



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTE Y

HUMANIDADES

CARRERA TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA

**LA BIOSEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS
HOTELERAS DE 1RA Y 2DA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE
MANTA**

AUTOR

BARCIA CELI JONATHAN ALEXANDER

TUTOR

M.B.A EMIL VIERA MANZO

MANTA – MANABÍ - ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el proyecto de investigación, bajo la autoría del estudiante Barcia Celi Jonathan Alexander, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2022-2023(2), cumpliendo el total de 380 horas, bajo la opción de titulación de proyecto de investigación, cuyo tema es **“La bioseguridad en los servicios de las empresas hoteleras de 1ra y 2da categoría de la ciudad de Manta**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de enero del 2023

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**LA BIOSEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 1RA Y 2DA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE MANTA**” ha sido realizado y concluido por el estudiante Jonathan Alexander Barcia Celi; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,
Firmamos:

Dra. Beatriz Moreira, Phd
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
DEL TITULACIÓN**

Dra. Mabel Font Aranda
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Amparo Cabrera
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

M.B.A Emil Viera Manso
**DOCENTE TUTOR
DE TITULACIÓN**

Jonathan Alexander Barcia Celi
GRADUADO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El siguiente proyecto de investigación es llevado a cabo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas de la ULEAM. Los juicios de valor expuestos en este documento son de autoría del investigador, por ende, en caso de hacer uso de este contenido se exhorta a otorgar los respectivos créditos, evitando así el plagio.

Jonathan Alexander Barcia Celi

DEDICATORIA

Primero antes que todo le damos gracias a Dios por permitirnos llegar hasta este punto de la vida profesional, y así como también a mis padres por forjarme hacer la persona que soy actualmente, brindándome su apoyo y sus consejos para y lograr concluir mi carrera, dedico de tal manera esta tesis a mi padre y mis abuelitos quienes estuvieron conmigo hasta el día de hoy y no me dejaron solo en este camino universitario.

AGRADECIMIENTO

Siempre en mi va a existir el agradecimiento especialmente a Dios por quien nos da vida, salud y fortaleza de seguir adelante en nuestras metas u objetivos.

A mi familia que nunca me dejo solo me tuvo la paciencia necesaria para que yo lograra culminar mi carrera y así ser un profesional, mi papá, mis abuelitos gracias por ese apoyo incondicional.

No puede faltar también en mi vida las personas que de una y otra manera me apoyaron cuando necesite de algo, amistades que se me presentaron en el camino, unas se quedaron y otras solas fueron desapareciendo solo me queda decir gracias a todos por su apoyo.

RESUMEN

La pandemia COVID-19 generó muchas repercusiones a nivel mundial y claramente el sector hotelero también se vio afectado por esta situación. En este contexto, surge esta investigación basada en diagnosticar la forma de aplicación de protocolos de bioseguridad en los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría del cantón Manta. La metodología es mixta cuantitativa-cualitativa, asimismo se emplean los métodos analítico-sintético y el inductivo, además se utilizan las técnicas como la encuesta y entrevista. Se aplicaron 187 encuestas, entre los resultados recabados se comprueba que estos establecimientos hicieron uso de ciertas medidas de bioseguridad como: uso obligatorio de mascarillas, arco de sanitización, uso de alcohol, control de temperatura, equipos de protección en el personal de servicios, distanciamiento social, alfombra para desinfección de calzado, límite de aforo, entre otras. Por su parte, los entrevistados manifiestan que la pandemia COVID-19 claramente afectó el rendimiento de sus actividades, siendo los principales impactos la disminución de ingresos, incrementos de costos/gastos y la pérdida de empleos para el personal dedicado a esta actividad. Del mismo modo, resaltan que las medidas de bioseguridad impuestas por los organismos de salud ecuatorianos para el retorno a esta práctica fueron empleadas parcialmente. Al final se proponen ideas como: crear un manual de bioseguridad interna para estas empresas hoteleras, dotar de los conocimientos necesarios al personal de servicios a través de capacitaciones sobre temas de bioseguridad, adquirir equipos de protección para futuras emergencias y por último realizar simulacros que permitan medir la capacidad de respuesta ante escenarios similares a la pandemia COVID-19.

Palabras clave: Sector hotelero, empresas hoteleras de primera y segunda categoría, pandemia COVID-19 y protocolos de bioseguridad.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic will have many repercussions worldwide and clearly the hotel sector has also been affected by this situation. In this context, this research arises based on demonstrating the way of applying biosafety protocols in first and second category hotel establishments in the Manta canton. The methodology is mixed quantitative-qualitative, in addition, the analytical-synthetic and inductive methods are used, as well as techniques such as the survey and interview. 187 surveys were applied, among the results obtained it is verified that these establishments made use of certain biosecurity measures such as: mandatory use of masks, sanitization arch, use of alcohol, temperature control, protective equipment in service personnel, distancing social, carpet for shoe disinfection, capacity limit, among others. For their part, the interviewees state that the COVID-19 pandemic clearly affected the performance of their activities, the main impacts being the decrease in income, increases in costs/expenses and the loss of jobs for the personnel dedicated to this activity. Similarly, they highlight that the biosafety measures imposed by Ecuadorian health agencies for the return to this practice were partially used. In the end, ideas are proposed such as: creating an internal biosafety manual for these hotel companies, providing the necessary knowledge to service personnel through training on biosafety issues, acquiring protective equipment for future emergencies and, finally, carrying out drills that can measure the response capacity in scenarios similar to the COVID-19 pandemic.

Keywords: Hotel sector, first and second category hotel companies, COVID-19 pandemic and biosafety protocols.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	2
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
Justificación	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1 Pandemia COVID-19 en el sector hotelero	6
1.2 Medidas de bioseguridad	8
1.3 Empresas hoteleras.....	9
1.4 Empresas hoteleras de primera y segunda categoría en Manta	10
1.5 Sector hotelero post pandemia Covid-19.....	11
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	13
2.1 Enfoque de investigación.....	15
2.2 Tipo de investigación.....	15
2.3 Método	15
2.4 Técnicas	16
2.5 Instrumentos.....	17
2.6 Población y muestra.....	19
2.7 Recopilación de datos	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
3.1 Resultados de la encuesta aplicada	21
3.2 Resultados de la entrevista aplicada	28

3.3 Propuesta de actividades	33
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Análisis causa - efecto</i>	3
Figura 2. <i>Hilo conductor</i>	6
Figura 3. <i>Visita a un establecimiento hotelero</i>	21
Figura 4. <i>Aplicación de las medidas de bioseguridad</i>	22
Figura 5. <i>Protocolos de bioseguridad</i>	23
Figura 6. <i>Aplicación de protocolos de bioseguridad</i>	24
Figura 7. <i>Principales efectos negativos</i>	25
Figura 8. <i>Rol de las autoridades</i>	26
Figura 9. <i>Medidas de bioseguridad a implementar</i>	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Medidas de bioseguridad turística</i>	8
Tabla 2. <i>Tipos de establecimientos de alojamiento</i>	9
Tabla 3. <i>Establecimientos de primera y segunda categoría</i>	10
Tabla 4. <i>Antecedentes metodológicos</i>	13
Tabla 5. <i>Metodología específica</i>	14
Tabla 6. <i>Fundamentación de las preguntas</i>	16
Tabla 7. <i>Cuestionario de encuesta</i>	17
Tabla 8. <i>Cuestionario de entrevista</i>	18
Tabla 9. <i>¿Considera que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas de manera pertinente en estos establecimientos?</i>	28
Tabla 10. <i>Indique las normativas y/o protocolos de bioseguridad aplicadas en estos establecimientos</i>	29
Tabla 11. <i>¿Usted considera que los establecimientos estuvieron preparados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad?</i>	30
Tabla 12. <i>¿Cuáles son los principales efectos negativos para estos establecimientos?</i>	31
Tabla 13. <i>Señale las medidas que usted propone para mejorar la aplicación de la bioseguridad en estos hoteles</i>	32
Tabla 14. <i>Cronograma de actividades</i>	34

INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial históricamente ha logrado un crecimiento importante, siendo considerado como una de las principales fuentes de ingresos de los países. Ecuador a raíz de la declaratoria mundial del COVID-19 experimentó una disminución en los ingresos del sector turístico, siendo Manta una de las ciudades con mayor impacto especialmente en el sector hotelero (Pinargote y Loor, 2020).

En dicho contexto, Becerra, Vega y Orellana, (2021) resaltan que la crisis sanitaria, ha llegado a cambiar de forma drástica la vida de las personas; el impacto que ha generado en las empresas turísticas y en los trabajadores que en gran parte de ellos son mujeres, jóvenes es significativo, viéndose todo este sector afectado a causa de las medidas de cuarentena mundial

Mediante la actual investigación, se pretende identificar el nivel de incidencia económica generada por el COVID-19 sobre el sector hotelero de Manta, y determinar las alternativas de reactivación para este sector, considerando la capacidad de las empresas hoteleras para enfrentar dicha crisis. A través de un estudio descriptivo de enfoque cualitativo y cuantitativo, se aplican encuestas a los turistas de la ciudad de Manta, cuyos resultados permiten revelar que esta pandemia ha provocado la desaceleración económica en el sector hotelero local, debido a la disminución de la demanda de estos servicios.

Luego del escenario de la pandemia COVID-19 se estima que la actividad turística será una de las actividades económicas que más tarde va a volver a la normalidad en el engranaje económico mundial, lo que conlleva a la aplicación de estrategias encaminadas a la mitigación de daños y la planificación para la recuperación mediante la colaboración público-privada entre las autoridades nacionales y locales y el sector empresarial privado (Mendoza y Reinoso, 2020).

En este contexto se desarrollará este proyecto, el mismo que tiene como objetivo reflexionar desde planteamientos post-crecientistas cómo se puede abordar la transformación del sistema de funcionamiento turístico en la actual crisis sanitaria evitando reproducir y ampliar las problemáticas de la situación anterior.

Este trabajo, es parte de los resultados del proyecto de investigación institucional **“Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”. Provincia de Manabí”**

Planteamiento del problema

A raíz de la declaratoria de la pandemia COVID-19 realizada por la Organización Mundial de la Salud, los países tomaron sus recaudos. Es así como las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos a nivel mundial se vieron en la imperiosa necesidad de paralizar sus actividades, para evitar contagiarse de este virus. Aunque dicha decisión perjudicara sus intereses ya que de por sí se generaron cuantiosas pérdidas económicas que probablemente tomarán un largo tiempo de recuperación.

En el caso específico de Ecuador, los establecimientos turísticos también acataron las recomendaciones de los organismos de salud y por ende cerraron sus empresas. Esta acción trajo consigo un despido masivo de personas que laboraban en estos negocios provocando así una severa crisis económica.

Luego de un largo período de desconcierto, las actividades volvieron a retomarse, pero de manera paulatina y siguiendo ciertas normativas protocolarias. Dicha decisión fue tomada a partir de observar una curva descendente en los contagios, entonces las autoridades de salud tomaron la decisión de la reapertura de los establecimientos, pero aplicando medidas de bioseguridad como: distanciamiento social, uso obligatorio de mascarillas, restricción de aforo y demás.

En los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Manta, según lo observado e investigado, se muestra una deficiencia en la gestión de las medidas de bioseguridad, específicamente en la aplicación de manuales de procedimiento a la hora de aplicarlos al huésped. Para lograr la reactivación del sector es necesario capacitar al personal que laboran en estos establecimientos para que puedan desempeñar sus tareas conforma a las normativas protocolarias.

En el siguiente diagrama de Ishikawa o espina de pescado, reflejando aquellos problemas existenciales en la aplicación de medidas con protocolos de bioseguridad de las empresas hoteleras (Figura 1).

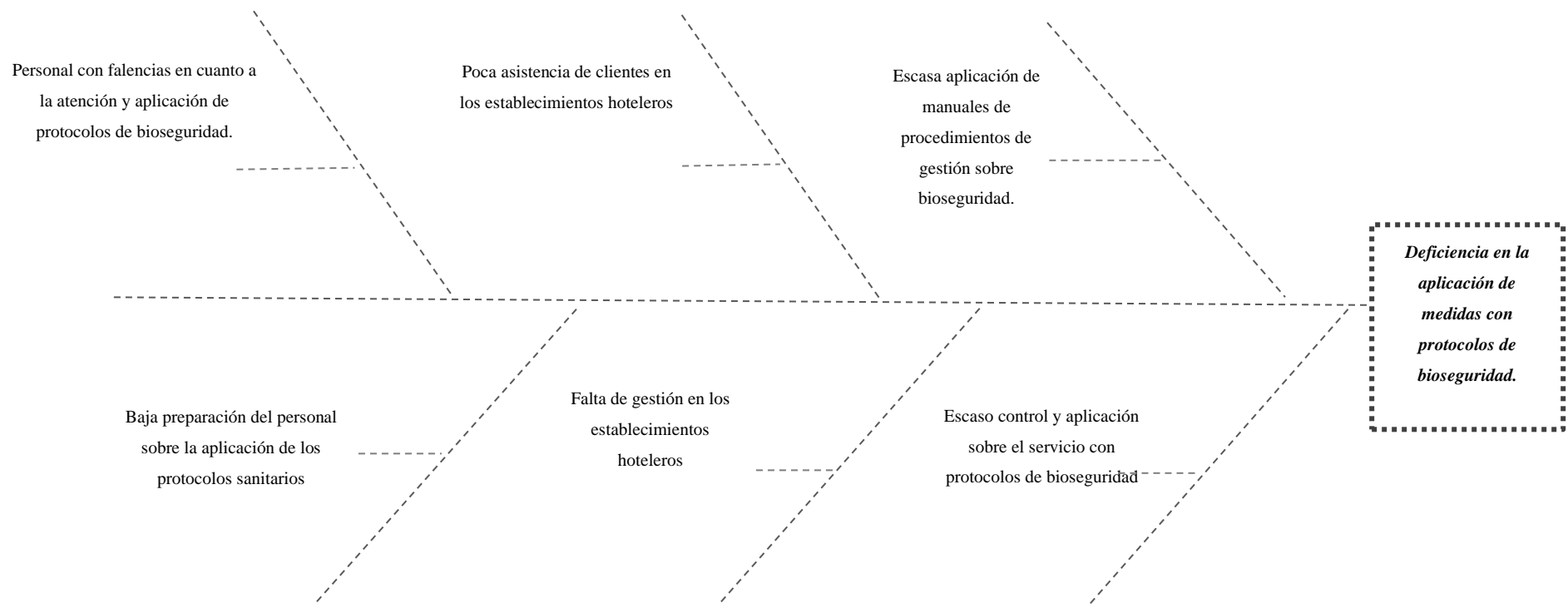


Figura 1. Análisis causa - efecto

Fuente: Elaboración propia

Fundamentando en lo anterior, a continuación, se refleja la pregunta de investigación:

¿Cómo asegurar la bioseguridad en los servicios en las empresas hoteleras de primera y segunda categoría de la ciudad Manta?

El **objeto de investigación** consiste en analizar la bioseguridad en los servicios en los hoteles de primera y segunda categoría. Mientras que el **campo de acción** en el cual se desarrolla este proceso investigativo es la ciudad de Manta.

La **variable independiente** es la aplicación de protocolos de bioseguridad, por su parte la **variable dependiente** es la bioseguridad en empresas hoteleras del cantón Manta.

Objetivo general

Analizar la bioseguridad en los servicios de las empresas hoteleras para la constatación de protocolos establecidos en la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

1. Indagar sobre los protocolos de bioseguridad aplicados en los servicios en empresas hoteleras.
2. Determinar la aplicación de protocolos de bioseguridad en los servicios en las empresas hoteleras de la ciudad de Manta.
3. Proponer acciones estratégicas para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en los servicios de las empresas hoteleras de la ciudad de Manta.

La investigación se subdivide en tres acápites: En el capítulo I, Marco Teórico se abordan los contenidos vinculados con protocolos de bioseguridad en los servicios de las empresas hoteleras. Por su parte, en el capítulo II, Diseño Metodológico se define el enfoque y tipo de investigación. Del mismo modo, se determinan los métodos, técnica y herramientas a utilizar para la debida recopilación de datos y la tabulación de los mismos. Mientras que en el capítulo III, Resultados y Discusión se agrega la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos y también se diseñan las estrategias propuestas al inicio del estudio. Luego se elaboran las conclusiones y recomendaciones finales.

Justificación

En la actualidad el sector hotelero se encuentra en el proceso de reactivación post pandemia COVID-19. Claramente al iniciarse esta situación se originaron ciertos impactos en estos establecimientos de alojamiento, aunque después de un período determinado se volvieron a retomar estas actividades, pero aplicando medidas de bioseguridad como uso de mascarillas, distanciamiento social, alcohol, entre otros.

Por lo tanto, se procede a llevar a cabo la presente investigación enfocada en analizar la forma en la cual se aplicaron los protocolos y medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID-19 en las empresas hoteleras de primera y segunda categoría en el cantón Manta, provincia de Manabí. Los resultados finales permiten reconocer la realidad de estos establecimientos durante dicho contexto, posterior a los datos recabados se elaboran estrategias que aporten a la reactivación del sector de alojamiento en general.

La justificación teórica radica en consultar información en fuentes bibliográficas secundarias como tesis, artículos y publicaciones científicas e informes. De dichos documentos se extrae información crucial sobre el proyecto y sobre todo aporta a esclarecer vacíos conceptuales.

Mientras que la justificación metodológica consiste en definir el enfoque y tipo de investigación, así como se encarga de definir los métodos, las técnicas y herramientas a utilizar para la recopilación de datos de acción. También se diseñan los respectivos instrumentos de encuesta y entrevista. Además, se establece la población y muestra.

En el caso puntual de la justificación práctica, esta se basa en la recopilación de datos en el campo de acción, para lo cual se asiste a las empresas hoteleras de primera y segunda de categoría en el cantón Manta y así poder reconocer las opiniones sobre el tema en cuestión.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En este apartado se procede a consultar información relacionada con las palabras clave de la investigación. La secuencia de temas a tratar se ubica en la siguiente figura (2).

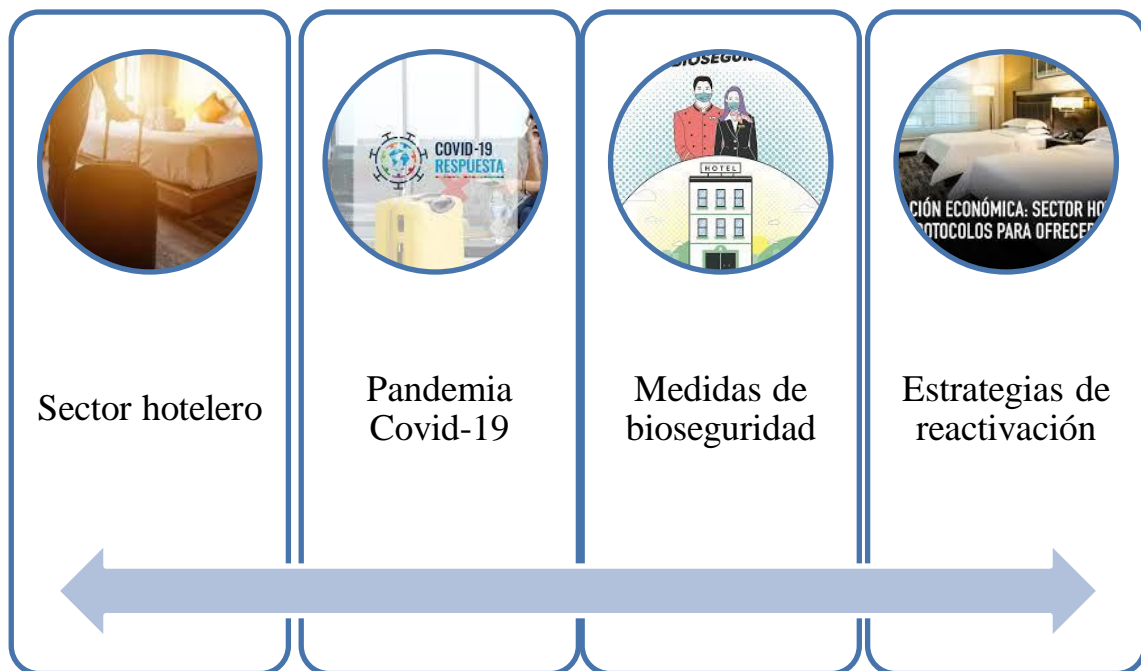


Figura 2. Hilo conductor

Nota: Elaboración propia

1.1 Pandemia COVID-19 en el sector hotelero

El inicio de la pandemia ocurrió en territorio chino, exactamente en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, el 31 de diciembre de 2019, con un conglomerado de casos de neumonía causados por un nuevo virus que forma parte de la familia de los coronavirus (como el SARS) y al que se le nombró con el número 19. Este virus tiene como particularidades que ataca el sistema respiratorio y es de difícil diagnóstico, ya que tiene síntomas de gripe común y su periodo de incubación es de 14 días, tiempo durante el cual la persona infectada puede contagiar a otros (OMS, 2020).

La pandemia por la COVID-19 ha ocasionado en todos los países del mundo una saturación y colapso sin precedentes de los servicios de salud que han exigido la implementación de estrategias, no siempre bien organizadas, para satisfacer las necesidades derivadas de un incremento progresivo en la demanda de cuidados médicos. La respuesta de los servicios de salud parte desde la comunidad, con la educación a la población, medidas de salud pública y de prevención a través del primer nivel de atención, y la coordinación y articulación con los hospitales (OPS, 2020).

En la actualidad, el turismo se ha visto fuertemente afectado por la pandemia provocada por el coronavirus, que ha producido, en Además de las pérdidas humanas, un gran número de problemas económicos, pérdidas sociales, culturales y ambientales. Asimismo, el virus ha tenido un impacto significativo en el sector turístico; por lo tanto, toda la industria turística ha experimentado diversos cambios para enfrentar la crisis sanitaria (Salazar, Serrano y Calle, 2021).

El confinamiento estricto que sufrió el mundo para contener el avance del COVID-19 entre el año 2020, paralizó la actividad hotelera. Para reanudarla de nuevo tuvo que implementar varias medidas de seguridad e higiene para garantizar, no solo un servicio acorde a las nuevas restricciones que el gobierno impuso al sector, sino para generar confianza en la gente a volver a usar los servicios que antes acostumbraban, sin el miedo al contagio del virus (García, 2021).

En este contexto, Restrepo y Valencia, (2021) estipulan que ninguna entidad del sector público o privado a nivel mundial estaba preparada para la crisis derivada del Covid-19, la cual cambiaría drásticamente el panorama del sector viajes y turismo debido al cierre de fronteras globales, aislamiento social y la cancelación masiva de eventos. Esto ha generado afectaciones sin precedentes al empleo y los ingresos de las personas que dependen directa o indirectamente de esta actividad económica.

Como tal, muchos países no estaban preparados para una pandemia de esta magnitud, y por eso se han visto económicamente. Esto ha ocasionado que los estados opten por medidas estrictas que favorezcan y contribuyan a reactivar sus sectores que por tanto tiempo se encontraban inactivos. Como tal, la reactivación económica del turismo va a depender de los proyectos y programas que apliquen las empresas para brindar al usuario seguridad, de tal manera que puedan acudir a centros turísticos sin temor a contagiarse de la COVID-19 (Arroyo, 2022).

Con base a lo estipulado, el autor considera que la reactivación en el campo turístico dependerá de la capacidad de gestión de los representantes del sector público y privado. En dicho contexto, ambas partes deben trabajar articuladamente en la búsqueda de soluciones que contribuyan a recuperar la confianza de los turistas y visitantes. Del mismo modo, es importante seguir aplicando las normas de bioseguridad para precautelar la salud de los clientes y empleados.

1.2 Medidas de bioseguridad

La bioseguridad es el conjunto de normas preventivas destinadas a mantener el control de elementos de riesgos laborales, procedentes de agentes biológicos, químicos y físicos, logrando la prevención de impactos nocivos a la salud de trabajadores, pacientes, familia, visitantes y comunidad (Pozo, 2020). Estas medidas tomaron mayor connotación en el desarrollo de las actividades turísticas a raíz del surgimiento de la pandemia COVID-19, la cual obligó a estos establecimientos a aplicar dichas normativas de bioseguridad para precautelar la salud de los clientes y los colaboradores internos.

La actividad turística se debe de priorizar en la reactivación económica con nuevos protocolos de seguridad que reduzcan al mínimo el riesgo, con el propósito de preservar la salud y también de reestablecer la confianza para que las personas puedan salir de sus viviendas a recorrer lugares turísticos cercanos (Schubert, 2021). Asimismo, Chicaiza et al. (2021) precisas que el Estado tiene la obligación de supervisar las acciones que las empresas turísticas realicen y estas deben seguir los lineamientos del sector, ya que de nada sirve que solo algunas respeten estas normas.

Los protocolos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre la bioseguridad en la atención sanitaria impulsan la promoción y el mejoramiento de los mismos a nivel mundial mediante el lavado de manos dentro de los establecimientos de salud por parte del personal sanitario (Cedeño et al., 2020).

En la siguiente tabla (1) se ubican algunas medidas de bioseguridad utilizadas para sobrellevar la situación durante el contexto de la pandemia COVID-19.

Tabla 1. Medidas de bioseguridad turística

1	Evitar el saludo de mano o cualquier contacto físico con el cliente, otros guías de turismo, proveedores y respetar la distancia mínima de 1.5 m.
2	Asegurarse que todos los clientes (turistas/excursionistas) utilicen correctamente su equipo de protección personal (mínimo: la mascarilla que es de uso obligatorio)
3	Deberá velar por el cumplimiento de medidas básicas como evitar tocarse la nariz, la boca y los ojos; tanto el guía como el cliente.
4	Evitar compartir artículos con los clientes u otros guías.
5	Abstenerse a prestar el servicio en caso de presentar algún síntoma.
6	Evitar la aglomeración de personas, respetando el distanciamiento social mínimo de 1.5 m.

Nota: Elaboración propia a partir de Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (2020)

En el caso de los huéspedes, estos deben realizar el lavado de manos y utilizar alcohol para desinfectar las manos, además al ingreso al establecimiento se debe realizar la desinfección general de ropa, zapatos y equipaje junto con la revisión de la temperatura corporal, también es importante que tanto dentro como fuera del local debe obligatoriamente utilizar mascarilla, y mantener un distanciamiento de 2 metros de las demás personas (Mendoza, 2021).

Basado en lo anterior, el autor considera que estas medidas de bioseguridad jugaron un rol elemental para el retorno paulatino a las actividades turísticas en el contexto de la pandemia COVID-19. Dichas acciones sin lugar a duda brindaron más seguridad en cuanto a la salud de los usuarios y a raíz de esto volvieron a utilizar solicitar los servicios de alojamiento en los destinos a nivel mundial, aportando así a la reactivación del sector.

1.3 Empresas hoteleras

Los establecimientos que prestan servicios de alojamiento en Ecuador poseen la siguiente clasificación (tabla 2):

Tabla 2. Tipos de establecimientos de alojamiento

Tipo	Descripción
Hotel	Cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.
Hostal	Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hostería	Ofrece servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Hacienda turística	Servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, entre otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Lodge	Posee instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente, entre otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.
Resort	Servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto

Refugio	Servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.
Campamento turístico	Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.
Casa de huéspedes	Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

Nota: Ministerio de Turismo (2016)

1.4 Empresas hoteleras de primera y segunda categoría en Manta

En la siguiente tabla (3) se ubican los establecimientos tanto de primera como segunda categoría en el cartón Manta.

Tabla 3. Establecimientos de primera y segunda categoría

#	Nombre Comercial	Dirección	Categoría	Cap.	Hab.	Camas
1	Porto Velho	Cdla. Uleam Mz Ab Lote # 10 y 11	Primera	71	20	37
2	Hotel Mar Azul	Calle 22 y Av. Flavio Reyes	Primera	96	29	48
3	Hotel Bucaneiro	Flavio Reyes y Calle 29	Primera	84	29	42
4	Aqua Marina	Urb. Los Almendros vía Manta Rocafuerte a lado de la Nueva Terminal	Primera	112	32	56
5	Navio Hotel	Cdla. Universitaria Mz-10 frente a Portal del Sol	Primera	119	39	59
6	Barbasquillo	Vía Barbasquillo, Playa Barbasquillo	Segunda	85	30	74
7	Hotel Boutique María Isabel	Av. M2 y Calle 24 S/N	Segunda	52	16	26
8	Perla Spondylus	Calle 15 y Av. 5 N° 1517	Segunda	78	25	34
9	Rutasol	Calle 115 y Av. 114 barrio Cristo Rey	Segunda	60	24	30
10	Hotel Avellan	Sitio Barbasquillo Urb. Mediterráneo frente a Urb. Barlovento	Segunda	72	20	36
11	Hotel Hamilton	Cdla. Universitaria cerca de Dulce y Cremoso	Segunda	132	36	66

12	Manta Aiport	Cdla. El Terminal Redondel del Aeropuerto	Segunda	64	19	32
13	Hotel Rishuo	Santa Marianita	Segunda	36	8	18
14	Hotel Oceanik	Calle 15 entre Av. 10 y 11 Esquina	Segunda	114	33	57
15	Yormari	B/ Córdova, Calle 19 y Av.14	Segunda	72	20	36
16	Hotel La Cultura	Av. Cultura	Segunda	48	24	24
17	Hotel Stella Blu	Cdla. Universitaria MZ U- Lote 10 cerca de la Universidad	Segunda	50	17	25
	Total			1394	448	746

Nota: GAD MANTA (2022)

1.5 Sector hotelero post pandemia Covid-19

De acuerdo con Miranda, (2019) a través del tiempo se ha incrementado la prevención de riesgos, planes de contingencia, emergencia de salud, se generan ante la inestabilidad climática, inseguridad de infraestructura, falta de herramientas de seguridad laboral, industrial, social e infraestructura, del cual los procesos y procedimientos deben permanecer bajo un plan constante que establezcan los indicadores de sistema de gestión.

La pandemia precipitó los cambios tecnológicos en la industria de la hospitalidad, y, con el ánimo de reducir la interacción humana y los riesgos asociados a la salud, algunos establecimientos han automatizado procesos que antes requerían de alto contacto con los huéspedes. No obstante, el común denominador, dentro del subsector de alojamiento, versa sobre la implementación de estrategias de reducción de costos, así como renegociación con proveedores y acreedores financieros, y la dilatación y reducción de impuestos (Restrepo y Valencia, 2021).

Las estrategias optadas por el sector hotelero para la recuperación del sector, han ido de la mano conjuntamente con la utilización e innovación de tecnologías, así como la incorporación de procedimientos y acciones diferentes para los diferentes departamentos del establecimiento. Algunas de las medidas expresan un cambio en los planes de contingencia para evaluación dentro del entorno laboral sobre los empleados más vulnerables al Covid-19 y determinar medidas para la seguridad del personal (Núñez, 2021).

A pesar de los impactos negativos generados en la Pandemia COVID-19 en el sector turístico de Manta, esta se presenta también como una oportunidad para replantear el desarrollo de la actividad turística en destinos poco evolucionados como éste, que a pesar de contar con la presencia de cadenas hoteleras de cinco estrellas, éstas representan una muy pequeña parte del sector empresarial, ya que en Ecuador el 80% de la planta hotelera está representado por hoteles de pequeña y mediana envergadura (Mendoza y Reinoso, 2020).

Los impactos negativos de la COVID-19 en el sector hotelero han presentado una caída nunca vista en la historia. Por ello, y dada la relevancia del turismo en la economía nacional de muchos países, las diferentes estrategias que han promovido los entes del turismo de diferentes niveles han buscado desde el inicio de la pandemia que estos impactos puedan ser mitigados para que la industria sobreviva a este contexto (Díaz, 2021).

Con base a lo expuesto, el autor considera que la recuperación del sector hotelero depende en primera instancia del trabajo en conjunto que efectúen tanto los representantes públicos y privados. Estos personajes deben establecer una planificación estratégica que posea directrices basadas en la reactivación de las actividades turísticas.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Este capítulo hace alusión al enfoque y tipo de tipo de investigación. Por consiguiente, declara los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la concierne recopilación de datos en el campo de acción.

Antecedentes metodológicos

Para determinar la metodología propia a implementar en esta investigación se procede al análisis de estudios anteriores que contemplen proyectos acerca de la aplicación de la bioseguridad en las empresas hoteleras (tabla 4).

Tabla 4. Antecedentes metodológicos

Autor, año	Etapas metodológicas
Díaz, (2021)	<ol style="list-style-type: none">1. Revisión de literatura2. Definición de objetivos3. Diseño de instrumentos4. Análisis de datos5. Elaboración de la propuesta
Salazar et al., (2021)	<ol style="list-style-type: none">1. Selección de artículos2. Análisis de contenido3. Elaboración de los instrumentos4. Aplicación de encuesta5. Análisis de datos6. Diseño de la propuesta
García, (2021)	<ol style="list-style-type: none">1. Selección de artículos2. Diseño del instrumento3. Determinación de la población y muestra4. Recopilación de datos5. Análisis de datos6. Elaboración de estrategias
Cedeño et al., (2020)	<ol style="list-style-type: none">1. Revisión documental2. Definición de variables3. Elaboración de la encuesta4. Selección de la población5. Aplicación del cuestionario6. Diseño de la propuesta

Pinargote y Loor, (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección de artículos 2. Definición de objetivos 3. Diseño del instrumento 4. Aplicación de la encuesta 5. Análisis de información
--------------------------	--

Nota: Elaboración propia

Luego de analizar los estudios anteriores, se procede a desarrollar las etapas de la metodología específica de este proyecto (tabla 5):

Tabla 5. Metodología específica

Etapas metodológicas	Métodos, técnicas y herramientas	Resultados esperados
1. Revisión de literatura	Método analítico-sintético Método inductivo Revisión documental	Características del sector hotelero
2. Diseño del instrumento	Análisis y síntesis Tablas	Cuestionario de encuesta y entrevista
3. Determinación de la población	Muestra infinita Prueba matemática estadística	Población a encuestar
4. Recopilación de información	Microsoft office 365	Encuesta aplicada Entrevista aplicada
5. Análisis de datos	Análisis y síntesis Tablas y figuras Excel	Conclusiones y recomendaciones
6. Propuesta	Análisis y síntesis Tablas	Actividades y estrategias

Nota: Elaboración propia

2.1 Enfoque de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2014) resaltan que el enfoque cualitativo emplea la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Con respecto al enfoque de tipo cuantitativo tiene como finalidad recabar datos para comprobar la hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico, con la premisa de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

En este proyecto se emplea una investigación con enfoque mixto: cuanti-cualitativo. Como tal se procede al análisis del contexto sobre la aplicación de la bioseguridad en los servicios de las empresas hoteleras. Luego se hace la tabulación de datos mediante las herramientas matemáticas-estadísticas las cuales permiten la constatación protocolos establecidos en la ciudad de Manta.

2.2 Tipo de investigación

La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020). Este estudio es descriptivo ya que se dirige al análisis de las variables de estudio relacionadas con los protocolos de bioseguridad aplicados en los servicios en empresas hoteleras. También se recaba datos acerca de las características del campo de acción.

2.3 Método

Según Rodríguez y Pérez, (2017) la inducción y la deducción se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la inducción se traducen en generalizaciones enriquecidas, por lo que forman una unidad dialéctica.

Respecto a los métodos empleados, el inductivo-deductivo es aplicado en la presente investigación para realizar análisis general acerca del contenido consultado en las fuentes de información, para luego llegar a conclusiones particulares.

2.4 Técnicas

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Casas, Repullo y Campos, 2002).

Se hace uso de la encuesta y entrevista para recopilar las opiniones de las personas involucrados con esta actividad en particular. En el caso de la primera, esta es dirigida a los usuarios que hacen uso de estos servicios de alojamiento hoteleros en el cantón Manta. Mientras que la segunda recoge los puntos de vista de los representantes o administradores de dichos establecimientos (tabla 6).

Tabla 6. Fundamentación de las preguntas

#	Preguntas	¿Por qué?	Literatura de sustento	Forma de Medición
1	¿Usted visitó algún establecimiento de primera y segunda categoría durante la pandemia COVID-19?	Permite identificar la cantidad de personas que hicieron uso de los servicios en los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría	Cedeño et al., (2020) García, (2021) Mendoza, (2021)	Variable nominal
2	¿Considera que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas de manera pertinente en estos establecimientos?	Revela si los protocolos y medidas de bioseguridad se aplicaron correctamente	Díaz, (2021) Schubert, (2021) Becerra, Vega Orellana, (2021)	Variable nominal
3	Indique las normativas y/o protocolos de bioseguridad aplicadas en estos establecimientos	Reconoce las medidas implementadas en las empresas hoteleras	Szentesi et al., (2021) Salazar, Serrano, y Calle, (2021)	Variable ordinal (Escala de likert)
4	¿Usted considera que los establecimientos estuvieron preparados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad?	Permite medir si los hoteles estuvieron preparados para aplicar los protocolos	Ja Kim, Hall y Bonn, (2021) Salazar, Serrano, y Calle, (2021)	Variable nominal
5	¿Cuáles son los principales efectos negativos para estos establecimientos?	Identifica los impactos generados por la pandemia en este sector	Becerra, Vega Orellana, (2021) Ja Kim, Hall y Bonn, (2021)	Variable ordinal (Uso de rangos)

6	¿Cómo evalúa el rol de las autoridades de salud frente a la pandemia COVID-19?	Pondera la actuación de los representantes en materia de salud durante esta situación	Schubert, (2021) Becerra, Vega Orellana, (2021)	Variable ordinal (Escala de likert)
7	Señale las medidas que usted propone para mejorar la aplicación de la bioseguridad en estos establecimientos	Muestra posibles soluciones para reactivar el sector a partir de la aplicación de la bioseguridad	Díaz, (2021) García, (2021) Mendoza, (2021)	Variable ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.5 Instrumentos

La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (López y Fachelli, 2015).

El cuestionario es el mecanismo utilizado para completar la fase de recopilación de información. En el caso de la encuesta este se encuentra estructurado por siete preguntas y la entrevista por cinco interrogantes. En las siguientes tablas 7 y 8 se ubican ambos formatos respectivamente.

Tabla 7. Cuestionario de encuesta

<p>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</p> <p>Cuestionario de encuesta dirigido a los clientes de las empresas hoteleras de primera y segunda categoría de Manta</p> <p>La siguiente encuesta es aplicada a los usuarios que acuden a las empresas hoteleras de primera y segunda categoría de la ciudad de Manta, con el objetivo de identificar cómo se aplica la bioseguridad en las actividades diarias de estos establecimientos. Gracias de antemano por su colaboración.</p> <p>1. ¿Usted visitó algún establecimiento de primera y segunda categoría durante la pandemia COVID-19?</p> <p>Sí No</p> <p>2. ¿Considera que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas de manera pertinente en estos establecimientos?</p> <p>Sí No</p> <p>3. Indique las normativas y/o protocolos de bioseguridad aplicadas en estos establecimientos</p> <p>Protocolo de ingreso Control de temperatura Límite a de aforo Cámara de sanitización Uso de mascarillas Uso de alcohol Otros</p>
--

<p>4. ¿Usted considera que los establecimientos estuvieron preparados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad?</p> <p>Muy de acuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo</p> <p>5. ¿Cuáles son los principales efectos negativos para estos establecimientos?</p> <p>Pérdidas económicas Cierre de establecimientos Incrementos de costos y gastos Otros</p> <p>6. ¿Cómo evalúa el rol de las autoridades de salud frente a la pandemia COVID-19?</p> <p>Excelente Bueno Regular Malo Muy malo</p> <p>7. Señale las medidas que usted propone para mejorar la aplicación de la bioseguridad en estos hoteles</p> <p>Mayor preparación al personal del hotel sobre el manejo de la bioseguridad Invertir en equipos de bioseguridad Crear un manual de bioseguridad interna Acondicionar las instalaciones del hotel para situaciones de emergencia Otros</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Cuestionario de entrevista

<p style="text-align: center;">Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario de encuesta dirigida a los gerentes/ administradores de las empresas hoteleras de primera y segunda categoría de Manta</p> <p>La siguiente entrevista es aplicada a los representantes de las empresas hoteleras de primera y segunda categoría del cantón Manta, con el objetivo de identificar cómo se aplica la bioseguridad en las actividades diarias de estos establecimientos. Gracias de antemano por su colaboración.</p> <p>1. ¿Considera que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas de manera pertinente en estos establecimientos?</p> <p>Sí No</p> <p>2. Indique las normativas y/o protocolos de bioseguridad aplicadas en estos establecimientos</p> <p>Protocolo de ingreso Control de temperatura Límite a de aforo Cámara de sanitización Uso de mascarillas Uso de alcohol Otros</p> <p>3. ¿Usted considera que los establecimientos estuvieron preparados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad?</p> <p>Muy de acuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo</p> <p>4. ¿Cuáles son los principales efectos negativos para estos establecimientos?</p>

Pérdidas económicas Cierre de establecimientos Incrementos de costos y gastos Otros 5. Señale las medidas que usted propone para mejorar la aplicación de la bioseguridad en estos hoteles Mayor preparación al personal del hotel sobre el manejo de la bioseguridad Invertir en equipos de bioseguridad Crear un manual de bioseguridad interna Acondicionar las instalaciones del hotel para situaciones de emergencia Otros
--

Fuente: Elaboración propia

2.6 Población y muestra

La población objeto en este proceso investigativo son los clientes que visitan los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría en el cantón Manta. Cabe indicar, que al no poseer una base de datos específica en la cual se indique la cantidad de personas que hacen uso de estos servicios en esta localidad, se procede a utilizar una población infinita.

La fórmula a emplear se ubica en el siguiente apartado.

N= población

Z= 1,96 valor para un nivel de confianza del 95%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,10 probabilidad máxima de cometer errores

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{(2,58)^2 * 0,50 * 0,50}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{6,6564 * 0,50 * 0,50}{0,01}$$

n= 166,41

Con base a la fórmula aplicada se determina que la cantidad de encuestas es de 167.

2.7 Recopilación de datos

Este proceso de compilación de información consiste en asistir a las distintas empresas hoteleras de primera y segunda categoría de Manta, a fines de recabar la cantidad de encuestas requeridas. Esta etapa se lleva a cabo durante el período de tiempo comprendido entre el 10 de julio al 15 de agosto del año 2022. Para optimizar el tiempo de los consultados y del encuestador, se utiliza la herramienta Forms de Microsoft Office 365, en dicha plataforma digital se sube el formato de encuesta y luego se genera un enlace el mismo que es enviado a la población objeto para que respondan el cuestionario. Este recurso también facilita la tabulación de datos a los investigadores.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este enunciado se colocan los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de encuesta. Para mostrar de manera sistemática los resultados se emplean figuras.

3.1 Resultados de la encuesta aplicada

Se aplicaron un total de 187 respuestas, a continuación de muestran los datos.

1. ¿Usted visitó algún establecimiento de primera y segunda categoría durante la pandemia COVID-19?

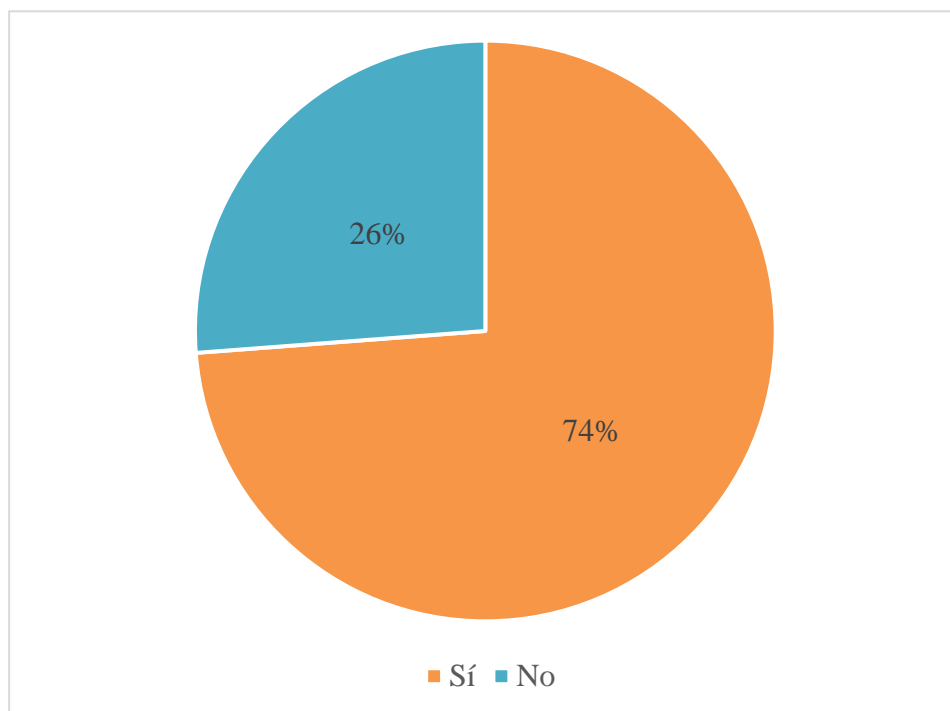


Figura 3. Visita a un establecimiento hotelero

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta interrogante, el 74% de los encuestados señala que si visitó un establecimiento hotelero e hizo uso de sus instalaciones y servicios durante el contexto de la pandemia COVID-19. Por su parte, el 26% acudió a la ciudad de Manta, pero a su vez no acudió a los establecimientos de alojamiento por temor al contagio de esta enfermedad. ya que fueron testigos de la realidad en estos establecimientos (figura 3).

2. ¿Considera que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas de manera pertinente en los establecimientos hoteleros?

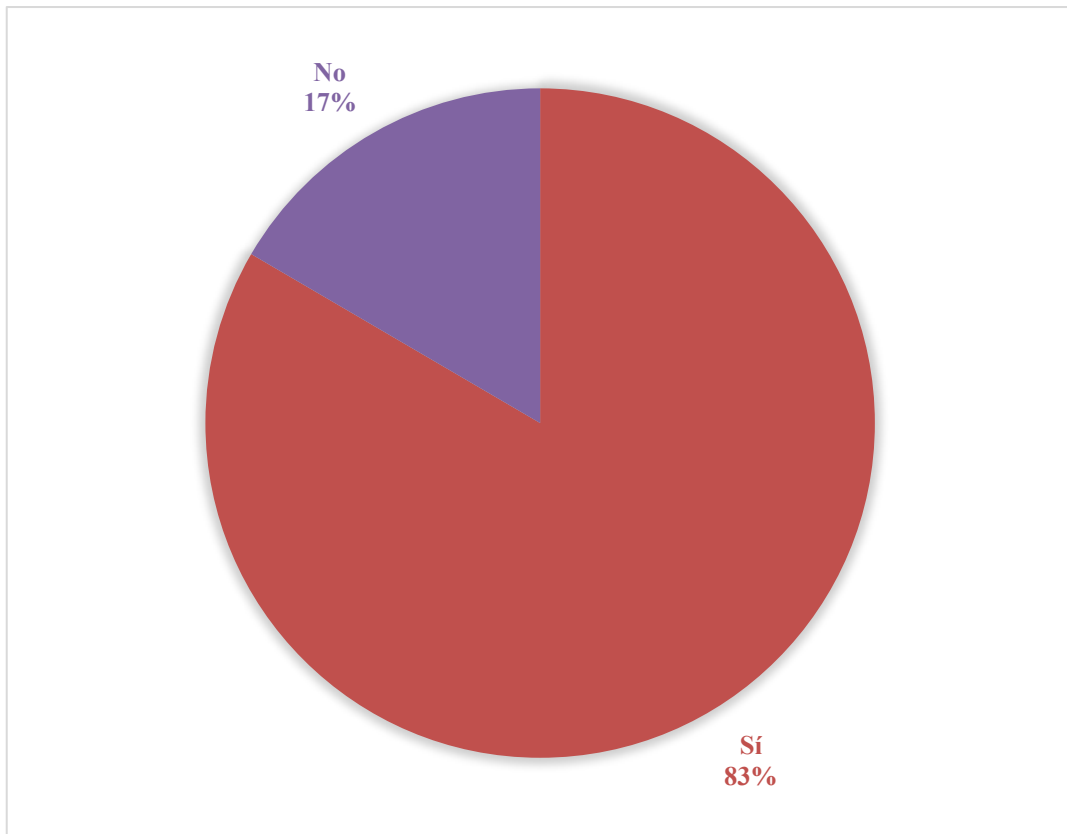


Figura 4. Aplicación de las medidas de bioseguridad

Fuente: Elaboración propia

En relación a las medidas de bioseguridad aplicadas durante el contexto de la pandemia COVID-19 en los establecimientos hoteleros, el 83% de los encuestados manifiestan que si se aplicaron estas normativas de manera adecuada. Mientras que el 17% considera que esto no fueron empleadas correctamente. Cabe destacar que estas normativas fueron de gran ayuda para la reapertura de los alojamientos, de hecho, en algunos destinos aún se siguen utilizando (figura 4).

3. Indique las normativas y/o protocolos de bioseguridad aplicadas en estos establecimientos

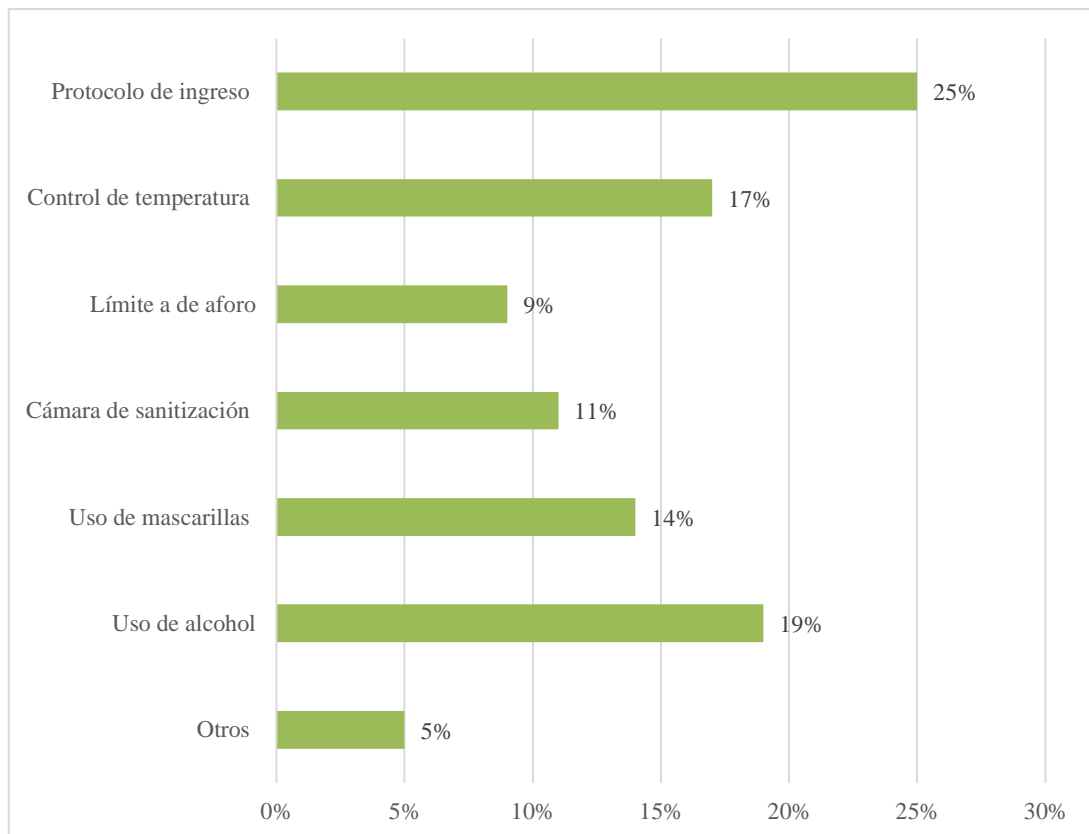


Figura 5. Protocolos de bioseguridad

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la aplicación de medidas de bioseguridad aplicados durante el contexto de la pandemia COVID-19, se denota que el 25% de los encuestados señala que las empresas hoteleras utilizaron protocolos de ingreso. Seguido del uso de alcohol (19%) y del control de temperatura (17%). Desde luego, el cúmulo de estas acciones permitieron llevar a cabo las actividades de alojamiento de manera segura, sin poner en riesgo la salud de los clientes y tampoco de los empleados. A pesar del levantamiento de restricciones por parte de los organismos de salud ecuatorianos, aún se siguen utilizando algunas reglas de bioseguridad evitando así contraer este virus (figura 5).

4. ¿Usted considera que los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría en el cantón Manta estuvieron preparados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad?

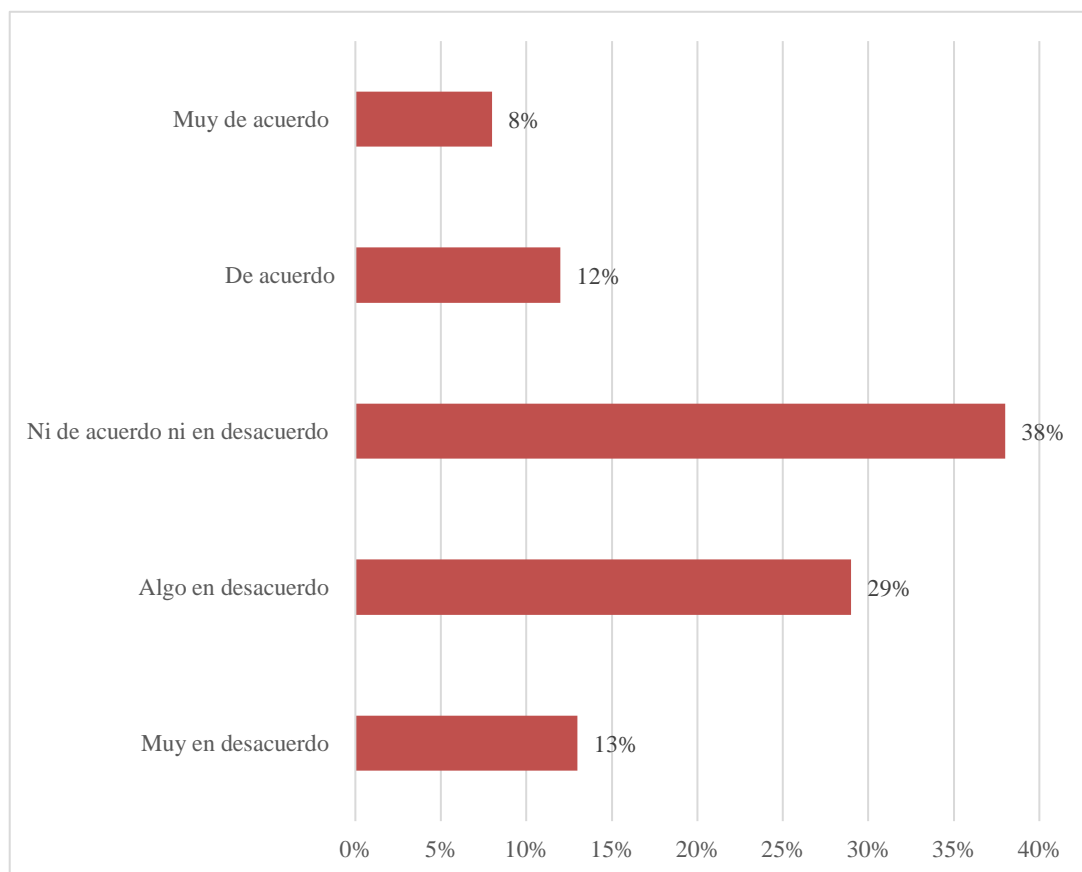


Figura 6. Aplicación de protocolos de bioseguridad

Fuente: Elaboración propia

Con base a este enunciado, el 38% de los consultados exhorta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la aplicación de los protocolos de bioseguridad en los establecimientos hoteleros. Mientras que el 29% está algo en desacuerdo. De forma general se observa que es decir que no fueron aplicados de manera apropiada, lo cual incidió en el incremento de casos de contagio (figura 6).

5. ¿Cuáles son los principales efectos negativos para estos establecimientos?

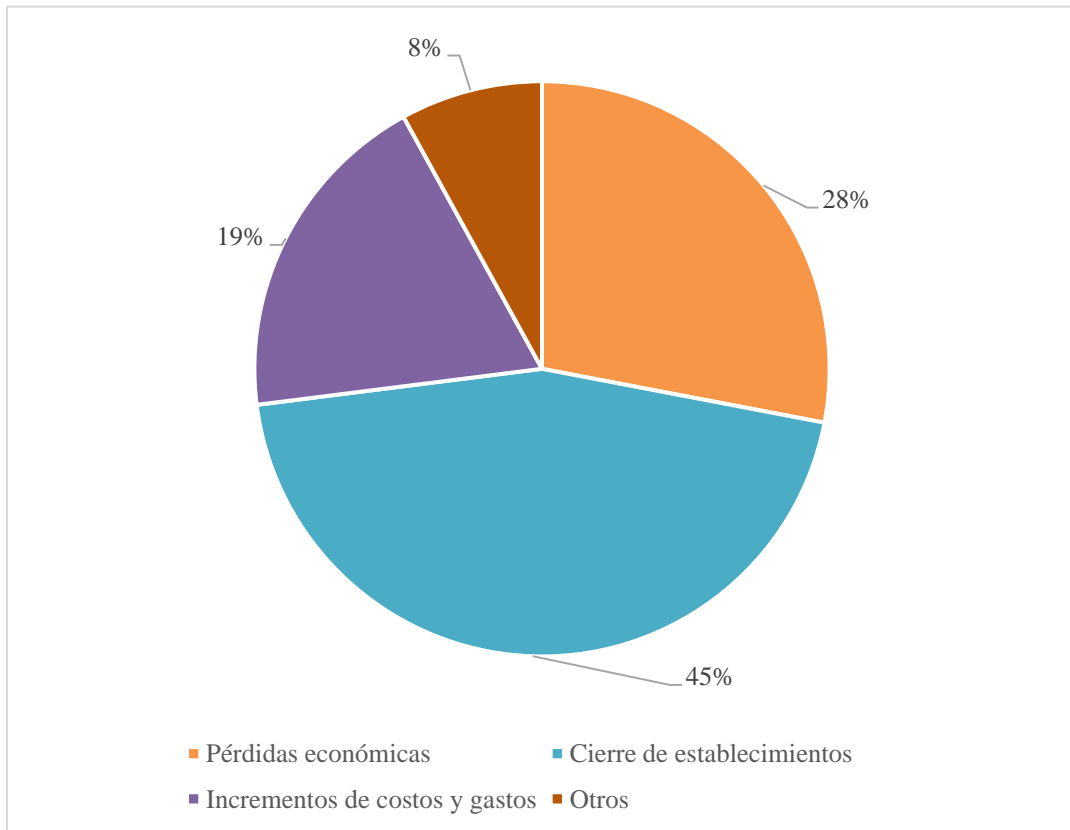


Figura 7. Principales efectos negativos

Fuente: Elaboración propia

Respecto a esta interrogante, el 45% de los encuestados indican que el principal efecto negativo fue el cierre de establecimientos. Por su parte el 28% resalta que fueron las pérdidas económicas y un 19% incrementos de costo y gastos (figura 7).

6. ¿Cómo evalúa el rol de las autoridades de salud frente a la pandemia COVID-19?

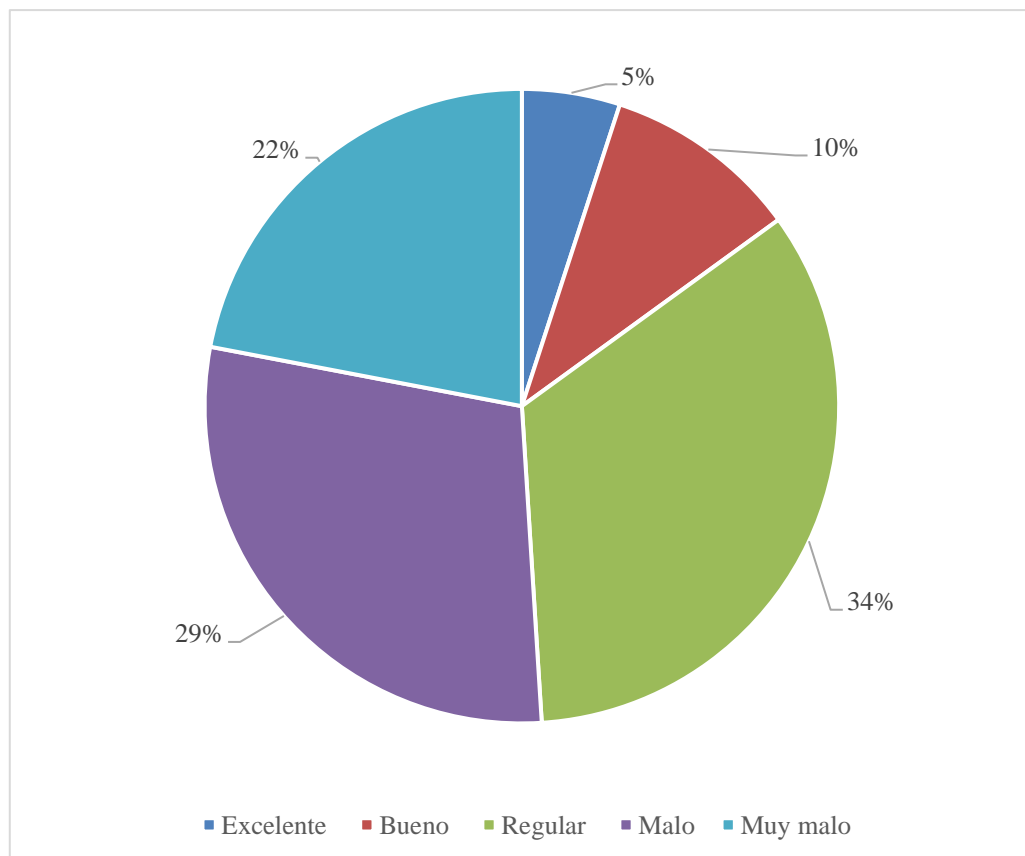


Figura 8. Rol de las autoridades

Fuente: Elaboración propia

En torno a este enunciado, la mayoría de encuestados (85%) ponderan el accionar de las autoridades de la salud frente a la situación del COVID-19, como deficiente. Las decisiones tomadas por estos personajes no fueron las apropiadas, esto sucede también por la falta de preparación para enfrentar estos contextos. Por consiguiente, la autora exhorta a asistir a seminarios o talleres impartidos por los organismos de salud, en los cuales se aborden estos temas, fortaleciendo así las capacidades de los gestores para resolver dichas problemáticas (figura 8).

7. Señale las medidas que usted propone para mejorar la aplicación de la bioseguridad en estos hoteles

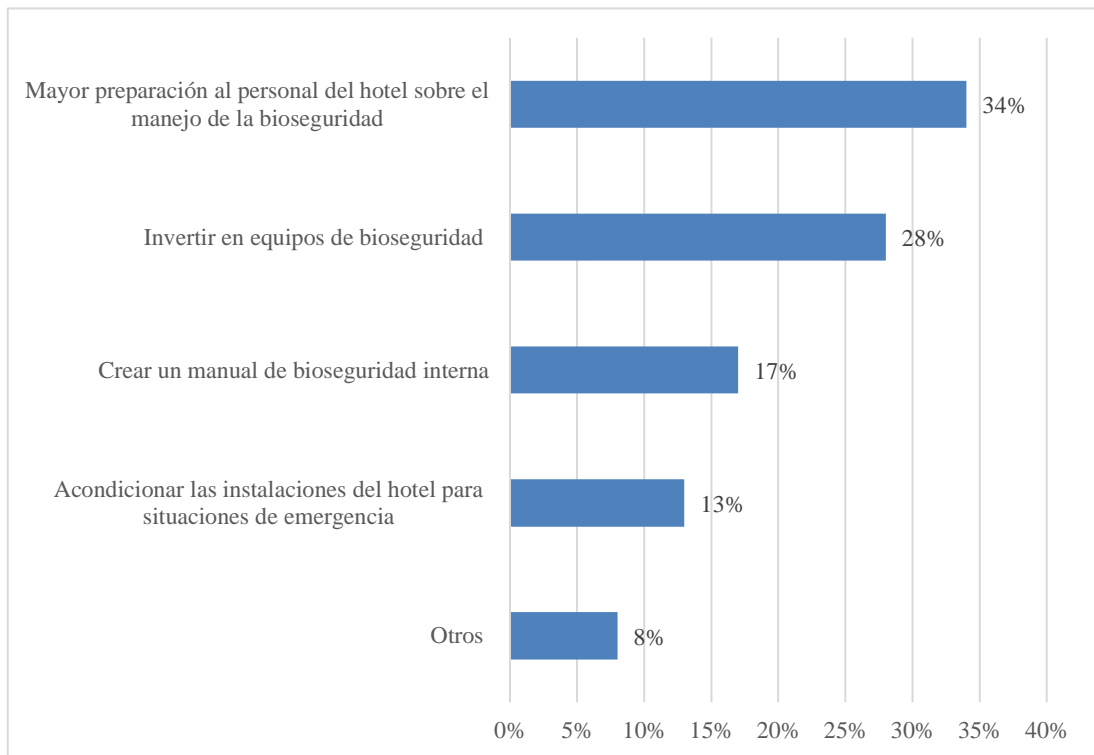


Figura 9. Medidas de bioseguridad a implementar

Fuente: Elaboración propia

Los consultados proponen acciones como una mayor preparación de los colaboradores internos de los hoteles para elevar sus conocimientos sobre la bioseguridad. Asimismo, consideran necesario que se adquieran equipos de bioseguridad para tratar escenarios similares a este. También, Dichas opiniones deben ser consideradas a efectos de estar preparados y actuar de manera apropiada ante posibles eventos como la pandemia COVID-19 (figura 9).

3.2 Resultados de la entrevista aplicada

Con el objetivo de conocer las apreciaciones de los representantes, administradores y/o gerentes de las empresas hoteleras de primera y segunda categoría del cantón Manta, se procede a la aplicación de un cuestionario de entrevista. Las opiniones vertidas por estos personajes se agregan en el siguiente enunciado.

Tabla 9. *¿Considera que las medidas de bioseguridad fueron aplicadas de manera pertinente en estos establecimientos?*

Encuestados	Respuestas
#1	Sí fueron aplicadas correctamente, pero cabe destacar que no hubo una asistencia masiva de visitantes por este contexto de emergencia sanitaria
#2	Se implementaron de forma apropiada gracias a ciertas capacitaciones de los organismos de salud
#3	No se aplicaron de manera apropiada sobre todo por el desconocimiento de ciertos protocolos
#4	Se aplicaron parcialmente ya que la situación era bastante compleja y requería de pequeñas inversiones para adquirir y durante ese momento de crisis era complicado hacerlo
#5	Fueron aplicadas parcialmente, falta mucho por mejorar y reactivar el sector hotelero

Nota: Elaboración propia

Se observa que las medidas de bioseguridad en algunos casos fueron aplicadas de manera correcta. Sin embargo, en otros establecimientos hoteleros no se implementaron de manera apropiada debido a la poca preparación y al conocimiento de dichas normativas.

Tabla 10. Indique las normativas y/o protocolos de bioseguridad aplicadas en estos establecimientos

Encuestados	Respuestas
#1	Control de temperatura Límite a de aforo Cámara de sanitización Equipos de protección al personal Uso de mascarillas Uso de alcohol Alfombra para desinfección de calzado
#2	Control de temperatura Límite a de aforo Cámara de sanitización Alfombra para desinfección de calzado Equipos de protección al personal Mascarillas Uso de alcohol gel antibacterial Uso de guantes
#3	Distanciamiento social Cámara de sanitización Alfombra para desinfección de calzado Uso de mascarillas Uso de alcohol Lavamanos al ingreso del hotel
#4	Distanciamiento social Arco de sanitización Uso de mascarillas Alfombra para desinfección de calzado Uso de alcohol
#5	Límite de aforo Distanciamiento social Alfombra para desinfección de calzado Arco de sanitización Mascarillas Uso de alcohol Lavamanos al ingreso del hotel

Nota: Elaboración propia

Haciendo énfasis en las medidas de bioseguridad implementadas durante el contexto de la pandemia COVID-19 en los establecimientos hoteleros se encuentran: el límite de aforo, distanciamiento social, alfombra para desinfección de calzado, arco de sanitización, uso de mascarillas en todo momento, uso de alcohol, lavamanos al ingreso del hotel, entre otras. Sin lugar a duda estas normativas permitieron regresar a estas actividades, precautelando la salud de los clientes y empleados de las empresas hoteleras.

Tabla 11. ¿Usted considera que los establecimientos estuvieron preparados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad?

Encuestados	Respuestas
#1	Al inicio existía incertidumbre en el sector hotelero, pero luego de instruirse sobre la utilización de los protocolos sanitarios se pudo enfrentar de mejor forma este contexto
#2	No, debido a que fue una situación inusual y también
#3	De ninguna manera, fue un escenario complejo de sobrellevar debido a la poca
#4	Ningún establecimiento estuvo preparado para afrontar esta situación y por ende
#5	No estuvimos preparados para enfrentar esta situación inusual

Nota: Elaboración propia

Los entrevistados argumentan que el sector hotelero no estuvo preparado para afrontar esta situación, por lo que se vieron en la necesidad de cerrar sus establecimientos. Posteriormente cuando la curva de la pandemia COVID-19 disminuyó, los mercados comenzaron con la reapertura y el campo turístico fue uno de aquellos. Sin embargo, para realizar estas actividades de manera segura fue necesario implementar medidas de bioseguridad.

Tabla 12. ¿Cuáles son los principales efectos negativos para estos establecimientos?

Encuestados	Respuestas
#1	Entre los principales impactos que tuvo la pandemia en este sector fue el despido del personal e inestabilidad económica
#2	Pérdidas económicas por cierre de establecimientos, incremento de costos y gastos
#3	La pérdida de empleo de las personas dedicadas a esta actividad, así como la disminución de ingresos e incrementos de costos y gastos
#4	Disminución de ingresos generando así una recesión económica en el sector de alojamiento. A lo anterior también se suma el despido masivo del personal de servicios al cliente
#5	La poca llegada de clientes generando limitados ingresos Incrementos de costos y gastos

Nota: Elaboración propia

Claramente la pandemia generó muchas repercusiones a nivel mundial, en el sector hotelero a través del confinamiento y del cierre de fronteras se mermaron las actividades turísticas provocando así una crisis económica en los establecimientos prestadores de estos servicios. Entre los impactos generados están la disminución de llegada de cliente, escasos ingresos y el incremento de costos y gastos.

Tabla 13. Señale las medidas que usted propone para mejorar la aplicación de la bioseguridad en estos hoteles

Encuestados	Respuestas
#1	Mayor capacitación a los colaboradores internos Adquirir equipos de protección Elaborar un Manual de bioseguridad
#2	Charlas a los empleados sobre protocolos de bioseguridad Acciones estratégicas entre el sector público y
#3	Realizar simulacros para medir la capacidad de reacción ante eventos de estas características
#4	Diseñar un Manual de bioseguridad Capacitación al personal de servicios
#5	Adquirir equipos de protección Capacitar al personal de servicios

Nota: Elaboración propia

Entre las acciones propuestas para mejorar la aplicación de los protocolos de bioseguridad en las empresas hoteleras, los entrevistados consideran necesario realizar capacitaciones constantes al personal de servicios para que sepan actuar de manera pertinente al presentarse estos escenarios. Asimismo, indican que se debe diseñar un manual de bioseguridad interna, adquirir equipos de protección, entre otros.

3.3 Propuesta de actividades

A través del desarrollo de la investigación se constata que la pandemia COVID-19 generó muchos estragos en el sector hotelero en el cantón Manta. En este contexto se procede a elaborar la siguiente propuesta (tabla 14).

Problemática: Limitada llegada a raíz de la pandemia COVID-19 en las empresas hoteleras de primera y segunda categoría del cantón Manta.

Objetivo: Proponer acciones estratégicas para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en los servicios de las empresas hoteleras de primera y segunda categoría en el cantón Manta.

Recursos: Entre los recursos a utilizar se encuentran los humanos, financieros y tecnológicos.

Humanos: Conferencistas.

Financieros: Pago a los expositores, alquiler del espacio y compra de aperitivos para los asistentes.

Tecnológicos: Equipos para la presentación de las charlas (proyectores, sillas, mesas, micrófono).

Responsables: Representantes de las empresas hoteleras.

Tiempo a realizar: Las acciones se llevan a cabo de acuerdo a sus

Beneficiados: Turistas, colaboradores internos y la comunidad local.

Tabla 14. Cronograma de actividades

#	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo	Beneficiados
1	Mayor preparación ante futuras emergencias	Diseñar un manual de protocolos de bioseguridad interna	Humanos y financieros	Representantes del establecimiento hotelero	Una vez	Turistas Población local Establecimientos hoteleros
2	Poner a prueba los protocolos de bioseguridad	Realizar simulacros sobre medidas de emergencia	Humanos y financieros	Representantes del establecimiento hotelero	Dos veces al año	Turistas Población local Establecimientos hoteleros
3	Fortalecer los conocimientos de los colaboradores internos en temas de bioseguridad	Capacitar al personal servicios	Humanos y financieros	Representantes del establecimiento hotelero	Dos veces al año	Turistas Población local Establecimientos hoteleros
4	Prevención de riesgos	Adquirir equipos de protección	Humanos y financieros	Representantes del establecimiento hotelero	Momentos específicos	Turistas Población local Establecimientos hoteleros

Nota: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. A raíz del surgimiento de la pandemia COVID-19, el tema de la aplicación de los protocolos de bioseguridad tomó un mayor nivel de interés. Es así como los establecimientos hoteleros tuvieron que aplicar estas medidas de prevención en el retorno a sus actividades, evitando de esa forma el contagio de este virus, de tal manera que no se ponga en riesgo la salud de los clientes y empleados.
2. Mediante la aplicación de la encuesta se comprueba que las empresas hoteleras de primera y segunda categoría en el cantón Manta hicieron uso de ciertas medidas de bioseguridad como: uso obligatorio de mascarillas, arco de sanitización, uso de alcohol, control de temperatura, equipos de protección en el personal de servicios, distanciamiento social, alfombra para desinfección de calzado, límite de aforo, entre otras.
3. Con respecto a la entrevista aplicada, los consultados manifiestan que la pandemia COVID-19 claramente afectó el rendimiento de sus actividades, siendo los principales impactos la disminución de ingresos, incrementos de costos/gastos y la pérdida de empleos para el personal dedicado a esta actividad. Del mismo modo, resaltan que las medidas de bioseguridad impuestas por los organismos de salud ecuatorianos para el retorno a esta práctica fueron empleadas parcialmente.
4. Tomando en consideración los resultados recabados tanto en la encuesta como en la entrevista se proponen ideas como: crear un manual de bioseguridad interna para los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría en el cantón Manta, también dotar de los conocimientos necesarios al personal de servicios a través de capacitaciones sobre temas de bioseguridad. Del mismo modo, se insta a adquirir equipos de protección para futuras emergencias y por último realizar simulacros que permitan medir la capacidad de respuesta ante escenarios similares a la pandemia COVID-19. Dichas acciones a implementar permiten estar preparados antes futuras, beneficiando así a los clientes, personas dedicadas a esta actividad y a la comunidad en general.

RECOMENDACIONES

1. A partir de los resultados obtenidos se exhorta a las empresas hoteleras de primera y segunda categoría del cantón Manta a tomar en consideración las actividades propuestas en esta investigación para estar preparados ante futuras eventualidades como fue la pandemia COVID-19, actuando en base a dichas normas teniendo como premisa precautelar la integridad de los clientes y empleados.
2. Se orienta a la universidad a continuar con esta línea de investigación, de tal manera que los futuros profesionales puedan adquirir una mayor experiencia en el campo y a la vez conozcan las realidades de su profesión. Asimismo, la unidad académica mantiene el compromiso con la sociedad.
3. Del mismo modo, se estimula a establecer alianzas estratégicas entre los sectores público y privado para la reactivación del sector hotelero. Los representantes de ambos deben buscar soluciones como por ejemplo la planificación de eventos en el cantón Manta, que permitan atraer a turista y por ende generar más ingresos a los establecimientos turísticos en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo, M. (2022). Análisis del impacto de la covid-19 en el turismo y su efecto en la economía del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 436-450.
- Becerra, E., Vega, J., & Orellana, M. (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación. *Digital Publisher*, 6(3), 201-220. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.566>
- Casas, R., Repullo, J., & Campos, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Madrid, España: Escuela Nacional de Sanidad.
- Cedeño, A., Álava, K., García, A., & Mendoza, G. (2020). Bioseguridad. Importancia del lavado de manos durante la pandemia de Covid-19. *Higía de la Salud* , 1-7.
- Chicaiza, L., García, M., & Urrea, I. (2021). Economy or health? A Global Analysis of the COVID-19 Pandemic. . *Journal of Institutional Economics*, 171-194.
- Díaz, C. (2021). Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la COVID-19 durante la fase de la pandemia . *Turismo y Sociedad* , 183-199.
- García, M. (2021). *Impacto del Covid-19 en el sector hotelero*. Santander, España: Escuela Universitaria de Turismo .
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento* , 163-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc. Graw Hill Education .
- Ja Kim, M., Hall, C., & Bonn, M. (2021). Factors Affecting Pandemic Biosecurity Behaviors of International Travelers: Moderating Roles of Gender, Age, and Travel Frequency. *Sustainability*, 1-17.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mendoza, Á., & Reinoso, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(1), 79-103.
- Mendoza, J. (2021). Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención de Covid-19. *Trabajo de titulación, modalidad proyecto de investigación Trabajo de titulación, modalidad proyecto de investigación Licenciado en Enfermería*. Jipijapa , Manabí , Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí .

- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento turístico*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Miranda, F. (2019). Modelo de Plan de Contingencia y de Emergencias la Corporación de Tribulación de la Armada. *Proyecto técnico previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial*. Guayaquil, Guayas, Ecuador : Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador .
- Núñez, J. (2021). Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector hotelero . *Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos Modalidad de Titulación Proyecto de Desarrollo*. Ambato , Tungurahua , Ecuador : Universidad Técnica de Ambato .
- OMT. (2016). *Documentos básicos de la OMT, Volumen I- Estatutos, reglamentos, acuerdos* (Quinta ed., Vol. I). Madrid: Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/130726basicdocumentsspweb.pdf>
- OMT. (2019). Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos – El caso de Perú. *Organización Mundial del Turismo (2019), Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos – El caso de Perú, OMT, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284420766* , 14.
- OPS. (2020). *Consideraciones para el uso de hoteles durante la pandemia COVID-19*. Santiago, Chile : Organización Panamericana de la Salud .
- Parraga, E. A. (2000). *Manabi- Creencias y Costumbres, vivo folklor manabita un compendio de cultura popular* (2da edición ampliada ed.). Calceta: UTM. Obtenido de <http://comidasquecuran.com.ec/wp-content/uploads/2013/09/manabi-creencias-y-tradiciones.pdf>
- Pinargote, K., & Loor, D. (2020). El COVID-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras Manta-Ecuador. *ECA-Sinergia*, 152-168. doi:<https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Pozo, H. (2020). Medidas de bioseguridad para la cadena de hoteles Salinas, cantón Salinas. La Libertad , Santa Elena , Ecuador : Universidad Estatal Península de Santa Elena .
- Restrepo, J., & Valencia, F. (2021). La gestión estratégica en tiempos de Covid-19: una mirada desde el sector turístico - subsector de alojamiento. *Revista Universidad & Empresa*, 1-34.
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 15(82), 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Salazar, K., Serrano, S., & Calle, M. (2021). Análisis de la situación actual del sector hotelero frente a la crisis sanitaria COVID-19. Caso: Machala-Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 1-13.

- Schubert, S. (2021). COVID-19: Economic Consequences for a Small Tourism Dependent Economy. *Revista brasileira de Pesquisa en Turismo*, 15(1), 1-27.
- Szentesi, G., Lavinia, C., Feher, A., & Nichita, P. (2021). Does COVID-19 Affect Safety and Security Perception in the Hospitality Industry? A Romanian Case Study. *Sustainability* , 1-19.

ANEXOS

