa significativa de muchas caídas. Debes estar consciente de las variaciones posibles y caminar con cuidado. Si tienes miopía, es posible que también debas usar los lentes al bajar por las escaleras. Si no puedes enfocar tus pies, corres un mayor riesgo de caerte de las escaleras.</p>
-------------------------	---	--



Fuente: Buenas practicas hoteleras

Elaborado por: Autora de la investigación

3.6.7. Riesgos existentes para el personal del hotel



Riesgos existentes	Consecuencias	Medidas preventivas
<p>Todos los trabajadores del hotel, tienden a caerse de cualquier piso incluido primer nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Torceduras • Fracturas • Esguinces • Heridas • Contusiones • Lesiones • Traumáticas • Parálisis • Muerte • 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar superficies de trabajo construidas según norma de seguridad • No usar andamios para almacenamiento de materiales • Mantener superficies de trabajo en buenas condiciones • Utilizar la superficie adecuada considerando el trabajo y el peso que debe resistir • Señalizar las áreas de tránsito, trabajo y almacenamiento • Sobre 2 metros de altura utilizar cinturón de seguridad

<p>En la cocina</p>	<p>Una de las áreas de mayores riesgos laborales es la cocina, pero no debemos olvidar otras como son las cámaras de refrigeración, los locales de almacenamiento, el comedor, la barra, los vestuarios, los servicios higiénicos, el cuarto de basuras, el de productos de limpieza, sala de calderas,</p>	<p>Contactos térmicos y quemaduras con freidoras, planchas, cocinas, hornos y con los propios alimentos y bebidas preparados.</p> <p>Caídas al mismo nivel por resbalones a causa de la grasa, alimentos y otras sustancias que pueden hallarse en el suelo o tropiezos con mercancía situada por todas partes.</p> <p>Cortes con los utensilios y máquinas de corte y vajilla rota.</p> <p>Contactos eléctricos, especialmente cuando se manipulan electrodomésticos con las manos húmedas.</p>
----------------------------	---	--

3.6.8 Auxiliares, ama de llaves o personal de limpieza

Riesgos existentes	Consecuencias	Medidas preventivas
Contacto con líquidos de limpieza	Dermatitis de contacto	<p>Al aplicar líquidos de limpieza para lavar, o limpiar loza, se debe de utilizar guantes largos de goma o similar, con el fin de aislar las manos de esos líquidos que puedan afectar la piel.</p> <p>Cuando se trasvasije el líquido se debe de utilizar un protector facial Jamás se debe de ubicar líquidos en envases de bebidas para usuarios</p>
Ama de llaves	El Ama de llaves desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, entre otros: Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías.	<p>La presencia de varios agentes contaminantes al mismo tiempo.</p> <p>Las características personales de cada individuo.</p> <p>La relatividad de la salud.</p> <p>El tiempo de exposición.</p> <p>La concentración de agente contaminante en el ambiente de trabajo</p>



Fuente: Buenas practicas hoteleras
Elaborado por: Autora de la investigación

3.9. Involucrados.

Involucrados
<ul style="list-style-type: none">• La ASO hotelera de San Andrés de Canoa• Los responsables y administradores de los hoteles• Ecu 911• Cuerpo de bomberos de San Vicente• Policía nacional• Secretaria general de gestión de riesgos

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Revisando los resultados del trabajo de investigación en las empresas hoteleras de Canoa, se puede observar que los hoteleros no tiene un protocolo de seguridad industrial.
- Las tareas y la prevención que necesitan los empleados de las empresas hoteleras están señalados en el protocolo de seguridad que se expone en la propuesta
- El diagnóstico del sistema de seguridad hotelera en Canoa no cubre las necesidades de los turistas como: angustias, miedos, ansiedades o hasta ataques de pánico según el tipo de problema que se le presenta el huésped.
- La seguridad hotelera requiere un enfoque sistemático, permanente y de participación integral de todos aquellos relacionados con el establecimiento de alojamiento

Recomendaciones.

- Los trabajadores del sector hotelero se exponen a riesgos con objetos, sustancias, etc, a los cuales se les ha demostrado que poseen la probabilidad de afectar al trabajador, generando enfermedades o accidentes de trabajo por falta de un protocolo de seguridad.
- Es fundamental establecer un protocolo de seguridad que contenga información oportuna para trabajadores y gerentes de las principales cadenas de hoteleras que dan servicios en Canoa.
- Finalmente se debería presentar el presentar un protocolo se seguridad hotelera, mejorando la calidad de servicio y la seguridad de los huéspedes que buscan a Canoa para pasar sus vacaciones.
- El Ministerio de Trabajo no monitorea que el sector hotelero cumpla con los estándares de seguridad interna y externa en todos los negocios de hospedaje, por lo que el riesgo de accidentes es latentes entre los trabajadores del sector

Bibliografía.

Ángel ACERENZAMiguel Administración del Turismo. Mexico, Trillas, 2016.

BarreraE Manual de Turismo Rural para Micro, Pequeños y Medianas Empresas Rurales. Argentina, s.n., 2003.

CapeceGustavo Turismo Sostenido y Sustentable. 1997.

CardenasAntonio La seguridad industrial, evolucion y situacion actual. 2010.

Comité Andino de Autoridades de Turismo[En línea]10 Marzo 2007.

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/info5.pdf>.

COTIZALIA *Los Riesgos de la Industria Turistica*. 2009.

El turismo del canton Sucre. **GAD**2012, pág.33.

FaulknerProfBill Towards a Framework for Tourism Disaster Management. 2015, págs.135-147.

FECAPH *Manual de Pautas de Seguridad para el residente y el visitante de un destino turistico*. 2009.

Fundamentos de la Teoría General del Turismo. **KrapfWalterHunziker - Kurt**2014.

FUNDESAM Manual para activar el turismo industrial en la Pyme.

George Turismo y hoteleria UNSA. [En línea]01 Noviembre 2010.

<http://turisgeorge.blogspot.com/>.

GomesBote *Integration in the tourism industry: a case study approach*. USA, s.n., 2016.

INEC Ingresos de turistas extranjeros al Ecuador 2010 - 2014. *Ingresos y salidas de turistas al Ecuador*. Quito, Anuario, 2015.

manual:UNWTOtechnical *World Tourism Organization (1995)*. Consultado el 26 de marzo de 2009. 2015.

Martínez Adrián *Seguridad y Turismo. Superar la actual disyuntiva*. 2015.

Ministerio de Industria, Energía y Turismo *Legislación sobre Seguridad Industrial*. Madrid, s.n.

MINTUR[En línea]19 Junio 2014. <http://www.turismo.gob.ec/mintur-socializo-las-herramientas-financieras-con-las-que-cuentan-los-inversionistas-del-sector-turistico/>.

Montaño Josefina *Administración de riesgos en la hotelería*. s.l., Trillas, 2012.

Muñoz Antonio *Características de la seguridad industrial*. [En línea]20 Enero 2012.
http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=9411:caracteristicas-de-la-seguridad-industrial&catid=67:seguridad-y-proteccion&Itemid=90.

Organización mundial del turismo. **Barometer Worldtourism** 2013.

OSI *seguridad industrial y ocupación industrial*. [En línea]<http://ocpecuador.com/es/seguridad-salud-y-ambiente/seguridad-industrial-y-salud-ocupacional>.

Primera reunión del comité binacional de facilitación y comercio Ecuador Perú. **spondylus Ejeturístico** 2012, Eje turístico Ecuador Perú.

Quiroga Luis *Paseando por el mundo*. [En línea]11 Noviembre 2012.
<http://calidadpaseociudad.blogspot.com/2012/11/paseando.html>.

Rainforest Alliance *Herramientas y capacitación para profesionales en turismo*. [En línea]2011. <http://www.rainforest-alliance.org/es/tourism/training>.

Redatam[En línea]2010.
http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=104&Itemid=76.

Ruiz Zaid Bernal *Análisis del producto turístico*. Sonora, s.n., 2010.

Segura Gustavo *Plan de Acción Gubernamental para mejorar la Competitividad del Conglomerado de Turismo*. 2003.

VanHomey García Camacho Seguridad e Higiene Industrial. República,
Taller, C. x A, 2016.

Walter HunzikerKartKrapf Fundamentos de la Teoría General del Turismo
. 1942.

WTO. **HighlightsTourism**Ingles, s.n., 2008.

ANEXOS.

ANEXO A

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

EXTENSION BAHIA DE CARAQUEZ

Encuesta aplicada a clientes que acuden a hostales. 28 hoteles

Estimado cliente, con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios para la atención en los hoteles sobre la seguridad industrial, conteste marcando con una X la opción:

1. ¿Cuántas habitaciones tiene su negocio?

- a. 5 - 10 _____
- b. 10 - 20 _____
- c. 20 - 30 _____
- d. Más de 30 _____

2. ¿Tiene usted algún plan de contingencia en caso de incendio?

- a. Si _____
- b. No _____
- b.- Está en proceso _____

3. ¿Tiene usted algún plan de contingencia en caso de sismo?

- a. Si _____
- b. No _____
- b.- Está en proceso _____

4. ¿Tiene usted algún plan de contingencia en caso de Tsunami?

- a. Si _____
- b. No _____
- b.- Está en proceso _____

5. ¿Cuenta usted con equipos extintores para controlar un flagelo?

- a. Si _____
- b. No _____
- c.- Está en proceso _____

6. ¿Su personal está entrenado para controlar un evento de cualquier magnitud?

a. Si ____

b. No ____

b.- Está en proceso _____

7. ¿Tiene usted cámaras de seguridad para vigilar el ingreso y salida del personal del hotel?

a. Si ____

b. No ____

b.- Está en proceso _____

8.- ¿Cada cuánto tiempo revisa usted el sistema eléctrico y de agua potable de su establecimiento?

a.- Una vez por año ____

b.- Una vez cada 6 meses ____

c.- Todos los meses _____

d.- Todas las semanas_____

9. ¿Cada cuánto tiempo revisa el estado de la cocina industrial en el área de cocina?

a.- Todos los días____

b. Una vez por semana____

c.- Una vez por mes____

d.- De vez en cuando_____

10.- ¿Cuenta usted como hotelero de algún manual industrial para mantener las instalaciones de su negocio?

a.- Si

b.- No

11.- ¿Le gustaría tener un manual industrial para ser aplicado con el personal mejorando la operatividad de su negocio?

a.- Si

b.- No

12.- ¿Estaría usted dispuesto hacer ajustes presupuestario para mejorar la seguridad industrial de su negocio hotelero?

- a.- Si estaría
- b.- No hay presupuesto
- c.- Debo pensarlo

Muchas Gracias!!!

ANEXO B

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI EXTENSION BAHIA DE CARAQUEZ

Entrevista a 1 funcionarios de la actividad hotelero de Canoa.

- 1. ¿Conoce usted lo que es seguridad industrial para su negocio?**
- 2. ¿Tiene usted algún plan de contingencia y como es el mismo?**
- 3.- ¿Cree usted que le hace falta capacitación al personal en mantenimiento industrial?**
- 4. ¿Considera usted los hoteleros debería contar con algún manual industrial para este sector porque?**
- 5.- ¿Cree usted que el Cuerpo de bomberos debe capacitarlo en emergencias que se presenten?**

Muchas Gracias!!!