



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE MANABÍ, CAMPUS PORTOVIEJO

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**“MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y SU IMPACTO EN LA
REACTIVACIÓN HOTELERA EN PORTOVIEJO, AÑO 2020”**

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

AUTOR:

HOMERO GONZALO CEVALLOS ANCHUNDIA

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:

MGTR. ESTEFANÍA VÉLEZ MOREIRA

ENERO 2022

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE TUTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

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

Mgtr. Estefanía Vélez Moreira

C.I. 1311011330

TUTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

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

Mg. Jorge Parreño García.

C.I. 13086322809

PRIMER LECTOR

Dra. Dayana Valdés Pérez.

C.I. 09660150993

SEGUNDO LECTOR

Mg. Estefanía Vélez Moreira.

C.I. 1311011330

TERCER LECTOR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

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

Homero Gonzalo Cevallos Anchundia

C.I: 131218561-2

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

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

Homero Gonzalo Cevallos Anchundia

C.I.: 131218561-2

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico con mucho orgullo y amor a mis padres Cecilia Anchundia Muentes y Homero Cevallos Seni quienes desde niño me inculcaron la educación como parte de la vida.

A mis abuelos paternos Homero Cevallos y Ruth Seni, a mis abuelos maternos Efraín Anchundia y Mercedes Muentes, que me enseñaron que el sacrificio diario tiene sus recompensas como lo es alcanzar un título profesional.

A mi tía Rossy Anchundia que me brindó siempre su apoyo mientras estudiaba en la escuela y colegio.

Homero Gonzalo Cevallos Anchundia

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos queridos docentes mis por abrir mi mente, darme fortaleza y sabiduría para tomar decisiones en mi carrera como Licenciado en Turismo.

Gracias a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí por haberme permitido formarme en ella.

Gracias sentidas y especiales a los excelentes docentes Mgtr Jorge Parreño y Mgtr Estefanía Vélez por ser parte de mi proceso de estudiante a profesional en Turismo, por su paciencia y tolerancia durante el transcurso de mi titulación.

Y gracias a todos los que fueron participes de manera directa e indirecta, gracias por su aporte.

Homero Gonzalo Cevallos Anchundia

RESUMEN

El objetivo de la investigación es analizar las medidas de bioseguridad y su impacto en la reactivación hotelera en el cantón Portoviejo, año 2020, debido a que, en la actualidad la pandemia del COVID-19 trajo consigo muchos efectos negativos. Siendo una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, en donde se aplicó una metodología documental y de campo, facilitando la obtención de información a través de fuentes confiables sobre los establecimientos a indagar; como técnica principal se utilizó a la entrevista y la encuesta mediante el modelo Servqual. Se plantearon tres objetivos específicos que favorecieron el cumplimiento con el objetivo del tema principal; el primero permitió tener un diagnóstico de la situación actual del sector hotelero frente al COVID-19 en la zona urbana de Portoviejo, considerando 8 establecimientos que han pasado por situaciones complejas durante la pandemia; el segundo, evaluó el grado de satisfacción de los clientes que se hospedaron en los hoteles mediante el modelo Servqual y que tanto resultó para ellos la implementación de dichas medidas. Los resultados de los dos primeros objetivos, sirvieron para realizar el contraste del cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementadas en hoteles de la zona urbana de Portoviejo frente al impacto en la reactivación hotelera. Sin duda alguna la reactivación va de la mano con las estrategias que implementaron los establecimientos hoteleros tales como: flexibilización, mínimos de noches, potenciar el producto, así como el apoyo del gobierno local, con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad se reactivará el sector hotelero del país.

Palabras clave: Establecimiento, impacto, pandemia, estrategias.

ABSTRACT

This mixed research study analyzed the implementation of biosecurity measures in hotels and their impact on this sector in the urban area of Portoviejo Canton, Province of Manabí, Ecuador, to identify its current situation in the face of the COVID-19 pandemic and measure customer satisfaction. Hence, this research study, which used documentary and field methods, was carried out from October 2020 through August 2021; data were collected through a closed interview with the owners and/or managers of eight hotels under study, and a survey conducted among 184 clients on topics such as satisfaction and application of prevention measures by using the Model of Service Quality (Servqual Model). The findings from the interviews reveal that these hotels have used some strategies such as hand washing, disinfection, use of face masks, virtual tools, digital payment services, social distancing, QR code menus, and strategies implemented by the local Autonomous Decentralized Municipal Government (GAD, for its initials in Spanish), such as the use of security seals in places that observe biosafety measures. The survey findings show that the observance of these measures on behalf of the owners and employees of these hotels creates customer confidence, and this contributes to the economic reactivation of this sector and to the return to normality. In conclusion, it is evident the correct implementation of biosecurity protocols for the prevention of COVID-19 in these hotels, and its positive impact on their economic growth, thus improving their current situation, regulations and compliance.

Keywords: reactivation, business establishments, impact, pandemic, biosafety

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DE TUTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	II
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	IV
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTOS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES.....	2
2.1. Impacto Mundial del Coronavirus en el Sector Turístico.....	2
2.2. Coronavirus en la Industria Hotelera: Cambios en la Gestión y Estrategias de Reactivación en Lima, Perú.....	2
2.3. Protocolo de Bioseguridad para la Reactivación del Turismo: Efectos del COVID-19 en Perú. 4	
2.4. “Conjunto Básico de Ítems en Bioseguridad para Empresas Ecuatorianas ante el COVID-19”	4
2.5. Reactivación vs Turistificación: los Retos de las ciudades frente al Turismo Postpandemia en el Ecuador.	5
2.6. El Sector Hotelero en Tiempos de COVID-19. La Resiliencia empieza con el Entendimiento:	6
2.7. “Servicios de Restauración en el cantón Babahoyo, Estrategias de Gestión Post- COVID-19”	7
2.8. “Estrategias para la Reapertura de Actividades Post- COVID-19 del Complejo Agroturístico Rock and Straw”	8

2.9. “Medidas de Bioseguridad para la cadena de Hoteles Salinas, cantón Salinas. En el Sector Hotelero”	9
2.10. El COVID-19 y su Impacto Económico en las Empresas Hoteleras de Manta – Ecuador.	10
3. OBJETIVOS	11
3.1. Objetivo General	11
3.2. Objetivos Específicos	11
4. MATERIALES Y MÉTODOS	11
4.1. Métodos	11
4.1.1. Investigación Documental	11
4.1.2. Investigación de Campo	12
4.2. Técnicas de Recolección de Información	12
4.2.1. Entrevistas	12
4.2.2. Encuestas	12
4.2.3. Población y Muestra	13
5. RESULTADOS	14
5.1. Diagnóstico de la Situación Actual del Sector Hotelero frente al COVID-19 en la Zona Urbana de Portoviejo	14
5.2. Evaluación de satisfacción en los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación	20
5.2.1. Dimensión de Fiabilidad	24
5.2.2. Dimensión de Responsabilidad	31
5.2.3. Dimensión de Seguridad	36
5.2.4. Dimensión de Empatía	42
5.2.5. Dimensión de Bienes Tangibles	48

5.3. Contraste del cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementadas en los hoteles de la zona urbana de Portoviejo vs el impacto en la reactivación hotelera.	54
6. DISCUSION DE RESULTADOS.	57
7. CONCLUSIONES.....	59
8. BIBLIOGRAFÍA.....	61
9. ANEXOS.	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Selección de la Muestra aproximada al 5,00%.	13
Tabla 2 Listado de hoteles donde se realizó entrevistas a los propietarios y/o representantes legales, Portoviejo.	14
Tabla 3 Situación actual del Sector Hotelero y los actores de la reactivación económica a Nivel Nacional.....	16
Tabla 4 Entrevistas a los propietarios o representantes legales de los Hoteles.	17
Tabla 5 Planificación Estratégica implementada por los Establecimientos.	20
Tabla 6 Diseño del cuestionario de Servqual.....	23
Tabla 7 Análisis de la Consistencia e ítems.....	24
Tabla 8 Fiabilidad.	25
Tabla 9 Análisis de la Consistencia Fiabilidad.....	30
Tabla 10 Responsabilidad.....	31
Tabla 11 Análisis de la Consistencia Responsabilidad.	36
Tabla 12 Seguridad.....	37
Tabla 13 Análisis de la Consistencia Seguridad.	42
Tabla 14 Empatía.	42
Tabla 15 Análisis de la Consistencia Empatía.....	47
Tabla 16 Bienes Tangibles.....	48
Tabla 17 Análisis de la Consistencia Bienes Tangibles.	53
Tabla 18 Cumplimiento de las medidas de bioseguridad y su impacto en la implementación. ...	55
Tabla 19 Entrevista a los propietarios de establecimientos de la zona urbana del cantón Portoviejo.	64

Tabla 20 Cuestionario según Dimensiones - Servqual.....	65
--	----

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1 Sello de Seguridad- Plan Establecimiento Seguro.....	66
Ilustración 2 Encuestas realizadas a clientes del Hotel Máximo.	66
Ilustración 3 Encuestas realizadas a clientes del Hotel Mango´s.....	66
Ilustración 4 Encuestas realizadas a clientes del Hotel Boston.....	66
Ilustración 5 Encuestas realizadas a clientes del Hotel Madrigal.	66
Ilustración 6 Encuestas realizadas a clientes del Hotel Ceibo Dorado.....	66
Ilustración 7 Encuestas realizadas a clientes del Hotel Casa Lolita.	66
Ilustración 8 Encuestas realizadas a clientes del Hotel San Fernando.	66
Ilustración 9 Encuesta física a clientes del Hotel Máximo.	66
Ilustración 10 Encuesta física a clientes del Hotel Mango´s.	66
Ilustración 11 Encuesta física a clientes del Hotel Boston.	66
Ilustración 12 Encuesta física a clientes del Hotel Madrigal.	66
Ilustración 13 Encuesta física a clientes del Hotel Ceibo Dorado.	66
Ilustración 14 Encuesta física a clientes del Hotel Casa Lolita.	66
Ilustración 15 Encuesta física a clientes del Hotel Ceibo Real.	66
Ilustración 16 Encuesta física a clientes del Hotel San Fernando.....	66

1. INTRODUCCIÓN.

La actividad del turismo representa una parte importante de la economía en casi todos los países del mundo, esta actividad económica está definida por la demanda y consumo de los visitantes, por otro lado, el turismo representa los bienes y servicios que se producen para atender dicha demanda.

El turismo posee diferentes actividades, por ejemplo: transporte, alimentación, hospedaje, operadoras de turismo receptivo y emisor, agencias de viajes, compras etc. El turismo internacional representa una fuente de ingresos relevante para muchos destinos. (Maroni, Mastroscello, & Montefiore, 2007).

El sector hotelero ocupa un lugar fundamental en la planta turística ya que facilita la permanencia y estabilidad al turista en el lugar de destino, según el Reglamento General de Actividades Turísticas avalado por el Ministerio de Turismo del Ecuador describe que es hotel todo establecimiento que mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas, reuniendo las condiciones necesarias para su respectiva categoría (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2011).

El presente trabajo de investigación presentado se desarrolló en la ciudad de Portoviejo Provincia de Manabí; posee un terreno accidentado con pocas elevaciones por lo que se lo considera un valle donde su actividad económica se basa en el comercio, agricultura y turismo; entre sus atractivos más concurridos se encuentran la playa Crucita, la Iglesia Catedral, El Parque Arqueológico Cultural Hojas Jaboncillo, el Parque la Rotonda, entre otros.

Esta investigación tuvo el propósito de analizar las medidas de bioseguridad y su impacto en la reactivación hotelera en Portoviejo, año 2020, y para lograrlo fue necesario el desarrollo de objetivos específicos para poder cumplir con lo planeado. En el desarrollo metodológico de la averiguación, se ejecutó una investigación de orientación de atributo cualitativo, con un horizonte analítico de tipo documental, de campo no experimental, por medio de la técnica de la entrevista planteada a administradores y/o representantes legales de los hoteles en donde se obtuvo información necesaria para dar sustento a los objetivos trazados.

Para la realización de esta investigación y con el propósito de dar sustento bibliográfico, se consideraron los siguientes artículos y/o proyectos como antecedentes relacionados al tema principal.

2. ANTECEDENTES.

2.1. Impacto Mundial del Coronavirus en el Sector Turístico.

El impacto generado por la pandemia del COVID-19 ocasiono cuantiosas pérdidas de dinero y el deterioro del sector turístico. Algunos lugares de China padecen una falta de higiene y la propagación del virus ha empeorado para locales y visitantes. Los medios de comunicación constantemente exponen a los gobiernos locales de todo el mundo, obligándolos a tomar precauciones adicionales para no sufrir consecuencias sanitarias o políticas. Para el turismo, una crisis sanitaria se convierte en una crisis turística; donde el impacto del COVID-19 en el sector turístico busca la necesidad de establecer medidas que permitan su recuperación y preparación de cara a otra pandemia a gran escala (Tarlow, 2020).

Este artículo aportó con el presente proyecto porque se puede concluir que, a pesar de existir grandes hoteles de 5 estrellas en tiempo de pandemia, el turismo continúa afectado debido a que para poder tener una buena atención se debe invertir en muchos insumos de bioseguridad, lo que hace que no sea favorable para la reactivación de los hoteles.

2.2. Coronavirus en la Industria Hotelera: Cambios en la Gestión y Estrategias de Reactivación en Lima, Perú.

La presente investigación analiza a la industria hotelera mundial y los cambios provocados por la crisis de la pandemia del COVID-19, y que estrategias implementan los hoteles en Perú para contrarrestar sus consecuencias. El autor menciona que toma la temática de hoteles alrededor del mundo porque en Perú el fenómeno de la reactivación está en desarrollo. La metodología que se usó para esta investigación fue de un análisis cualitativo exploratorio en base a entrevistas detalladas que se aplicaron a profesionales en gestión de hotelería, con el propósito de documentar estrategias para la reactivación del sector hotelero en Perú, incluyendo temas como prevención de contagios (Castro & Cabrerros, 2020).

La investigación se centró en una pregunta principal que fue: ¿Cuáles son los cambios producidos por la pandemia del virus COVID-19 en la industria hotelera y en relación con la gestión de los servicios ofrecidos por los hoteles en el Perú? De la cual se generó 3 preguntas secundarias que fueron:

- I. ¿Cuáles son los cambios producidos por el virus COVID-19 en la industria de la hotelería y turismo a nivel mundial?
- II. ¿Cuáles son las estrategias de reactivación utilizadas para la gestión de los servicios ofrecidos por los hoteles durante la pandemia del virus COVID-19 en el mundo?
- III. ¿Qué estrategias están utilizando los hoteles actualmente para contrarrestar los cambios producidos por la pandemia del virus COVID-19 en el Perú?

Como resultado de las entrevistas, los hoteles pequeños se vieron más afectados económicamente durante la pandemia teniendo así que un 30% de ellos terminó en banca rota o se vieron obligados a cerrar sus puertas temporalmente por causa de la cuarentena, y que por otro lado los hoteles que se encuentran haciéndole frente a la pandemia se vieron en obligación de implementar nuevas estrategias para sobrevivir en tiempo de crisis; estas fueron estrategias y cambios utilizadas por hoteles, de marzo a noviembre de 2020 en Perú:

- Formar un equipo de administración de desastres.
- Reducción del personal de trabajo mediante estrategias en el área de recursos humanos.
- Recuperar la confianza de los huéspedes mediante beneficios y estrictos protocolos de sanidad y limpieza.
- Estrategias financieras.
- Implementación de nuevos productos y servicios como: áreas de aislamiento por la pandemia.

Esta investigación es importante ya que ofrece perspectivas de impacto del sector hotelero durante la pandemia de COVID-19 y muestra resultados en base a estrategias de reactivación aplicadas en cadenas hoteleras nacionales e internacionales, a partir de análisis de entrevistas

realizadas a expertos en gestión hotelera, y eso es lo que se buscó contrastar con el desarrollo de los objetivos del presente proyecto de investigación.

2.3. Protocolo de Bioseguridad para la Reactivación del Turismo: Efectos del COVID-19 en Perú.

El turismo ha estado parado desde el 15 de marzo 2020, ya venía casi paralizado por la situación en Asia y Europa. En las empresas desde el 15 de marzo sólo han venido funcionando los hoteles y establecimientos de hospedaje que tenían huéspedes (varados), hasta que han sido repatriados, y los que luego han acogido a los peruanos repatriados para hacer cuarentena de 15 días, y posteriormente a ciudadanos trasladados desde otras regiones, también para hacer cuarentena. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la bioseguridad como aquellas normas, técnicas y prácticas aplicadas por el personal con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental, pudiendo estos incidir en la salud de los trabajadores. La bioseguridad juega un papel importante ya que con su cumplimiento se puede evitar miles de enfermedades, virus y bacterias. En el sector turismo, especialmente en hoteles y restaurantes siempre han existido protocolos operativos y de atención al cliente, precautelando y garantizando la seguridad sanitaria (Gamarra, 2020).

Por lo tanto, este protocolo de reactivación aportó con el presente proyecto ya que a inicios de la pandemia COVID -19 se notó un déficit de reactivación hotelera, debido a que no había ingresos. Los establecimientos en funcionamiento habían sido escogidos para hospedar a personas varadas hasta que fueran repatriadas y a su vez, a ciudadanos de nacionalidad peruana que fueron repatriados para cumplir su cuarenta; esta situación más el COVID-19 ocasionó que la reactivación hotelera se pospusiera acusando grandes pérdidas económicas.

2.4. “Conjunto Básico de Ítems en Bioseguridad para Empresas Ecuatorianas ante el COVID-19”

El presente proyecto investigativo se llevó a cabo con el fin de realizar un check list que permita mostrar resultados de una valoración de cumplimiento de medidas de bioseguridad para prevenir la propagación del COVID-19 en lugares de trabajo del Ecuador. Se hizo

revisión de normativas nacionales, internacionales y evidencias científicas actualizadas en torno a medidas de bioseguridad sobre el virus COVID-19; con ayuda de esta información se logró diagnosticar el estado del sector hotelero frente a la pandemia (León, García, & Samaniego, 2020).

La pandemia generada por el COVID-19 se ha transformado en una problemática prioritaria a nivel mundial, esto debido a su alta propagación y transmisibilidad, ya que no hay un tratamiento específico para tratarlo hasta el día de hoy, ni una vacuna que permita mitigar los efectos producidos por el virus.

Por lo tanto, este trabajo aportó con el presente proyecto porque se ha optado por identificar el uso de medidas de bioseguridad y su impacto, al aplicarlas en lugares de trabajo del Ecuador, y que son la única forma de acción para así reactivar sectores afectados por la pandemia, que contribuyen con la economía del país.

2.5. Reactivación vs Turistificación: los Retos de las ciudades frente al Turismo Postpandemia en el Ecuador.

El turismo se ha convertido en el mayor fenómeno social del mundo moderno, ha sido también el responsable de grandes transformaciones a nivel global, globalización y turismo han ido de la mano en los últimos años, sin embargo, el excesivo “éxito” del turismo, ha generado también grandes impactos. La gentrificación, la turistificación y más recientemente el overtourism, son efectos directos de lo que no se debe buscar cuando los países y regiones apuestan por el turismo como alternativa de desarrollo. La crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, mostró la fragilidad del sector turístico a escala global, siendo los grandes destinos turísticos los más afectados. Para el caso del Ecuador, al ser un destino emergente, también se ha visto afectado por la paralización total del sector turístico, frente a esta crisis el repensar que tipo de turismo deben plantearse las ciudades es clave. En base a la complicada situación, la Organización Mundial del Turismo, decide poner en marcha el Plan de Recuperación del Turismo, para apoyar trabajos y economías a través del turismo; un llamado a la acción para mitigar los impactos socio económicos del COVID-19 y acelerar la recuperación (World Tourism Organization, 2020c), basado en tres pilares fundamentales, y

sus respectivos subtemas, que se presentan a continuación de forma sintetizada: Para empezar, se enfoca en la recuperación económica, para medir los impactos del COVID-19, mediante análisis cualitativos y cuantitativos de la situación actual, además de desarrollar planes de recuperación estratégicos en cada país de acuerdo a su respectivo contexto, y, asimismo, el apoyo a programas de micro, pequeñas y medianas empresas, con el fin de reorientar la cadena de valor del turismo hacia la sostenibilidad. El segundo pilar es marketing y promoción, y se sustenta en hacer crecer escenarios potenciales que permitan potenciar los mercados existentes, complementando con una estrategia de marketing dirigida hacia mercados internacionales y nacionales, además de otra estrategia de marketing focalizada en mercados temáticos o regionales, que permitan diversificar el turismo, mediante el uso de marketing digital, sumado a una serie de incentivos para estimular el deseo de viajar al destino. Por último, el fortalecimiento de instituciones y construcción de resiliencia, estrategia enfocada en las empresas para que estas se adapten a la realidad del COVID-19 manteniendo los estándares de seguridad e higiene. Se enfatiza también en el desarrollo de alianzas con el sector público y privado para la recuperación del turismo, así como la formulación de estrategias de comunicación durante la crisis, el crecimiento de sectores estratégicos, la creación de programas de capacitación para desarrollo turístico, el desenvolvimiento de estrategias para el desarrollo del capital humano, el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos, en complemento con programas de capacitación para comunidades locales que permitan la creación de productos locales. Además, se hace alusión al empoderamiento de las mujeres a través del turismo, junto con un proyecto que incentive el empleo joven en el sector turístico (Guerra, 2020).

Este artículo ofreció perspectivas importantes del sector hotelero durante la pandemia de COVID-19 la cual tiene muchas propuestas, programas etc. Para implementar las medidas de bioseguridad de varios hoteles y poder tener un impacto positivo para la reactivación.

2.6. El Sector Hotelero en Tiempos de COVID-19. La Resiliencia empieza con el Entendimiento:

La evaluación sobre nivel de conocimiento en los protocolos de bioseguridad ante la presencia de la COVID-19 en el personal que labora en los establecimientos de alojamiento de la

provincia de Tungurahua, tuvo como finalidad identificar qué áreas requieren mayor atención para proteger la vida a través del logro de actitudes y conocimientos adecuados, teniendo como efectos: un reducido nivel de contagios ante la presencia inminente del virus, un conocimiento sobre la dotación, manipulación y uso de equipos de protección, normas de convivencia laboral, y aquellas acciones que permitan llevar a cabo los protocolos de atención al cliente, higiene en las superficies y medidas de bioseguridad y seguridad laboral. se identifica la importancia de conocer cuáles son los protocolos de seguridad que cada trabajador debe tomar en consideración antes, durante y después de sus labores. En relación al nivel de conocimiento sobre las medidas de bioseguridad, se identificó que el 74% conoce que departamento dentro del establecimiento hotelero debe proveer a sus colaboradores de la dotación de equipos; mientras que tan solo el 10% conoce sobre los implementos de protección que deben utilizarse para cada función, los resultados muestran que el mayor insumo es el tapabocas o la mascarillas (N95), dejando a un lado guantes, trajes de bioseguridad, gafas de protección o escudo facial; por otra parte el 85% conoce sobre los protocolos de atención al cliente, a través de mantener el distanciamiento de al menos un metro, sin embargo fue necesario retroalimentar a los profesionales y corregir o mejorar sus protocolos de atención al igual que las normas de convivencia laboral evitando posibles contagios (González, 2020).

Por lo tanto, se ha optado por hacer una evaluación sobre nivel de conocimiento y aplicación de los protocolos de bioseguridad lo que nos ayuda a darnos cuenta que al ver que existe poco conocimiento de los protocolos de bioseguridad hace que se tenga un gran impacto negativo para la reactivación hotelera, ya que al no existir los conocimientos suficientes ni contar con los insumos necesarios, hace que no sea un lugar seguro para sus huéspedes.

2.7. “Servicios de Restauración en el cantón Babahoyo, Estrategias de Gestión Post-COVID-19”

Se analizaron estrategias implementadas en el sector de restauración efecto post COVID-19, en el cantón Babahoyo, todo esto con el fin de analizar la reactivación económica de este sector; para esto se utilizaron los métodos descriptivos, exploratorios y bibliográficos. Como técnicas se utilizó la encuesta y la entrevista, que sirvieron para obtener datos sobre el impacto que ha causado la pandemia en los hábitos de los clientes, además también se analizó su

apreciación sobre la ejecución de medidas de bioseguridad en restaurantes, con el propósito de proponer mejorar el servicio al momento de la reactivación (Camacho, 2020).

Para la entrevista se realizó un cuestionario de 4 preguntas que se aplicaron a dueños de restaurantes, al Municipio de Babahoyo y al Ministerio de Turismo de Los Ríos, esto para conocer la situación actual y las medidas y gestiones que se han aplicado en cuanto a restauración del cantón Babahoyo frente al COVID-19.

Por otro lado, la encuesta se realizó por internet a 50 personas y constó de 10 preguntas con el fin de analizar el conocimiento de medidas de bioseguridad en restaurantes. A pesar de que los clientes estuvieron conscientes de que se están aplicando estas medidas se logró observar que la mayoría de los encuestados prefirió no asistir a los restaurantes en época de confinamiento.

Como conclusión se pudo observar 2 escenarios importantes en esta investigación como lo es el confinamiento por pandemia de COVID-19 y el inicio de la reactivación, por lo que tiene relación con el presente proyecto de investigación ya que también se buscó analizar varios escenarios mediante la recolección de datos por entrevistas y encuestas.

2.8. “Estrategias para la Reapertura de Actividades Post- COVID-19 del Complejo Agroturístico Rock and Straw”

Aquí se identifican medidas de bioseguridad implementadas por causa de la pandemia de COVID-19 para la reapertura del complejo agroturístico Rock and Straw ubicado en el cantón Babahoyo provincia de Los Ríos. Además, pretende que mediante la utilización de medidas de bioseguridad se reactiven los servicios y áreas de recreación que se ofrecen en este establecimiento tales como son: bares, restaurantes, canchas deportivas, piscinas y pista de motocross.

Para esto se realizó una encuesta de 9 preguntas a 150 personas y turistas con la finalidad de obtener información para la implementación de medidas de bioseguridad y así poder mitigar el contagio de COVID-19. Los resultados obtenidos por las encuestas proyectaron que un 68%

de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se tomen todas las medidas de bioseguridad posibles, un 20% dijo que solo era necesario el uso de gel antibacterial en bares, baños y cabañas y finalmente un 8% optó por que todos los colaboradores del complejo deberían tener limpia y segura su área de trabajo (Flores, 2020).

En conclusión, se pudo determinar que, con el correcto uso de medidas de bioseguridad, podrían ayudar a mejorar la calidad de servicio y la confianza que ofrece el complejo agroturístico “Rock and Straw”, ayudando así a la reactivación del sector hotelero.

Este proyecto aportó de manera significativa a la investigación porque identifica estrategias que generan impactos positivos con el uso de medidas de bioseguridad para la reapertura y reactivación de un establecimiento turístico.

2.9. ‘‘Medidas de Bioseguridad para la cadena de Hoteles Salinas, cantón Salinas. En el Sector Hotelero’’

Se evidenció las medidas de bioseguridad que se utilizan en la cadena de hoteles Salinas durante la crisis por pandemia de COVID-19, donde su objetivo general fue el de incrementar el nivel de confianza y bioseguridad en sus servicios utilizando información actualizada del personal, para así identificar el grado de seguridad en los clientes. Esta investigación se realizó de manera exploratoria utilizando como instrumento la encuesta, cuya muestra fue de 13 trabajadores actuales de estos hoteles, arrojando, así como resultado cierta ineficiencia en cuanto a infraestructura y desconocimiento de medidas de bioseguridad, sin embargo, el 69,20% de los encuestados aseguran que estas medidas si mejoraron la operatividad del hotel y también el 69,20% estuvo de acuerdo en que se identifique un lugar específico para los desperdicios bioquímicos (Pozo, 2020).

Como conclusión de este trabajo se recalca la muestra de falencias en la parte operativa en cuanto a conocimientos del tema de bioseguridad de los trabajadores, sin embargo en los resultados se muestra que los trabajadores en su mayoría están de acuerdo con la adopción de estas medidas de bioseguridad, y es debido a esto que se tiene relación con el presente proyecto

de investigación ya que lo que se pretendió fue el analizar estas medidas de bioseguridad y el impacto que se ha venido dando en la reactivación hotelera en el casco urbano de Portoviejo.

2.10. El COVID-19 y su Impacto Económico en las Empresas Hoteleras de Manta – Ecuador.

A través del antecedente citado, se conoce la 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 realizaron encuestas a los turistas de la ciudad de Manta, cuyos resultados permitieron conocer que sin lugar a dudas el COVID-19 ha desencadenado la desaceleración económica en el sector hotelero local, por la disminución de la demanda de estos servicios. La investigación se centró en conocer el impacto que ha generado el COVID-19 en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Manta, con la finalidad de determinar el efecto que este representa para la economía de la ciudad manabita. COVID-19. La afectación general fue una reducción del 42% en las ventas. Los segmentos que superan este porcentaje son las medianas y pequeñas empresas, con el 48% y 54% respectivamente. La pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020 a una fracción de lo que eran hace un año. Se evidencia que el confinamiento casi total impuesto como respuesta a la pandemia, redujo en mayo el número de turistas internacionales en un 98% en comparación con 2019, por lo que la drástica caída del turismo pone en riesgo el sustento de millones de personas, pese a que existen planes de reactivación la confianza aun es baja (Pinargote & Loor, 2020).

Por lo tanto, este trabajo aportó al análisis de las medidas de bioseguridad implementadas y el impacto en la reactivación hotelera; muchos hoteles a pesar de que implementaron medidas donde el costo del hospedaje bajó, no brindan a los turistas las suficientes medidas de bioseguridad para lograr captar su atención. Teniendo conocimiento de esto, se logró constatar que al no tener un Plan de Estrategias competitivas para llenar la satisfacción que busca el turista, genera un bajo impacto para las reactivaciones hotelera.

3. OBJETIVOS.

3.1. Objetivo General

- ❖ Analizar las medidas de bioseguridad y su impacto en la reactivación hotelera en Portoviejo, de octubre 2020 a agosto 2021.

3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual del sector hotelero frente al COVID-19 en la zona urbana de Portoviejo.
- ❖ Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
- ❖ Contrastar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementadas en los hoteles de la zona urbana de Portoviejo vs el impacto en la reactivación hotelera.

4. MATERIALES Y MÉTODOS.

4.1. Métodos.

La siguiente investigación tuvo como objetivo “Analizar las medidas de bioseguridad y su impacto en la reactivación hotelera en Portoviejo, año 2020”. Para la elaboración de este trabajo se utilizó 2 tipos de investigación que se detallan a continuación:

4.1.1. Investigación Documental.

Según Pérez & Nieto (2020), la Investigación Documental se centra en la búsqueda, el análisis y la fundamentación en base a documentos; en donde se desarrollan una variedad de registros entre materiales gráficos y escritos; incluyendo cualquier investigación previa en el desarrollo de la investigación. Se utilizan relatos históricos, periodísticos, fotografías, memorandos, obras de arte, folletos, registros de acreditación, periódicos, agendas, notas y audios.

Por lo tanto, esta investigación se encargó de recopilar toda la información de documentos de un tema de estudio específico y se la utilizó en este caso como antecedentes.

4.1.2. Investigación de Campo.

De acuerdo con Grajales (2000) , a la investigación de campo se la conceptualiza como aquella que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos que son objeto de estudio o análisis. Este tipo de investigación distingue entre el lugar donde se desarrolla, si las condiciones son las naturales en el terreno de los acontecimientos, como lo son las observaciones en un barrio, las encuestas a los empleados de las empresas, el registro de datos relacionados con las mareas, la lluvia y la temperatura en condiciones naturales.

La investigación de campo es un método que utiliza técnicas de recolección de información directamente del lugar de estudio, como lo son entrevistas o encuestas, en este proyecto se utilizó ambas (corte mixto), las cuales fueron: presenciales, mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos; para poder obtener datos más exactos.

4.2. Técnicas de Recolección de Información.

4.2.1. Entrevistas.

La entrevista según López & Deslaurie (2011) tiene un enorme potencial para acceder a la parte mental de las personas, donde descubrimos su cotidianidad y relaciones sociales. La entrevista es utilizada como instrumento de investigación para el proceso y en muchos casos su uso es forzado y obligatorio.

La entrevista es una técnica utilizada para recopilar datos informativos, mediante una conversación directa, este método nos permitió conocer la opinión, la actitud y los sentimientos del entrevistado. Las entrevistas se realizaron a cada propietario de los 8 hoteles de la ciudad de Portoviejo, que serán motivo de análisis, con la finalidad de recopilar información sobre la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación en los alojamientos en la Ciudad de Portoviejo.

4.2.2. Encuestas.

La encuesta es la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas fuertemente estructuradas, las mismas que recogen información para ser evaluada estadísticamente, por medio de una perspectiva cuantitativa (Morone , 2013).

Mediante la elaboración de preguntas a modo de cuestionario, se obtienen resultados más precisos, las encuestas se realizaron a clientes que se hospedaron en los hoteles de Portoviejo escogidos para la presente investigación. Contando con varias modalidades de encuesta, debido a la pandemia generada por el COVID-19; usándose encuestas físicas y encuestas en línea a través de la base de datos de los establecimientos.

4.2.3. Población y Muestra

Estuvo constituida por 3694 clientes registrados en los hoteles de la zona urbana de Portoviejo, en el periodo de octubre 2020 a agosto 2021, a partir de esta información se calculó el tamaño de la muestra, usando el método de muestreo no probabilístico intencional, por conveniencia, determinando que la muestra corresponde aproximadamente al 5,00 % de los clientes registrados por hotel como se muestra en la Tabla 1, a continuación:

Tabla 1
Selección de la Muestra aproximada al 5,00%.

HOTELES	CLIENTES REGISTRADOS 2020	SELECCIÓN DE LA MUESTRA
Máximo	415,00	23,00
Mango's	610,00	23,00
Boston	602,00	23,00
Madrigal	314,00	23,00
San Fernando	475,00	23,00
Ceibo Dorado	226,00	23,00
Casa Lolita	554,00	23,00
Ceibo Real	498,00	23,00
TOTAL	3694,00	184,00

Fuente: Datos recopilados de los establecimientos.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia-Autor del trabajo de titulación.

Se detalla la lista de los administradores, encargados, propietarios o representantes legales que accedieron a las entrevistas para cada respectivo Hotel o establecimiento, a través de la Tabla 2, a continuación:

Tabla 2

Listado de hoteles donde se realizó entrevistas a los propietarios y/o representantes legales, Portoviejo.

Nombre Comercial	Clasificación	Categoría	Propietario o representante legal
Máximo	Hotel	2 estrellas	Hidalgo Castillo José Alejandro
Mango's	Hotel	2 estrellas	Mendoza Meza Mariana Auxiliadora
Boston	Hotel	2 estrellas	Pinargote Cárdenas Nelly Dolores
Madrigal	Hotel	2 estrellas	Cevallos Zamora Serela Italia
San Fernando	Hotel	2 estrellas	Cornejo Farías Freddy Fernando
Ceibo Dorado	Hotel	3 estrellas	HCdorado Cía. Ltda.
Casa Lolita	Hotel	4 estrellas	Barriga Vinueza María Alexandra
Ceibo Real	Hotel	Primera	Vera Sánchez Cía. Ltda.

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia-Autor del trabajo de titulación.

Se determinó entrevistar a propietarios o representantes de prestadores de servicios ligados a alojamiento, que funcionen concretamente en la ciudad de Portoviejo específicamente en el casco urbano, quienes por ser representantes de los hoteles han vivido el impacto y experimentado el cambio en la prestación de servicios de alojamiento con la llegada de la pandemia del COVID-19; buscándose a través de la entrevista indagar sobre la implementación de las medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación hotelera.

Se utilizó como instrumento de recolección de información a la entrevista y la encuesta, las mismas que buscaron conocer la situación actual del sector hotelero frente al COVID-19 en la zona urbana del cantón Portoviejo; con el propósito de analizar las medidas de bioseguridad y su impacto en la reactivación hotelera en Portoviejo, además se analizó factores en la economía antes y durante la pandemia, así como estrategias que los representantes pudieron usar como método para atraer a los turistas, como parte de una reactivación de este sector.

5. RESULTADOS.

5.1. Diagnóstico de la Situación Actual del Sector Hotelero frente al COVID-19 en la Zona Urbana de Portoviejo.

En el Ecuador existe una imponente infraestructura hotelera que se vio debilitada frente al COVID-19 y las medidas registradas en el confinamiento, generando pérdidas cuantiosas para el sector del turismo en el país.

Las dos ciudades que poseen una mayor capacidad hotelera en la provincia de Manabí, son Manta y Portoviejo; las cuales desde el 16 de abril del 2016 fueron víctimas de un sismo de magnitud 7,8 (escala Richter), el cual generó daños cuantiosos a gran parte de la infraestructura hotelera de dichos cantones manabitas.

El estado con la finalidad de dar soporte y apoyo a los microempresarios, implementó planes de gestión turística con la finalidad de reactivar la actividad en el cantón Portoviejo y de esta manera con el apoyo y gestión de la empresa privada, empezar a tener la presencia de visitantes en los hoteles que por iniciativa privada decidieron apostarle a la reactivación y realizaron préstamos para readecuar sus instalaciones acorde a los protocolos establecidos por el GAD de Portoviejo, muchos de estos planes consistieron en fortalecer la actividad del turismo y que los visitantes sientan la seguridad de venir a Manabí aun sabiendo las condiciones de eventos naturales que se pueden tener en el territorio, para ello se habían desarrollado campañas de socialización de prevención sobre eventos naturales y donde están actualmente los lugares seguros. Además, se han establecido recorridos o circuitos que se complementan con la geografía, gastronomía, cultura, historia y arqueología que posee el cantón Portoviejo; de esta manera se pudo repotenciar la presencia de visitantes en la ciudad capital, teniendo como principales ejes la visita a parques o áreas verdes que forman parte de la evolución turística de Portoviejo. Por lo tanto, estas actividades o ejes mencionados anteriormente colaboraron para aumentar los ingresos en el campo de la hotelería hasta principios del año 2020 previo a la presencia de la pandemia generada por la COVID-19.

La pandemia del COVID-19 ha seguido incidiendo de manera intensa en la industria hotelera, más aún en localidades pequeñas como la ciudad de Portoviejo, donde la demanda interna y nacional fue limitada en el año 2020, producido por las restricciones totales de movilidad desde el 19 de marzo al 13 de septiembre del 2020. Generando impactos negativos para la economía de quienes se dedican a la actividad de alojamientos y tuvo un impacto directo en la economía de la localidad y de los microempresarios debido a que aún sin tener actividad debieron cumplir con las obligaciones de los entes de control estatal. Asimismo, hubo una reducción de la tasa de empleo en el sector.

Uno de los sectores más perjudicados fue el turístico, pues la disminución del número de arribos internacionales, vuelos cancelados, reprogramaciones en viajes, entre otras medidas; representan serias afectaciones en los servicios turísticos, que de acuerdo a datos publicados por el (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020) se generan cuantiosas pérdidas diarias, donde el sector hotelero registró pérdidas diarias de \$1,6 millones y porcentajes de ocupación que desde el 0% y 3%. (El Diario Ec, 2020).

En el caso de la ciudad de Portoviejo, la mayoría de las empresas dedicadas a la actividad turística no tenían establecidos planes de sostenimiento integral, los cuales son necesarios para el desarrollo de un destino y satisfacción del potencial cliente. En función a lo descrito anteriormente los establecimientos dedicados al alojamiento turístico han tenido que implementar Planes de Sostenimiento Integral, en donde se prioriza el cumplimiento de las normativas llevado de la mano con la reactivación económica y su paulatina vuelta a la normalidad. A continuación, se presenta un diagnóstico determinando las fortalezas y debilidades que se presentaron para encontrar el correcto accionar de quienes son los encargados de generar la reactivación hotelera en el país.

Tabla 3

Situación actual del Sector Hotelero y los actores de la reactivación económica a Nivel Nacional.

Actores de la Reactivación Económica	Fortalezas	Debilidades
Política Gubernamental	Normativas y su cumplimiento.	Control de su cumplimiento.
Propietarios de Hoteles	Implementación de las medidas de bioseguridad.	Costo y adecuado uso de las medidas de bioseguridad.
Usuario	Uso de la infraestructura hotelera por factores laborales, turísticos, entre otros.	Falta de conciencia en el manejo y cumplimiento de las normativas de bioseguridad.

Fuente: Datos Nacionales, Reglamento General de Actividades Turísticas.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia-Autor del trabajo de titulación.

A medida que las normativas dictadas por las autoridades fueron dando paso a la apertura del sector hotelero y la tan esperada reactivación económica, cada uno de los propietarios de los hoteles del cantón decidieron reactivar el mercado hotelero por medio de una nueva inversión para cumplir las normativas de bioseguridad impuestas por las autoridades competentes y provocando un cambio en el estilo de vida de las personas.

Asimismo, es oportuno recalcar que las medidas y acciones de bioseguridad que tuvieron que implementar en las empresas hoteleras en el cantón Portoviejo, han sido de gran utilidad para brindar confianza y seguridad en los clientes. Es fundamental reconocer que los usuarios y propietarios de hoteles, deben mostrar un nivel elevado de resiliencia para volver a la normalidad y realizar las actividades que venían ejecutando antes de la pandemia, por lo tanto, en la actualidad los propietarios de hoteles se han visto en la obligación de buscar recuperar lo perdido en tiempo de restricciones, generando una nueva política de servicio donde la bioseguridad y la responsabilidad compartida prevalezca, ante todo. Es por esto que existen factores evidentes en donde se determinan condicionantes que podrían quedarse para siempre en el sector hotelero de acuerdo al correcto cumplimiento de las normativas de bioseguridad referentes al COVID-19.

Para el cumplimiento de este objetivo se consideraron realizar tres preguntas mediante el instrumento de la entrevista, la cual fue realizada a los propietarios y/o representantes legales de los establecimientos hoteleros, cada uno de los entrevistados dio su criterio de manera abierta sobre la situación actual del sector hotelero frente al COVID-19 en la zona urbana de Portoviejo.

Tabla 4
Entrevistas a los propietarios o representantes legales de los Hoteles.

Nombre de la Entidad	Nombre del Entrevistado	¿Cómo considera usted la situación actual del turismo en la ciudad de Portoviejo?	¿Cuál ha sido el impacto económico que ha tenido su establecimiento durante el desarrollo de la pandemia?	¿Cuál es el número de turistas que se recibían antes de la pandemia COVID-19 (enero 2019 y febrero 2020) y cuantos se reciben hoy en día?
Hotel Máximo	Alejandro Hidalgo	Muy compleja debido a que la pandemia dificultó la movilidad y presencia de huéspedes, además las deudas adquiridas por parte de los empresarios se mantienen; por ello considero que el turismo es el sector más afectado.	Son varios, pero en resumen se puede denotar un impacto muy fuerte, considerando el trasfondo de la pandemia que trajo consigo un al confinamiento y eso generó que el establecimiento permanezca cerrado sin facturar, pero asumiendo las	Un 80% menos de ingresos que en el 2019.

			obligaciones de los entes de control.	
Hotel Mangos	Paúl Mera	La situación actual del turismo es negativa, debido a las medidas de confinamiento que han generado el cierre de negocios, y por ello es uno de los sectores más afectados.	El negocio redujo sus ingresos hasta en un 60% menos en el transcurso de la pandemia.	Antes de la pandemia solían venir un aproximado de 200 personas por semana, ahora solo unas 50 o 60 personas por semana.
Hotel Boston	Rogelio Zambrano	Actualmente se denota un poco de mejora en el desarrollo de la actividad del turismo en Portoviejo considerando que el GAD de Portoviejo le ha apostado al desarrollo y reactivación implementado medidas de control para establecimientos seguros.	Los primeros meses de pandemia fueron muy malos, considerando las restricciones establecidas por el COE y esto generó una disminución considerable en las ventas.	Antes de la pandemia tenía hasta 200 turistas por semana y ahora se ha disminuido a la mitad o menos.
Hotel Madrigal	Italia Cevallos	Bueno la situación actual del turismo está en crisis, considerando el tiempo de confinamiento, las medidas implementadas y hasta el momento no existe aún un camino seguro de despunte debido a las medidas cambiantes del COE nacional.	Ha sido tan grande el impacto, que la decisión radica en la venta del establecimiento debido al destino incierto de la actividad turística.	Antes de la pandemia teníamos una demanda de hasta el 80%, durante la pandemia bajo a un 20 %.
Hotel Ceibo Dorado	Alina Castro	El turismo ha decaído bastante considerando que incluso antes de la pandemia los turistas que llegan a Portoviejo de igual manera más buscaban lugares cercanos a las playas y aquí se definía por un segmento de negocios que hoy en día la virtualidad evita esa movilización.	En el confinamiento generó problemas con los principales clientes que son de índole ejecutivo, por ello se ha pensado en cerrar el hotel.	Antes de la pandemia el hotel recibía el 40% de turistas nacionales y el 60% de extranjeros, ahora solo tenemos una demanda del 10%.
Hotel Casa Lolita	Winston López	La situación es desfavorable, considerando que hay hoteles que cerraron por la baja demanda.	Impacto negativo porque nos ha dejado muchas deudas.	Somos un hotel de 5 habitaciones, antes de la pandemia se tenía un aforo del 90%, ahora del 60%.
Hotel Ceibo Real	Gema Ganchozo	Se está reactivando el turismo poco a poco, la situación hotelera en Portoviejo no es basada en clientes de manera	Tuvimos que cerrar el hotel para turistas por varios meses, dejando solo clientes de cortesía al Sector Salud. El 2020	Antes de la pandemia nuestra ocupación era de un 90%, ahora estamos en un 60% solo de lunes a viernes, fines de semana es

		turística sino más bien corporativos.	fue un año de pérdidas económicas.	más bajo porque nuestros clientes son corporativos.
Hotel San Fernando	Diana Murillo	Poco a poco se está reactivando, luego de estar sin trabajar varios meses.	Impacto desbastador porque no se facturó, ni se generó ingresos, más bien egresos.	Antes de la pandemia nuestra ocupación era de un 90%, ahora se está en un 50%.

Fuente: Entrevista – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Según lo expresado por los entrevistados y expuesto en la Tabla 4, los propietarios y encargados de los Hoteles ubicados en la zona urbana del cantón Portoviejo (2021), en su mayoría coinciden en que la situación actual del turismo en la ciudad de Portoviejo es complicada debido a que la pandemia dificultó la presencia de huéspedes y como consecuencia de aquello se tuvo una significativa disminución de clientes. Además, por motivo de las restricciones generadas por las autoridades, se limitó el funcionamiento de los establecimientos debido al cumplimiento del respectivo aforo.

En lo concerniente al impacto económico generado durante el desarrollo de la pandemia, se evidenció que el sector hotelero se encuentra en una profunda crisis debido al fuerte impacto económico que se generó al inicio de la pandemia, ya que el periodo de confinamiento duró por varios meses; obligando a la mayoría de los hoteles a cerrar sus puertas o prestar sus instalaciones simplemente para que los trabajadores de Sector Salud hagan uso de las mismas de forma humanitaria.

Las personas entrevistadas determinaron que debido a las circunstancias generadas por la pandemia del COVID-19; se evidenció una considerable baja en la economía hotelera, a tal medida que en el año 2019 se tenía una demanda del 75% de la capacidad Hotelera y para el año 2020 disminuyó en la mayoría de los casos hasta un 10% y 20%. Algunos propietarios se vieron en la necesidad de poner sus establecimientos a la venta.

Tabla 5
Planificación Estratégica implementada por los Establecimientos.

Estrategias implementadas por los hoteles a raíz del COVID-19	
1	Disminución del costo de las habitaciones y demás servicios.
2	Promociones con descuentos aplicadas a grupos.
3	Reducción de personal y costos.
4	Convenios con profesionales de la salud.
5	Convenios con Agencias de Turismo.
6	Tarifas corporativas para empresas.
7	Servicio de Delivery para las actividades del personal y huéspedes del establecimiento.
8	Implementación de Zonas de Desinfección en los establecimientos para brindar seguridad al huésped.

Fuente: Entrevista – Autor de trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

En su totalidad, los entrevistados coincidieron en que se está reactivando el turismo de a poco en la ciudad de Portoviejo, considerando que el fuerte de la situación hotelera no está basado en clientes que hagan turismo por la ciudad, sino por clientes ejecutivos que se vienen a hospedar por temas de negocios. Mediante lo cual, decidieron implementar las medidas estratégicas generadas en la tabla 5, con la finalidad de captar más turistas.

5.2. Evaluación de satisfacción en los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.

Ante la nueva normalidad que apareció a raíz de la presencia del COVID-19; los establecimientos y hoteles ubicados en la zona urbana de la ciudad de Portoviejo, optaron por brindar a los huéspedes todas las medidas de bioseguridad existentes y normadas por los entes reguladores de las mismas. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo junto a su campaña o Plan de Establecimiento Seguro, permitió cumplir con las medidas de bioseguridad previo a la apertura de los establecimientos.

Para determinar las medidas de Bioseguridad implementadas se utilizaron las preguntas 4 y 5 de la entrevista que se encuentra en la Tabla 19 de los Anexos en la página 48; lo cual permitió conocer lo que implementaron los hoteles ante esta nueva normalidad, a continuación, se detallan cada una de ellas:

- **Distanciamiento Social.** - consiste en mantener la distancia adecuada, entre las personas para prevenir el contagio y propagación del COVID-19.
- **Uso obligatorio de mascarilla y alcohol.** – la mascarilla evita contagiarse a los demás a través de los fluidos al encontrarse en un proceso respiratorio y el alcohol cumple la función de desinfección.
- **Control de la salud de los trabajadores del hotel con pruebas PCR.** - las pruebas PCR (por sus siglas en inglés: Reacción en cadena de la polimerasa), detectan un fragmento del material genético de una enfermedad.
- **Señalización de las zonas de riesgos y carteles preventivos.** - consiste en ubicar letreros donde se indiquen las zonas de riesgos y las acciones preventivas frente al COVID-19.
- **Colocación de máquinas con productos desinfectantes de manos.** - consiste en colocar máquinas equipadas con productos de desinfección de manos, tales como alcohol, jabón y agua.
- **Refuerzo del plan de limpieza.** - consiste en potenciar el plan de limpieza ya existente, por medio de medidas que ayuden a contener el contagio de COVID-19.
- **Desinfección de maletas.** - es una medida que consiste en desinfectar el equipaje de los huéspedes que llegan al establecimiento.
- **La eliminación del uso del menú físico para evitar el contacto entre el cliente y el personal.** - forma parte del distanciamiento social, consiste en sustituir el menú físico por un menú en digital.
- **Los pedidos y los pagos se hacen a través del código QR.** - es una medida implementada que consiste en almacenar información referente a los servicios del establecimiento, por medio de un código de barras bidimensional.

Se citó anteriormente las medidas de bioseguridad que los establecimientos implementaron previo a su reactivación económica. De tal forma es de vital importancia evaluar el grado de satisfacción que adoptaron los clientes al hospedarse en cada uno de los 8 establecimientos que se tomaron en cuenta en la investigación, dado por sus experiencias se buscó conocer el resultado que generó la implementación de las medidas de bioseguridad en la reactivación.

Con lo descrito anteriormente y con la finalidad de dar acatamiento al objetivo, también se realizaron las respectivas encuestas para determinar el grado de satisfacción en los clientes que se hospedaron en los hoteles y de esta forma conocer la percepción de ellos, respecto a la implementación de las medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.

La estructura del cuestionario se la realizó por medio del Modelo Servqual; teniendo 5 dimensiones y de estas se desprenden 15 ítems. Para determinar la importancia de cada ítem, se manejó una escala del 1 al 5, donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto de satisfacción del cliente.

Tabla 6
Diseño del cuestionario de Servqual.

Evaluación del grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de las medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.

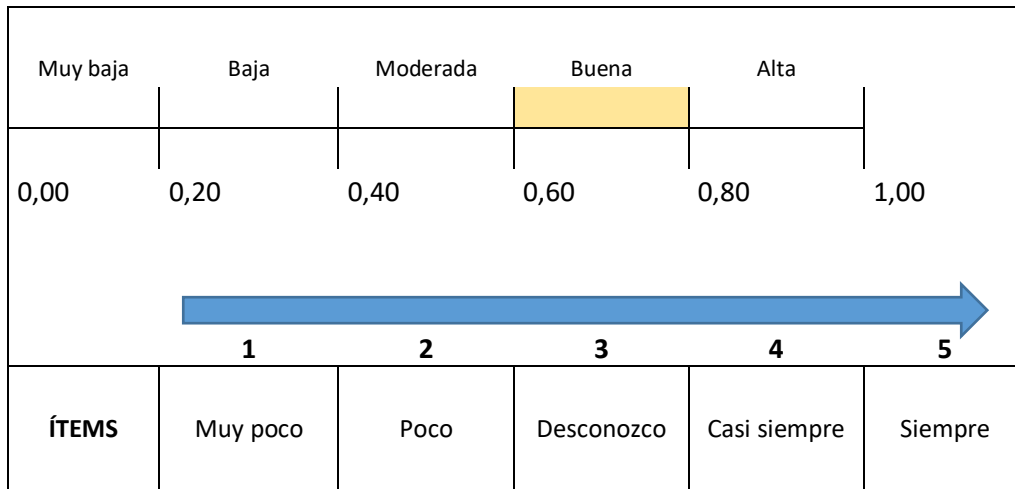
FIABILIDAD						
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	1	2	3	4	5
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	1	2	3	4	5
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD						
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	1	2	3	4	5
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	1	2	3	4	5
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	1	2	3	4	5
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	1	2	3	4	5
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	1	2	3	4	5
EMPATIA						
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	1	2	3	4	5
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	1	2	3	4	5
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	1	2	3	4	5
BIENES TANGIBLES						
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	1	2	3	4	5
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	1	2	3	4	5
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	1	2	3	4	5

Fuente: Encuestas cuestionario Servqual – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Se tomaron en cuenta los siguientes factores de relación para la elaboración del proceso del cuestionario por medio del Modelo Servqual, como se lo detalla en la tabla 7 de acuerdo con su proceso de aceptación y los respectivos ítems de consideraciones.

Tabla 7
Análisis de la Consistencia e ítems.



Fuente: Consistencia - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Como lo hace notar González & Pazmiño (2015) para una aplicación efectiva del alfa de Cronbach no puede perderse la perspectiva de que este coeficiente debe considerarse dentro de la problemática más amplia del análisis de confiabilidad.

El alfa de Cronbach se puede calcular mediante varios métodos, para este caso se la calculó a través de la varianza de los ítems, en donde tenemos los siguientes datos mostrados a continuación:

α = Alfa de Cronbach.

k= Numero de ítems.

V_i = Varianza de cada ítem.

V_t = Varianza del total.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

5.2.1. Dimensión de Fiabilidad.

Se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿El Hotel donde se aloja cuenta con puntos estratégicos para lavado de manos?
2. ¿El Hotel donde se aloja cumple con el uso de alcohol como medida de bioseguridad?
3. ¿El Hotel donde se aloja cumple con el aforo permitido?

Tabla 8
Fiabilidad.

ESTABLECIMIENTO	SUJETOS	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	TOTAL
	1	4	5	3	12
	2	5	4	4	13
	3	3	3	4	10
	4	5	4	5	14
	5	4	3	4	11
	6	3	5	5	13
	7	5	5	5	15
	8	5	5	4	14
	9	4	3	4	11
	10	5	4	5	14
	11	3	3	3	9
Hotel Máximo	12	5	3	5	13
	13	4	1	2	7
	14	5	5	5	15
	15	4	4	4	12
	16	4	5	3	12
	17	4	1	3	8
	18	5	4	3	12
	19	3	3	5	11
	20	5	5	5	15
	21	4	3	5	12
	22	3	5	5	13
	23	4	2	4	10
	1	4	3	5	12
	2	5	5	4	14
	3	4	2	5	11
	4	4	3	3	10
	5	4	2	3	9
	6	5	4	3	12
	7	5	5	4	14
Hotel Mangos	8	3	2	4	9
	9	2	4	1	7
	10	3	3	3	9
	11	2	3	2	7
	12	1	3	1	5
	13	5	4	5	14
	14	5	5	4	14
	15	3	2	4	9

	16	5	5	4	14
	17	4	5	5	14
	18	4	5	3	12
	19	4	4	3	11
	20	3	1	2	6
	21	3	4	4	11
	22	4	3	5	12
	23	4	4	3	11
	<hr/>				
	1	3	3	2	8
	2	4	3	3	10
	3	4	2	1	7
	4	3	1	3	7
	5	5	4	5	14
	6	4	3	3	10
	7	3	3	3	9
	8	5	2	3	10
	9	2	2	1	5
	10	4	4	4	12
	11	5	3	3	11
Hotel Boston	12	5	5	3	13
	13	1	4	3	8
	14	3	3	5	11
	15	2	5	4	11
	16	5	2	4	11
	17	4	3	5	12
	18	5	5	3	13
	19	3	5	4	12
	20	4	5	4	13
	21	1	1	3	5
	22	5	5	3	13
	23	2	5	3	10
	<hr/>				
	1	5	4	5	14
	2	4	3	5	12
	3	5	3	4	12
	4	3	4	4	11
	5	3	3	1	7
	6	3	3	3	9
	7	3	3	3	9
	8	5	5	4	14
	9	4	3	5	12
	10	4	3	5	12

	11	4	5	4	13
Hotel Madrigal	12	4	4	4	12
	13	5	3	4	12
	14	3	3	4	10
	15	5	4	3	12
	16	3	4	2	9
	17	4	5	5	14
	18	4	3	4	11
	19	4	4	3	11
	20	3	3	4	10
	21	5	5	5	15
	22	5	5	5	15
	23	5	3	4	12
<hr/>					
	1	5	4	5	14
	2	4	3	4	11
	3	5	5	5	15
	4	5	5	5	15
	5	3	4	4	11
	6	5	4	5	14
	7	4	5	5	14
	8	5	3	5	13
	9	4	3	4	11
	10	3	4	3	10
	11	5	4	5	14
Hotel Ceibo Dorado	12	5	5	5	15
	13	4	5	5	14
	14	4	4	3	11
	15	4	4	3	11
	16	3	4	5	12
	17	4	3	4	11
	18	3	5	4	12
	19	4	5	4	13
	20	4	3	4	11
	21	4	4	4	12
	22	3	3	4	10
	23	3	4	4	11
<hr/>					
	1	4	3	2	9
	2	3	3	4	10
	3	3	4	3	10
	4	4	4	3	11
	5	4	3	3	10

	6	3	4	4	11
	7	3	4	4	11
	8	3	4	4	11
Hotel Casa Lolita	9	5	4	4	13
	10	3	3	1	7
	11	4	3	3	10
	12	3	1	3	7
	13	4	3	3	10
	14	3	3	3	9
	15	3	4	3	10
	16	4	3	3	10
	17	3	3	3	9
	18	4	3	4	11
	19	4	3	4	11
	20	4	3	5	12
	21	5	3	4	12
	22	4	4	4	12
	23	4	4	4	12
<hr/>					
	1	5	5	4	14
	2	5	4	5	14
	3	4	4	4	12
	4	4	5	4	13
	5	5	3	4	12
	6	5	5	4	14
	7	5	5	5	15
	8	5	3	3	11
	9	5	5	3	13
	10	4	5	3	12
	11	5	5	5	15
Hotel Ceibo Real	12	5	4	4	13
	13	4	3	4	11
	14	4	5	4	13
	15	5	2	4	11
	16	4	4	5	13
	17	5	4	5	14
	18	4	4	4	12
	19	3	4	5	12
	20	5	4	5	14
	21	5	4	5	14
	22	4	3	2	9
	23	5	3	5	13

	1	3	1	1	5
	2	4	4	4	12
	3	1	3	3	7
	4	3	3	3	9
	5	4	3	2	9
	6	1	4	4	9
	7	4	3	4	11
	8	4	3	4	11
	9	4	4	3	11
	10	3	3	4	10
	11	3	3	3	9
Hotel San Fernando	12	5	2	4	11
	13	4	4	5	13
	14	4	3	4	11
	15	4	3	3	10
	16	3	4	2	9
	17	3	1	2	6
	18	4	3	4	11
	19	3	4	4	11
	20	4	3	1	8
	21	3	4	2	9
	22	5	3	2	10
	23	3	4	4	11
	Varianza	0,903	1,065	1,092	5,144

Fuente: Dimensión de Fiabilidad – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia-Autor del trabajo de titulación.

k= número de ítems = 3.00

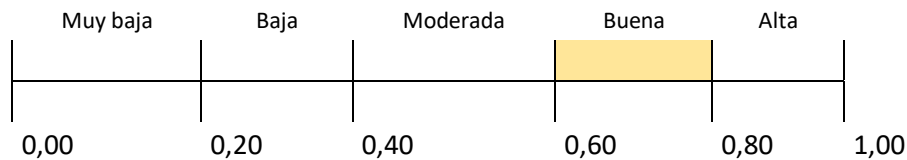
$\sum V_i = 0.903 + 1.065 + 1.092 = 3.06$

Vt= 5.14

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{Vt} \right]$$

$\alpha =$	0,607
------------------------------	-------

Tabla 9
Análisis de la Consistencia Fiabilidad.



Fuente: Fiabilidad - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Se pudo determinar que el alfa de Cronbach es de 0.607, siendo un valor Bueno dentro del análisis de consistencia, por lo tanto, las preguntas de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, realizó una campaña denominada Establecimiento Seguro, con la finalidad de motivar las visitas a los locales turísticos a través del cumplimiento de todas las medidas de bioseguridad.

El plan que implementó el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, consistió en verificar si los establecimientos cumplen con todas las medidas de Bioseguridad determinadas para su funcionamiento; con la finalidad de aprobarlos y colocar un distintivo que certifique que la entidad haya aplicado la tecnología respectiva. Implementándose herramientas, tales como: el código QR, aplicaciones o plataformas digitales para hacer reservaciones, pagos, etc. De acuerdo con el análisis realizado para la dimensión de Fiabilidad, se determinó que todos los establecimientos tomados en cuenta en la presente investigación, cumplen con la aplicación y certificación del plan instaurado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo.

El plan que implementó el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, consistió en la colocación de un distintivo en aquellos locales que además de los protocolos de bioseguridad implementen la tecnología como mecanismo para evitar el contagio del COVID-19, por ejemplo, la eliminación del uso del menú físico para evitar el contacto entre el cliente y

el personal. Ahora los pedidos y los pagos se hacen a través del código QR. (GAD Portoviejo, 2020).

Esta campaña fomentó el apoyo a los empresarios turísticos, haciendo cumplir y promoviendo las medidas de seguridad; brindando confianza en los turistas para promover de manera integral el proceso de reactivación económica del cantón y la provincia.

5.2.2. Dimensión de Responsabilidad.

Se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Los empleados del hotel utilizan los elementos de protección personal-EPP?
2. ¿Los empleados del hotel cumplen con el distanciamiento social?
3. ¿Los empleados del hotel cumplen con la limpieza y desinfección de espacios?

Tabla 10
Responsabilidad.

ESTABLECIMIENTO	SUJETOS	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	TOTAL
	1	4	2	2	8
	2	5	2	4	11
	3	5	4	4	13
	4	4	2	4	10
	5	5	3	4	12
	6	4	5	3	12
	7	2	4	5	11
	8	5	3	2	10
	9	5	3	5	13
	10	4	3	4	11
	11	3	4	3	10
Hotel Máximo	12	4	2	2	8
	13	2	4	3	9
	14	1	3	3	7
	15	2	3	3	8
	16	5	2	3	10
	17	5	5	4	14
	18	4	4	5	13
	19	3	3	5	11
	20	4	3	2	9
	21	3	4	5	12
	22	5	5	4	14
	23	1	1	4	6

	1	4	1	3	8
	2	5	5	4	14
	3	4	2	3	9
	4	4	3	3	10
	5	5	4	5	14
	6	3	2	4	9
	7	5	5	4	14
	8	3	5	5	13
	9	5	4	4	13
	10	4	2	3	9
	11	5	4	4	13
Hotel Mangos	12	5	3	4	12
	13	3	5	5	13
	14	4	5	4	13
	15	3	4	3	10
	16	4	2	2	8
	17	5	4	4	13
	18	5	4	4	13
	19	5	5	4	14
	20	5	3	5	13
	21	3	2	2	7
	22	5	5	3	13
	23	4	3	3	10
	1	4	5	4	13
	2	4	2	3	9
	3	2	3	3	8
	4	4	3	3	10
	5	3	2	5	10
	6	5	3	4	12
	7	4	3	4	11
	8	4	4	4	12
	9	5	4	5	14
	10	4	4	3	11
	11	4	4	3	11
Hotel Boston	12	4	1	3	8
	13	4	3	3	10
	14	1	2	2	5
	15	1	4	1	6
	16	2	3	1	6
	17	1	3	1	5
	18	4	5	5	14
	19	5	3	4	12

	20	5	4	3	12
	21	3	2	2	7
	22	4	4	3	11
	23	3	4	5	12
<hr/>					
	1	5	4	5	14
	2	4	2	4	10
	3	3	4	3	10
	4	4	4	5	13
	5	4	5	4	13
	6	3	4	4	11
	7	3	5	4	12
	8	3	5	4	12
	9	4	5	3	12
	10	3	1	2	6
	11	3	5	2	10
Hotel Madrigal	12	2	3	2	7
	13	2	5	4	11
	14	3	2	4	9
	15	5	4	5	14
	16	1	3	2	6
	17	5	3	2	10
	18	4	3	5	12
	19	4	2	4	10
	20	2	4	4	10
	21	3	4	4	11
	22	3	1	2	6
	23	2	4	3	9
<hr/>					
	1	5	4	5	14
	2	4	5	4	13
	3	5	4	4	13
	4	5	5	4	14
	5	5	5	4	14
	6	5	3	4	12
	7	4	3	5	12
	8	4	4	3	11
	9	4	3	4	11
	10	5	2	4	11
Hotel Ceibo Dorado	11	5	5	5	15
	12	4	4	4	12
	13	4	4	4	12
	14	5	4	4	13

	15	4	2	3	9
	16	4	3	4	11
	17	4	2	4	10
	18	4	2	2	8
	19	1	3	2	6
	20	4	4	2	10
	21	4	4	4	12
	22	5	4	5	14
	23	4	4	5	13
	<hr/>				
	1	4	2	2	8
	2	2	2	3	7
	3	3	2	2	7
	4	4	4	2	10
	5	2	3	3	8
	6	2	2	3	7
	7	4	2	3	9
	8	5	2	3	10
	9	5	3	4	12
	10	5	4	4	13
	11	5	2	4	11
Hotel Casa Lolita	12	4	3	4	11
	13	4	4	4	12
	14	3	4	2	9
	15	4	4	3	11
	16	3	2	3	8
	17	1	3	2	6
	18	3	3	1	7
	19	3	3	1	7
	20	2	4	1	7
	21	4	5	4	13
	22	5	3	4	12
	23	4	4	3	11
	<hr/>				
	1	5	5	5	15
	2	4	4	4	12
	3	5	3	5	13
	4	5	4	4	13
	5	5	5	4	14
	6	4	4	3	11
	7	5	5	4	14
	8	4	4	5	13
	9	4	3	5	12

	10	5	5	5	15
	11	3	5	3	11
Hotel Ceibo Real	12	3	4	4	11
	13	5	4	4	13
	14	4	5	5	14
	15	4	4	4	12
	16	5	5	4	14
	17	5	4	5	14
	18	5	5	5	15
	19	5	5	5	15
	20	5	5	4	14
	21	4	4	4	12
	22	5	5	4	14
	23	5	4	3	12
<hr/>					
	1	4	2	1	7
	2	4	2	4	10
	3	3	4	3	10
	4	4	4	5	13
	5	3	2	3	8
	6	4	2	4	10
	7	4	2	4	10
	8	4	3	4	11
	9	2	2	4	8
	10	4	3	3	10
	11	4	3	4	11
Hotel San Fernando	12	4	4	3	11
	13	3	4	4	11
	14	3	3	5	11
	15	5	4	5	14
	16	4	5	4	13
	17	4	2	4	10
	18	5	4	3	12
	19	4	4	4	12
	20	5	3	4	12
	21	4	2	2	8
	22	4	2	1	7
	23	4	2	4	10
<hr/>					
	Varianza	1,154	1,215	1,125	5,834

Fuente: Dimensión de Responsabilidad – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

k = número de ítems = 3.00

$\sum Vi$ = 1.154 + 1.215 + 1.125 = 3.49

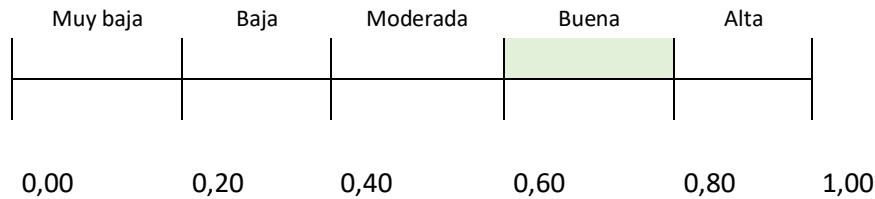
Vt = 5.83

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α =	0,601
------------	-------

Tabla 11

Análisis de la Consistencia Responsabilidad.



Fuente: Responsabilidad - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Se pudo determinar que el alfa de Cronbach es de 0.601, siendo un valor Bueno dentro del análisis de consistencia, por lo tanto, las preguntas de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí.

La dimensión de responsabilidad evidencia el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los empleados de los establecimientos intervinientes en la investigación. Por medio de este proceso, se evidenció que, si se cumple con todas las normativas estipuladas para la reactivación económica en el campo turístico, ya que los resultados arrojados señalan puntos altos de aprobación de los turistas o huéspedes, frente al cumplimiento de las normativas de bioseguridad en los empleados de los establecimientos.

5.2.3. Dimensión de Seguridad.

Se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿En el hotel se hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de bioseguridad?
2. ¿En el hotel es optimizada la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias?
3. ¿Los empleados del hotel inspiran confianza?

Tabla 12
Seguridad.

ESTABLECIMIENTO	SUJETOS	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	TOTAL
	1	4	5	4	13
	2	4	4	4	12
	3	3	4	3	10
	4	5	5	4	14
	5	3	2	4	9
	6	5	4	4	13
	7	4	4	3	11
	8	5	3	4	12
	9	5	2	3	10
	10	5	5	4	14
	11	4	2	4	10
Hotel Máximo	12	3	5	4	12
	13	3	4	3	10
	14	4	5	3	12
	15	4	5	4	13
	16	2	3	5	10
	17	5	5	5	15
	18	5	5	4	14
	19	4	4	3	11
	20	4	4	5	13
	21	4	4	4	12
	22	5	4	4	13
	23	5	5	5	15
	1	5	4	4	13
	2	4	4	5	13
	3	4	4	3	11
	4	4	5	5	14
	5	3	3	4	10
	6	3	4	4	11
	7	4	3	4	11
	8	5	3	4	12
	9	4	3	3	10
Hotel Mangos	10	4	3	3	10
	11	3	4	4	11
	12	3	3	5	11
	13	5	3	4	12
	14	4	3	4	11
	15	4	4	3	11

	16	3	3	4	10
	17	3	5	3	11
	18	4	3	3	10
	19	3	3	3	9
	20	4	3	4	11
	21	5	5	5	15
	22	3	4	5	12
	23	3	2	3	8
<hr/>					
	1	4	2	1	7
	2	3	2	4	9
	3	4	4	3	11
	4	4	3	3	10
	5	1	3	2	6
	6	4	2	2	8
	7	3	2	4	9
	8	2	2	4	8
	9	2	3	3	8
	10	3	2	1	6
	11	3	2	4	9
Hotel Boston	12	3	3	3	9
	13	4	4	3	11
	14	4	4	4	12
	15	4	4	5	13
	16	4	3	4	11
	17	4	2	4	10
	18	3	2	3	8
	19	2	4	3	9
	20	1	3	3	7
	21	4	4	3	11
	22	4	4	3	11
	23	3	4	3	10
<hr/>					
	1	4	3	1	8
	2	4	3	2	9
	3	5	3	1	9
	4	4	2	3	9
	5	4	3	3	10
	6	4	2	1	7
	7	4	2	1	7
	8	4	2	1	7
	9	4	3	2	9
	10	3	2	3	8

Hotel Madrigal	11	4	2	4	10
	12	3	4	4	11
	13	3	4	4	11
	14	3	2	3	8
	15	3	4	3	10
	16	3	4	2	9
	17	3	4	3	10
	18	3	2	3	8
	19	3	3	3	9
	20	5	3	4	12
	21	3	3	4	10
	22	4	4	4	12
	23	3	4	3	10
<hr/>					
	1	4	5	5	14
	2	5	4	5	14
	3	5	5	4	14
	4	4	5	4	13
	5	4	4	4	12
	6	4	4	3	11
	7	5	4	4	13
	8	2	3	3	8
	9	5	3	4	12
	10	5	4	3	12
	11	5	5	3	13
Hotel Ceibo Dorado	12	5	4	5	14
	13	4	4	4	12
	14	5	5	3	13
	15	3	4	4	11
	16	4	3	3	10
	17	5	4	3	12
	18	3	4	3	10
	19	3	5	4	12
	20	4	4	4	12
	21	4	4	4	12
	22	5	5	4	14
	23	4	5	4	13
<hr/>					
	1	2	4	2	8
	2	4	4	4	12
	3	4	3	3	10
	4	4	4	4	12
	5	2	3	4	9

	6	4	3	4	11
	7	5	4	4	13
	8	2	2	4	8
	9	2	2	4	8
	10	3	2	4	9
	11	4	4	4	12
Hotel Casa Lolita	12	4	4	5	13
	13	4	3	1	8
	14	2	3	4	9
	15	3	3	1	7
	16	4	3	1	8
	17	3	3	1	7
	18	3	3	2	8
	19	4	4	4	12
	20	3	3	3	9
	21	3	4	3	10
	22	4	3	1	8
	23	3	3	1	7
<hr/>					
	1	4	4	4	12
	2	4	4	4	12
	3	4	4	5	13
	4	5	4	4	13
	5	5	4	5	14
	6	5	4	5	14
	7	4	4	3	11
	8	5	4	3	12
	9	5	3	5	13
	10	5	4	4	13
	11	5	5	5	15
Hotel Ceibo Real	12	5	3	3	11
	13	4	4	4	12
	14	4	3	3	10
	15	3	2	3	8
	16	4	3	3	10
	17	5	5	4	14
	18	4	4	4	12
	19	5	5	3	13
	20	4	4	3	11
	21	4	4	4	12
	22	3	5	5	13
	23	4	5	5	14

	1	2	3	1	6
	2	4	2	4	10
	3	2	3	3	8
	4	2	2	1	5
	5	4	2	4	10
	6	1	2	1	4
	7	4	2	4	10
	8	4	3	5	12
	9	2	3	3	8
	10	4	3	4	11
	11	4	3	5	12
Hotel San Fernando	12	3	4	3	10
	13	2	3	3	8
	14	4	3	5	12
	15	2	3	3	8
	16	1	3	3	7
	17	5	4	3	12
	18	2	1	3	6
	19	2	2	4	8
	20	4	4	3	11
	21	3	3	3	9
	22	4	3	2	9
	23	3	3	1	7
	Varianza	0,942	0,889	1,146	5,006

Fuente: Dimensión de Seguridad – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

$k = \text{número de ítems} = 3.00$

$\sum Vi = 0.942 + 0.889 + 1.146 = 2.98$

$Vt = 5.006$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha =$	0,608
------------	-------

Tabla 13
Análisis de la Consistencia Seguridad.

Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta	
0,00	0,20	0,40	0,60	0,80	1,00

Fuente: Seguridad - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Se pudo determinar que el alfa de Cronbach es de 0.608, siendo un valor Bueno dentro del análisis de consistencia, por lo tanto, las preguntas de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí.

La certificación generada a través del plan “Establecimiento Seguro”, presentada por el GAD Municipal de Portoviejo; generó el correcto cumplimiento de sus políticas guiadas a la apertura y consolidación de la reactivación económica a nivel turístico, en puntos altos verificados por medio de las preguntas elaboradas en la dimensión de Seguridad, se evaluó su aplicación de manera optimizada.; en donde los establecimientos que pasaban la respectiva revisión por parte de las autoridades, se hacían acreedores al respectivo permiso de funcionamiento.

5.2.4. Dimensión de Empatía.

Se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿El hotel genera atención individualizada a los clientes?
2. ¿Los empleados del hotel brindan atención personal con medidas de Bioseguridad?
3. ¿El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes?

Tabla 14
Empatía.

ESTABLECIAMIENTO	SUJETOS	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	TOTAL
	1	3	4	3	10
Hotel Máximo	2	5	5	4	14
	3	5	4	3	12
	4	2	2	3	7

5	5	4	5	14
6	4	5	3	12
7	3	2	3	8
8	4	5	5	14
9	5	3	3	11
10	5	3	3	11
11	4	3	3	10
12	3	2	4	9
13	4	4	5	13
14	4	3	2	9
15	5	4	4	13
16	4	3	3	10
17	4	3	3	10
18	5	5	3	13
19	3	2	3	8
20	3	5	3	11
21	3	3	4	10
22	3	4	3	10
23	3	4	2	9
<hr/>				
1	4	4	3	11
2	3	1	2	6
3	4	1	2	7
4	4	5	4	13
5	5	4	3	12
6	4	5	3	12
7	3	3	3	9
8	3	4	4	11
9	3	2	3	8
10	2	3	2	7
11	2	3	1	6
12	5	2	2	9
13	1	3	1	5
14	3	3	3	9
15	3	3	4	10
16	2	2	2	6
17	4	4	3	11
18	4	3	4	11
19	3	4	3	10
20	3	4	4	11
21	3	3	3	9
22	3	3	4	10

Hotel Mangos

	23	4	5	4	13
	1	2	4	2	8
	2	4	4	3	11
	3	4	5	4	13
	4	2	4	3	9
	5	2	3	1	6
	6	3	4	5	12
	7	3	4	4	11
	8	3	3	5	11
	9	4	4	3	11
	10	2	2	3	7
	11	3	2	4	9
Hotel Boston	12	3	4	3	10
	13	3	4	4	11
	14	4	3	3	10
	15	4	4	2	10
	16	3	5	4	12
	17	5	4	3	12
	18	4	3	4	11
	19	5	3	4	12
	20	3	3	3	9
	21	3	3	4	10
	22	3	5	3	11
	23	3	3	3	9
	1	5	5	3	13
	2	4	4	5	13
	3	4	5	3	12
	4	1	3	3	7
	5	5	3	4	12
	6	4	3	3	10
	7	4	5	3	12
	8	2	3	3	8
Hotel Madrigal	9	3	3	2	8
	10	3	3	3	9
	11	3	3	3	9
	12	4	5	3	12
	13	4	3	3	10
	14	4	1	3	8
	15	1	3	3	7
	16	4	5	3	12
	17	3	1	3	7

	18	1	3	3	7
	19	2	2	3	7
	20	4	1	4	9
	21	3	2	3	8
	22	4	4	5	13
	23	3	3	3	9
<hr/>					
	1	4	5	5	14
	2	5	4	4	13
	3	5	5	5	15
	4	5	5	3	13
	5	3	4	1	8
	6	4	4	2	10
	7	4	4	2	10
	8	4	3	3	10
	9	3	3	3	9
	10	4	5	3	12
	11	4	5	3	12
Hotel Ceibo Dorado	12	4	3	2	9
	13	5	5	4	14
	14	3	5	4	12
	15	4	2	4	10
	16	3	3	3	9
	17	3	4	4	11
	18	4	3	3	10
	19	5	4	4	13
	20	4	4	3	11
	21	5	1	5	11
	22	5	3	4	12
	23	3	3	3	9
<hr/>					
	1	4	4	3	11
	2	4	4	3	11
	3	2	3	4	9
	4	2	1	2	5
	5	3	4	4	11
	6	3	1	1	5
Hotel Casa Lolita	7	3	3	1	7
	8	3	3	1	7
	9	2	2	2	6
	10	5	4	4	13
	11	3	4	3	10
	12	2	4	3	9

	13	3	1	3	7
	14	4	2	3	9
	15	3	2	3	8
	16	4	3	2	9
	17	4	3	4	11
	18	1	3	3	7
	19	3	3	4	10
	20	1	3	2	6
	21	2	4	3	9
	22	2	1	4	7
	23	1	1	4	6
<hr/>					
	1	4	4	4	12
	2	5	5	5	15
	3	4	4	5	13
	4	5	5	2	12
	5	5	3	3	11
	6	4	5	2	11
	7	4	4	5	13
	8	3	3	4	10
	9	3	5	4	12
	10	5	4	4	13
	11	4	4	3	11
Hotel Ceibo Real	12	5	4	4	13
	13	5	5	4	14
	14	2	4	4	10
	15	4	3	3	10
	16	3	4	3	10
	17	3	4	4	11
	18	3	3	5	11
	19	4	3	1	8
	20	3	5	5	13
	21	5	3	4	12
	22	5	4	5	14
	23	5	5	4	14
<hr/>					
	1	2	1	2	5
	2	4	4	2	10
	3	2	1	1	4
Hotel San Fernando	4	2	2	3	7
	5	3	3	4	10
	6	2	2	3	7
	7	2	2	1	5

8	2	2	2	6
9	4	4	4	12
10	4	3	3	10
11	1	4	3	8
12	1	3	2	6
13	4	4	4	12
14	3	3	3	9
15	3	4	3	10
16	4	4	2	10
17	3	1	1	5
18	3	3	4	10
19	4	4	3	11
20	2	4	3	9
21	4	3	3	10
22	3	3	3	9
23	3	2	1	6
Varianza	1,124	1,234	0,973	5,570

Fuente: Dimensión de Empatía – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

$k = \# \text{ de ítems} = 3.00$

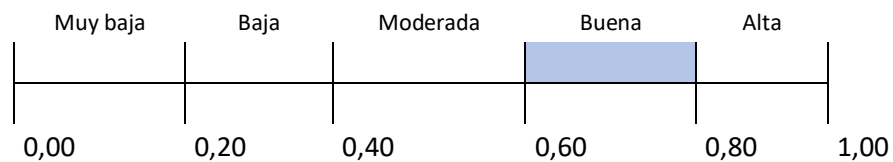
$\sum Vi = 1.124 + 1.234 + 0.973 = 3.33$

$Vt = 5.57$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha =$	0,603
------------	-------

Tabla 15
Análisis de la Consistencia Empatía.



Fuente: Empatía - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Se pudo determinar que el alfa de Cronbach es de 0.603, siendo un valor Bueno dentro del análisis de consistencia, por lo tanto, las preguntas de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí.

La empatía es la postura o adaptación afectiva de una persona en una realidad ajena a sí misma, introducida en los sentimientos de otro individuo; por la cual, la dimensión dirigida a la empatía estableció puntos altos en las dos primeras interrogantes generadas y en la última puntos bajos en lo referente a los horarios de atención convenientes para los clientes de los establecimientos evaluados en la investigación.

5.2.5. Dimensión de Bienes Tangibles.

Se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas?
2. ¿Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad?
3. ¿Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno?

Tabla 16
Bienes Tangibles.

ESTABLECIMIENTO	SUJETOS	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	TOTAL
	1	5	5	5	15
	2	4	4	4	12
	3	4	5	5	14
	4	5	4	5	14
	5	5	4	4	13
	6	4	4	3	11
	7	4	5	3	12
	8	4	3	4	11
	9	5	3	3	11
	10	3	2	3	8
	11	3	3	4	10
	12	3	4	5	12
Hotel Máximo	13	4	3	4	11
	14	1	3	3	7
	15	4	3	4	11
	16	3	4	4	11

	17	4	3	4	11
	18	2	4	3	9
	19	4	2	3	9
	20	4	4	4	12
	21	3	3	2	8
	22	4	4	5	13
	23	3	4	4	11
	<hr/>				
	1	3	1	2	6
	2	4	3	5	12
	3	5	3	4	12
	4	4	2	1	7
	5	5	4	5	14
	6	3	3	4	10
	7	3	3	5	11
	8	3	3	5	11
	9	3	2	4	9
	10	4	1	3	8
	11	1	1	3	5
Hotel Mangos	12	3	4	3	10
	13	3	5	3	11
	14	3	3	3	9
	15	4	3	4	11
	16	3	4	3	10
	17	3	3	2	8
	18	4	5	3	12
	19	3	4	3	10
	20	5	5	3	13
	21	3	3	1	7
	22	3	3	4	10
	23	3	3	3	9
	<hr/>				
	1	4	5	4	13
	2	3	3	2	8
	3	2	4	1	7
	4	1	1	1	3
	5	2	4	2	8
	6	2	3	3	8
	7	3	3	3	9
	8	3	4	3	10
	9	3	3	3	9
	10	3	4	2	9
	11	3	5	3	11

Hotel Boston	12	3	3	3	9
	13	3	4	3	10
	14	1	4	2	7
	15	3	3	3	9
	16	2	3	2	7
	17	2	3	3	8
	18	3	5	4	12
	19	3	2	3	8
	20	4	1	3	8
	21	3	1	3	7
	22	2	1	1	4
	23	4	2	3	9
	<hr/>				
	1	2	2	1	5
	2	4	3	4	11
	3	5	3	4	12
	4	2	2	1	5
	5	4	4	4	12
	6	3	3	2	8
	7	3	2	2	7
	8	3	3	2	8
	9	3	4	4	11
	10	3	3	3	9
	11	3	2	2	7
	12	4	4	4	12
Hotel Madrigal	13	3	4	3	10
	14	4	3	4	11
	15	3	4	4	11
	16	4	3	4	11
	17	4	3	4	11
	18	4	3	3	10
	19	3	3	3	9
	20	2	2	1	5
	21	4	3	3	10
	22	4	3	2	9
	23	2	3	3	8
	<hr/>				
Hotel Ceibo Dorado	1	5	5	5	15
	2	3	4	2	9
	3	5	5	2	12
	4	5	2	4	11
	5	5	5	5	15
	6	3	4	3	10

	7	3	4	3	10
	8	3	4	3	10
	9	5	5	4	14
	10	4	2	3	9
	11	5	4	3	12
	12	4	3	4	11
	13	3	4	5	12
	14	4	4	4	12
	15	3	3	3	9
	16	4	3	4	11
	17	4	2	3	9
	18	4	5	3	12
	19	4	2	4	10
	20	3	1	3	7
	21	4	3	5	12
	22	3	3	2	8
	23	3	3	3	9
<hr/>					
	1	3	1	1	5
	2	1	3	1	5
	3	3	3	3	9
	4	4	3	5	12
	5	4	4	3	11
	6	3	3	4	10
	7	4	5	3	12
	8	3	2	5	10
	9	1	3	3	7
	10	3	3	2	8
	11	3	3	2	8
	12	3	4	3	10
	13	4	3	3	10
	14	5	4	5	14
Hotel Casa Lolita	15	4	3	3	10
	16	5	5	3	13
	17	3	3	3	9
	18	5	4	4	13
	19	4	4	5	13
	20	4	4	3	11
	21	3	3	4	10
	22	3	2	4	9
	23	3	5	4	12
<hr/>					
Hotel Ceibo Real	1	5	5	5	15

	2	5	4	5	14
	3	4	2	3	9
	4	5	1	2	8
	5	3	5	4	12
	6	4	4	2	10
	7	4	3	2	9
	8	3	3	4	10
	9	5	4	3	12
	10	4	3	4	11
	11	5	3	2	10
	12	4	3	4	11
	13	5	3	2	10
	14	4	5	4	13
	15	5	4	3	12
	16	4	4	3	11
	17	5	3	3	11
	18	5	4	3	12
	19	4	3	2	9
	20	5	5	3	13
	21	5	4	3	12
	22	4	3	1	8
	23	4	4	5	13
<hr/>					
	1	2	2	1	5
	2	4	3	2	9
	3	2	2	5	9
	4	2	2	3	7
	5	1	3	3	7
	6	4	5	3	12
	7	3	2	3	8
	8	3	2	4	9
	9	3	2	3	8
Hotel San Fernando	10	1	2	4	7
	11	4	4	4	12
	12	3	2	4	9
	13	3	3	3	9
	14	3	3	4	10
	15	4	4	3	11
	16	3	2	2	7
	17	4	4	5	13
	18	3	3	1	7
	19	4	4	4	12

20	3	4	3	10
21	2	4	1	7
22	1	2	1	4
23	3	4	3	10
Varianza	1,008	1,065	1,168	5,486

Fuente: Dimensión de Bienes Tangibles – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

$k = \# \text{ de ítems} = 3.00$

$\sum V_i = 1.008 + 1.065 + 1.168 = 3.24$

$V_t = 5.486$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha =$	0,614
------------	-------

Tabla 17

Análisis de la Consistencia Bienes Tangibles.

Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta
0,00	0,20	0,40	0,60	0,80
			1,00	

Fuente: Bienes Tangibles - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Se pudo determinar que el alfa de Cronbach es de 0.614, siendo un valor Alto dentro del análisis de consistencia, por lo tanto, las preguntas de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí. De acuerdo con la dimensión de fiabilidad; se evidenció que todos los establecimientos cuentan con puntos estratégicos para el lavado de manos y utilizan alcohol, de la misma forma todos los establecimientos cuentan con el cumplimiento del aforo permitido con la finalidad de respetar las medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.

En lo concerniente a la dimensión de responsabilidad; se constató que en la mayoría de las veces los empleados de los hoteles utilizaban los elementos de protección personal, de la misma forma se evidenció que existen huéspedes que consideran que los empleados no

cumplen con el distanciamiento social y en puntos altos los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de los espacios.

En la dimensión relacionada a la seguridad; se observó por medio de las encuestas, que existen huéspedes que consideran que no se hacen cumplir en su totalidad las medidas de bioseguridad a empleados y clientes. De igual manera, consideraron que no se optimiza en su totalidad la ventilación del lugar y las condiciones higiénicas sanitarias, y también existen opiniones divididas sobre la confianza que inspiran los empleados de los establecimientos.

Mediante la dimensión concerniente a la empatía, se evidenció que gran parte de la atención generada en el hotel es individualizada para los huéspedes. Se encontraron puntos altos donde se estableció que los empleados brindan una atención personal con medidas de Bioseguridad y puntos bajos relacionados al uso de horarios de atención convenientes para los clientes del establecimiento.

De acuerdo con la dimensión de bienes tangibles, la mayoría de los encuestados aseguraron que las instalaciones físicas del establecimiento son atractivas y modernas. Se consideró que los elementos de protección personal que usan los empleados en algunas ocasiones son de buena calidad y en otras no lo son y en su gran mayoría determinaron que los puntos estratégicos para lavado de mano no tienen un aspecto moderno.

5.3. Contraste del cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementadas en los hoteles de la zona urbana de Portoviejo vs el impacto en la reactivación hotelera.

En este objetivo se realizó un contraste sobre la información investigada referente al cumplimiento de las medidas de bioseguridad versus el impacto dentro de la reactivación de los hoteles ubicados en la zona urbana de la ciudad de Portoviejo, para ello se consideró que la calidad del servicio es una forma de tratar los procesos comerciales con el fin de garantizar el deleite total del cliente en todos los niveles, sean estos internos y externos. Con lo descrito anteriormente se denota que este enfoque contribuyó al aumento de la competitividad, eficacia y flexibilidad de todo establecimiento.

Los beneficios que se pueden obtener en una elevada calidad de servicio se ven reflejados en la competitividad del establecimiento hotelero y de esta manera se podrá mantener su posicionamiento en el mercado, es por ello, que se puede concluir que hay una relación directamente entre el nivel de calidad del servicio y los ingresos de los hoteles.

Además, hay que hacer hincapié en la eficiencia de un sistema de servicio, el mismo que es posible si se lleva un control en cuanto a lo que el cliente requiere y/o necesita. El sector hotelero de la ciudad de Portoviejo se mueve en función de visitantes que llegan por asuntos de negocios. Siendo la ciudad capital de provincia, presenta un gran número de ejecutivos que llegan a desarrollar asuntos laborales; este segmento fue el que más aportó en ventas durante años previos a la pandemia, con ingresos anuales considerables. Sin embargo, para el año 2020 en el mes de marzo que se declaró la emergencia sanitaria esta cifra se redujo notablemente y se traduce en una disminución de ingresos, situación que obligó a los hoteles a tomar medidas drásticas.

Tabla 18

Cumplimiento de las medidas de bioseguridad y su impacto en la implementación.

Cumplimiento de las medidas de bioseguridad			Impacto en la implementación	
Ítems	Si	No	Positivo	Negativo
Distanciamiento social.	X		Implementado en todas las áreas del hotel, y de esta manera se está brindando confianza y seguridad en el huésped.	A la vez esto ha generado una poca comunicación entre cliente y empleado de manera directa con una atención más personalizada.
Uso obligatorio de mascarilla y alcohol.	X		Medida implementada de manera obligatoria y cumplimiento estricto de esta medida.	A pesar de ser considerado un gasto adicional que se genera en los establecimientos, forma parte fundamental para la nueva normalidad de los establecimientos hoteleros.
Control de la salud de los trabajadores del hotel con pruebas PCR	X		Puesta en marcha como parte de un mejor control de vigilancia e inspección, sobre la salud del personal mismo que mantiene una mejor eficiencia y eficacia en su labor diaria así también se mantiene un control ante posibles contagios, realizando pruebas.	Representa un egreso económico, debido a que antes de la pandemia los controles de salud al personal eran realizados una vez al año y actualmente el control por medio de las pruebas PCR deben ser por casos sospechoso y/o casos asintomáticos.
Señalización de las zonas de riesgos y carteles preventivos	X		Impacto positivo de control y seguridad, muestra las áreas de desinfección, brindando confianza a los huéspedes.	Su mantenimiento periódico genera un gasto extra, que antes no se lo realizaba frecuentemente
Colocación de máquinas con productos desinfectantes	X		Permite generar un control, cumpliendo con las medidas de Bioseguridad	El mantenimiento de las máquinas de desinfección representa un gasto diario, que antes no se lo realizaba

Refuerzo del plan de limpieza	X		Genera un control estratégico de los procesos de limpieza	Ocupa más recursos económicos y humanos previo a su ejecución
Desinfección de maletas		X	Iniciativa que brinda seguridad a los huéspedes y empleados.	Representa una vez más, un gasto extra que se debe aplicar para cumplir las normativas.
Eliminación del menú físico		X	Proceso que va a la vanguardia de la tecnología y consolida el cumplimiento de las medidas de bioseguridad.	Todo gasto que se genera a raíz de la reactivación hotelera representa una fuerte inversión para el propietario de los establecimientos.
Pedidos y pagos a través del código QR	X		Se actualiza la atención con nuevas tecnologías y se cumple con las medidas de Bioseguridad normadas.	Es un gasto extra que se genera en los establecimientos.

Fuente: Dimensión de Seguridad – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

En consideración con lo antes expuesto en la Tabla 18 y analizando los resultados de las entrevistas realizadas a los representantes y/o gerentes de los hoteles, se puede comprobar que a pesar de que el GAD Municipal de Portoviejo desarrolló el plan denominado Establecimiento Seguro y que los hoteles decidieron implementarlo; no se refleja un gran número de visitantes y/o turistas en la zona de estudio. Es oportuno mencionar que la ciudadanía aún tiene temor de realizar actividades de índole turístico, se espera que con la vacunación y la inmunidad de rebaño que ha expresado el gobierno central pueda tenerse hasta el mes de diciembre del 2021 la reactivación se dé más rápido y tenga un efecto positivo en lo ya implementado por los establecimientos hoteleros ya que el efectuar las medidas de bioseguridad implica uso de recursos económicos que son hoy en día escasos dentro de los hoteles debido a la baja de turistas.

El contraste generado entre el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y su impacto en la reactivación hotelera es una variable que determina el funcionamiento óptimo de los establecimientos de la zona urbana en la ciudad de Portoviejo; ya que a pesar de que fue necesario invertir un poco más en la aplicación de las medidas de seguridad; a la par se brinda un servicio seguro y óptimo, que genera confianza y seguridad en los huéspedes al momento de escoger el hotel en el que se hospedarán.

La implementación de todas las medidas de bioseguridad por parte de los propietarios y empleados de los hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo; genera confianza a las autoridades y huéspedes, lo cual contribuye a la correcta reactivación económica frente al

COVID-19 y la constante lucha por volver a la normalidad. Por medio del plan de Establecimiento Seguro impartido por las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, se estableció parámetros de aceptación, confianza y seguridad que contribuyen de manera positiva a la reactivación económica del sector hotelero ubicado en la zona urbana del cantón Portoviejo de la provincia de Manabí.

La reactivación va de la mano con las estrategias que implemente cada establecimiento hotelero tales como: flexibilización, mínimos de noches, potenciar el producto, así como el apoyo del gobierno central y local, aún el destino es incierto hay que analizar cómo evoluciona esto ya que ha sido algo sin precedentes. Ahora más que nunca, los hoteles tienen un reto por delante con unas dimensiones impresionantes y están haciendo historia con su batalla y lucha perenne por hacer cosas distintas; se espera que los resultados también sean distintos, es decir favorables para que mejore la situación en los tiempos venideros.

6. DISCUSION DE RESULTADOS.

Los autores León, Jarcia, & Samaniego (2020) determinan que su investigación se la elaboró con el fin de realizar una lista de comprobación que permita mostrar resultados de una valoración de cumplimiento de medidas de bioseguridad para prevenir la propagación del COVID-19 en empresas y lugares de trabajo en Ecuador. Pudiéndose evidenciar la importancia que representó identificar, generar un listado y la aplicación de las medidas de bioseguridad frente al COVID-19, en la reactivación hotelera del casco urbano de la ciudad de Portoviejo.

El autor Pozo (2020) acentúa que por medio de una muestra exploratoria realizada a trabajadores de la cadena de hoteles Salinas, se tuvo como resultado la presencia de cierta ineficiencia en cuanto a infraestructura y desconocimiento de medidas de bioseguridad, donde, el 69,20% aseguran que estas medidas si mejoraron la operatividad del hotel, pero existen falencias por corregir. De la misma forma se determinó que cada una de las medidas de bioseguridad cumplidas, permiten generar más confianza a cada uno de los individuos intervinientes en el proceso de reactivación económica de los hoteles; tanto el propietario del establecimiento pudo trabajar cumpliendo las normativas, los empleados del establecimiento

laboraron con seguridad y los huéspedes presentaron mayor confianza y seguridad al evidenciar que se cumple con las medidas de prevención en dichos establecimientos.

Ante esta situación los autores Castro & Cabreros (2020) exponen el análisis de la industria hotelera mundial y los cambios provocados por la crisis de la pandemia del COVID-19, y que estrategias implementan los hoteles en Perú para contrarrestar sus consecuencias y prevenir los contagios; por lo tanto, frente a este antecedente las medidas de prevención implementadas por las autoridades de turno en el país, dieron paso a que se reactiven los procesos económicos guiados a la apertura de los hoteles; siendo importante la aplicación de los ítems de bioseguridad para las empresas ecuatorianas, como medida de prevención frente a la COVID-19.

Por medio de la investigación realizada, se ha podido identificar los resultados del impacto negativo que generó la COVID-19; observando una significativa pérdida de dinero desencadenada por la instauración de la pandemia y sus restricciones, causando despidos y falta de huéspedes o turistas que son el motor principal del desarrollo económico del sector hotelero.

Se tuvieron como antecedentes a diferentes analogías que aportaron con estrategias y medidas preventivas desde sus diversas perspectivas; es así como se analizó a las medidas de bioseguridad para la cadena de hoteles Salinas - cantón Salinas, estrategias para la reapertura de actividades post-COVID-19 del complejo “Rock and Straw”, servicios y estrategias de restauración del cantón Babahoyo post-COVID-19, cambios en la gestión y estrategias de reactivación en Lima-Perú, COVID-19 e impacto económico en las empresas hoteleras del cantón Manta y el protocolo de bioseguridad para la reactivación del turismo – Perú, lo cual permitió tener un aporte significativo de cada una de estas analogías guiadas a la prevención e instauración de las medidas de bioseguridad para el COVID-19 y su impacto en la reactivación hotelera en la ciudad de Portoviejo, año 2020.

7. CONCLUSIONES.

A través de la presente investigación se logró analizar la aplicación de las medidas de bioseguridad aplicadas frente a la presencia de la COVID-19 y su impacto para la pronta reactivación económica del sector hotelero de la zona urbana del cantón Portoviejo. Determinando su aplicación y cumplimiento en los establecimientos, haciendo contraste de dicha información por medio de encuestas y entrevistas, las mismas que permitieron analizar el estado actual, normativa y cumplimiento de las medidas de bioseguridad.

Se logró elaborar un diagnóstico de la situación actual del sector hotelero frente al COVID-19 en la zona urbana del cantón Portoviejo, verificando el impacto negativo generado por la pandemia, de la misma forma, mediante el instrumento de la entrevista se pudo conocer las medidas que tuvieron que implementar los administradores/ gerentes de los hoteles, con la finalidad de mitigar las pérdidas económicas generadas por la presencia del COVID-19.

Por medio de la Planificación Estratégica implementada por los establecimientos, como se lo detalla en la Tabla 5; se logró generar soluciones integrales que busquen reactivar la presencia del turismo en el casco urbano del cantón Portoviejo.

Se pudo evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedaron en los hoteles y su incidencia en la implementación de las medidas de bioseguridad para el ámbito de la reactivación económica del sector turístico; a través de la estructura de un cuestionario mediante el Modelo Servqual, teniendo como determinantes a 5 dimensiones como lo son la fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y los bienes intangibles. Cada una de las dimensiones mostraron el estado de satisfacción que presentaron los huéspedes encuestados de cada uno de los establecimientos, teniendo una aceptación positiva de forma generalizada a las medidas implementadas, medidas que fueron solicitadas mediante un plan de establecimiento seguro liderado por el GAD Portoviejo.

Para dar paso a la reactivación económica del sector turístico, existieron un sin número de procesos y estrategias puestas en práctica para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad frente a la COVID-19. Estas estrategias guiadas al cumplimiento de dichas medidas fueron

puestas en práctica a nivel mundial, nacional y local; con la finalidad de generar un contraste y buscar soluciones integrales que permitan reactivar la actividad económica y mostrar su impacto en la reactivación hotelera.

El cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo y las demás aplicaciones de estas normas a nivel mundial, nacional y local; dieron paso a obtener un impacto positivo para la reactivación económica, ya que así se generó seguridad y confianza para la apertura de los establecimientos. A nivel local se encontró la presencia y cumplimiento del Plan implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Portoviejo, el cual consistió en la colocación de un distintivo/sello en aquellos locales que cumplan con las medidas de bioseguridad pertinentes y que anexen a las mismas nuevas estrategias de control; esto generó seguridad y confianza en los turistas debido a que contiene mecanismos para evitar la proliferación en el contagio de la COVID-19.

8. BIBLIOGRAFÍA.

- Aguilar, M. (2011). Los sombreros de paja toquilla. Obtenido de CIDAP.
[http://documentacion.cidap.gob.ec:8080/bitstream/cidap/1286/1/Los sombrerosdepaja toquilla_MaríaLeonorAguilar.pdf](http://documentacion.cidap.gob.ec:8080/bitstream/cidap/1286/1/Los%20sombrosdepaja%20toquilla_MaríaLeonorAguilar.pdf)
- Camacho, C. (2020). *Servicio de restauración en el cantón Babahoyo, estrategias de gestión post covid-19*[tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9050/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000164.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, A. (21 de 6 de 2021). Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020. (H. Cevallos, Entrevistador)
- Castro, M., & Cabrerros, M. (2020). *Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias* [tesis de licenciatura, Universidad Peruana de ciencias aplicadas]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/654052>
- Cevallos, I. (22 de 6 de 2021). Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020. (H. Cevallos, Entrevistador)
- El Diario Ec. (26 de abril de 2020). *El Diario Ec*. Obtenido de <https://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/518932-el-sector-turistico-es-el-mas-perjudicado-por-la-pandemia-del-coronavirus/>
- Flores, C. (2020). *Estrategias para la reapertura de actividades post-covid del complejo agroturístico “rock and straw”*[tesis de licenciatura, Universidad Técnica De Babahoyo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9054/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000169.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GAD Portoviejo. (2020). *Se realiza campaña “Establecimiento seguro” para motivar las visitas a locales turísticos*. Portoviejo.
- Gamarra, F. (15 de junio de 2020). *Protocolos de bioseguridad para la reactivacion del turismo*. Asociación de hoteles. Lima: APHRA. Obtenido de http://www.oas.org/es/sedi/ddes/ct/TSS_Webinar_0620/PPT_AHORA_PERU_s.pdf
- Ganchozo, G. (23 de 6 de 2021). Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020. (H. Cevallos, Entrevistador)

- González, A. (2020). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento . Tungurahua: Universidad Tecnica de Ambato.
- González , J., & Pazmiño , M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Gesis*, 74.
- Grajales, G. T. (2000). *Tipos de Investigación*. Madrid: Investicos.
- Guerra, P. (2020). Reactivación & Turisficacion: los restos de las ciudades frente al turismo post pandemia. *UIDE*.
- Hidalgo, A., Mera, P., Zambrano, R., Cevallos, I., Castro, A., López, W., & Ganchozo, G. (22 de 6 de 2021). Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020. (H. Cevallos, Entrevistador)
- León, H. C., García, A. R., & Samaniego, C. E. (2020). Conjunto básico de ítems en bioseguridad para empresas ecuatorianas ante COVID-19. *CienciAmérica*.
- López, R. E., & Deslaurie, J. P. (2011). *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social*. Margen.
- López, W. (21 de 6 de 2021). Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020. (H. Cevallos, Entrevistador)
- Maroni, A., Mastroscello, L., & Montefiore, F. (2007). *Efectos de cambios en el Tipo de Cambio Real Bilateral en las Exportaciones de Turismo*. eumet.net.
- Mera, P. (22 de 6 de 2021). Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020. (H. Cevallos, Entrevistador)
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2011). *Reglamento General de Acividades Turisticas*. documento en línea. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/3.Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020).
- Morone , G. (2013). *Métodos y técnicas de la Investigación Científica*.
- Pérez, J. J., & Nieto, J. A. (2020). *La Investigación Documental como Sustento de la Investigación Social y Educativa*. Bogotá: USTA.
- Pinargote, K., & Loor, T. (2020). *El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador*. Portoviejo: ECA Sinergia.

- Pozo, H. (2020). *Medidas de bioseguridad para la cadena de hoteles Salinas, Cantón Salinas*[Tesina, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5439>
- Prada, J., & Pesántez, S. (2017). Satisfacción y motivación en destinos culturales: tipología de los turistas atraídos por el patrimonio inmaterial en Cuenca (Ecuador). *Scielo*, 77-91. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-26812017000100077
- Tarlow, P. (10 de marzo de 2020). *Impacto del Coronavirus en el sector turístico: causas, consecuencias y medidas*. Obtenido de Lisa Institute: <https://www.lisainstitute.com/blogs/blog/impacto-del-coronavirus-en-el-sector-turistico-causas-consecuencias-y-medidas>
- Zambrano, R. (22 de 6 de 2021). *Medidas de Bioseguridad y su Impacto en la Reactivación Hotelera en Portoviejo, Año 2020*. (H. Cevallos, Entrevistador)

9. ANEXOS.

Tabla 19

Entrevista a los propietarios de establecimientos de la zona urbana del cantón Portoviejo.

Nombre de la Entidad:

Nombre del Entrevistado:

Cargo:

Dirección:

PREGUNTAS

-
1. **¿Cómo considera usted la situación actual del turismo en la ciudad de Portoviejo?**

 2. **¿Cuál ha sido el impacto económico que ha tenido su establecimiento durante el desarrollo de la pandemia?**

 3. **Aproximadamente, ¿cuál es el número de turistas que se recibían antes de la pandemia COVID-19 (año 2019, enero y febrero de 2020) y cuál es el número de turistas que se reciben hoy en día? cantidad de clientes vs ingresos económicos.**

 4. **¿Qué estrategias se han implementado a raíz de la pandemia COVID-19 con respecto a la actividad turística en hoteles?**

 5. **¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que se implementaron en su hotel? ante esta “nueva normalidad” ¿han tenido que adaptar o crear algún tipo de servicio innovador para el alojamiento?**

 6. **¿La implementación de estas medidas ha generado confianza para que los turistas vengan?**
-

Fuente: Entrevista – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Tabla 20
Cuestionario según Dimensiones - Servqual.

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.

Muy Poco= 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre=5

FIABILIDAD

- Ítems 1** Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.
- Ítems 2** Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad
- Ítems 3** Cumple el aforo permitido.

RESPONSABILIDAD

- Ítems 1** Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.
- Ítems 2** Los empleados cumplen con el distanciamiento social.
- Ítems 3** Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.

SEGURIDAD

- Ítems 1** Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.
- Ítems 2** Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.
- Ítems 3** Los empleados inspiran confianza.

EMPATIA

- Ítems 1** El Hotel genera atención individualizada a los clientes.
- Ítems 2** Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.
- Ítems 3** El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.

BIENES TANGIBLES

- Ítems 1** Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.
- Ítems 2** Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.
- Ítems 3** Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.

Fuente: Entrevista – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 1

Sello de Seguridad- Plan Establecimiento Seguro.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia-Autor del trabajo de titulación.

Ilustración 2

Encuestas realizadas a clientes del Hotel Máximo.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 3

Encuestas realizadas a clientes del Hotel Mango's.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 4

Encuestas realizadas a clientes del Hotel Boston.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 5
Encuestas realizadas a clientes del Hotel Madrigal.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.
Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 6
Encuestas realizadas a clientes del Hotel Ceibo Dorado.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.
Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 7

Encuestas realizadas a clientes del Hotel Casa Lolita.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 8

Encuestas realizadas a clientes del Hotel San Fernando.



Fuente: Encuesta – Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 9
Encuesta física a clientes del Hotel Máximo.

HOTEL MÁXIMO

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	4
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	5
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	3

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	4
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	2
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	2

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	5
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	4

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	3
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	3

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	5
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	5
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	5

Fuente: Encuesta Hotel Máximo - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 10
Encuesta física a clientes del Hotel Mango's.

HOTEL MANGO'S

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	4
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	3
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	5

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	4
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	1
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	3

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	5
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	4
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	4

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	4
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	3

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	3
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	1
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	2

Fuente: Encuesta Hotel Mango's - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 11
Encuesta física a clientes del Hotel Boston.

HOTEL BOSTON

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	3
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	3
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	2

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	4
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	5
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	4

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	2
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	1

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	2
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	2

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	4
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	5
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	4

Fuente: Encuesta Hotel Boston - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 12
Encuesta física a clientes del Hotel Madrigal.

HOTEL MADRIGAL

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	5
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	4
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	5

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	5
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	4
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	5

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	3
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	1

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	5
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	5
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	3

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	2
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	2
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	1

Fuente: Encuesta Hotel Madrigal - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 13

Encuesta física a clientes del Hotel Ceibo Dorado.

HOTEL CEIBO DORADO

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	5
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	4
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	5

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	5
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	4
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	5

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	5
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	5

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	4
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	5
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	5

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	5
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	5
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	5

Fuente: Encuesta Hotel Ceibo Dorado - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 14
Encuesta física a clientes del Hotel Casa Lolita.

HOTEL CASA LOLITA

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	5
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	4
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	4

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	5
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	3
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	4

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	2
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	2
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	4

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	2
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	2
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	2

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	4
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	3
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	3

Fuente: Encuesta Hotel Casa Lolita - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 15
Encuesta física a clientes del Hotel Ceibo Real.

HOTEL CEIBO REAL

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	5
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	5
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	4

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	5
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	5
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	5

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	4
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	4

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	4
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	4

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	5
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	5
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	5

Fuente: Encuesta Hotel Ceibo Real - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.

Ilustración 16
Encuesta física a clientes del Hotel San Fernando.

HOTEL SAN FERNANDO

Evaluar el grado de satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles y que tanto ha resultado para ellos la implementación de medidas de bioseguridad en el ámbito de la reactivación.
Muy Poco = 1 Poco=2 Desconozco=3 Casi Siempre=4 Siempre= 5

FIABILIDAD		
Ítems 1	Cuentan con puntos estratégicos para lavado de manos.	4
Ítems 2	Cumplen con el uso de alcohol como medida de bioseguridad	4
Ítems 3	Cumple el aforo permitido.	3

RESPONSABILIDAD		
Ítems 1	Los empleados utilizan los elementos de protección personal-EPP.	4
Ítems 2	Los empleados cumplen con el distanciamiento social.	3
Ítems 3	Los empleados cumplen con la limpieza y desinfección de espacios.	4

SEGURIDAD		
Ítems 1	Hacen cumplir a empleados y clientes las medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 2	Se optimiza la ventilación del lugar y condiciones higiénicas sanitarias.	3
Ítems 3	Los empleados inspiran confianza.	5

EMPATIA		
Ítems 1	El Hotel genera atención individualizada a los clientes.	1
Ítems 2	Los empleados brindan atención personal con medidas de Bioseguridad.	4
Ítems 3	El hotel utiliza horarios de atención convenientes para sus clientes.	3

BIENES TANGIBLES		
Ítems 1	Las instalaciones físicas del hotel son atractivas y modernas.	4
Ítems 2	Los elementos de protección personal que usan los empleados son de buena calidad.	4
Ítems 3	Los puntos estratégicos para lavado de mano tienen aspecto moderno.	4

Fuente: Encuesta Hotel San Fernando - Autor del trabajo de titulación.

Elaborado por: Homero Gonzalo Cevallos Anchundia.