



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO:**

**“NORMATIVA DE BIOSEGURIDAD: ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN  
DE LA NORMATIVA DE LOS HOTELES DEL CANTÓN SALINAS”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**JEAN CARLOS PERERO MALAVÉ**

**PROFESOR GUÍA:**

**ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.**

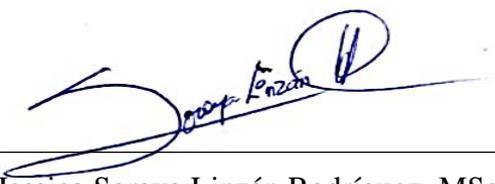
**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2023**

## APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “**Normativa de bioseguridad: Análisis de la aplicación de la normativa de los hoteles del cantón Salinas**”, elaborado por el Sr. **JEAN CARLOS PERERO MALAVÉ**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.  
**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación, “**NORMATIVA DE BIOSEGURIDAD: ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE LOS HOTELES DEL CANTÓN SALINAS**”, elaborado por el Sr. **JEAN CARLOS PERERO MALAVÉ**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaró que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico pasan a tener los derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



---

Perero Malavé Jean Carlos  
**C.I: 2450484320**

## **AGRADECIMIENTO**

*En el presente trabajo de titulación le agradezco principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en el ámbito profesional.*

*A mis padres y hermanos por estar siempre presente acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa importante de mi vida.*

*PERERO MALAVÉ JEAN CARLOS*

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo va dedicado especialmente a mi familia porque a pesar de todo me han apoyado en mi trayecto como profesional en la Licenciatura de Gestión y Desarrollo Turístico, a mis amigos por darme esa confianza y poner todo en mí para seguir progresando como profesional.*

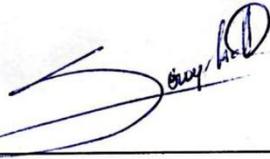
*PERERO MALAVÉ JEAN CARLOS*

**TRIBUNAL DE GRADO**

Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.  
**DECANA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



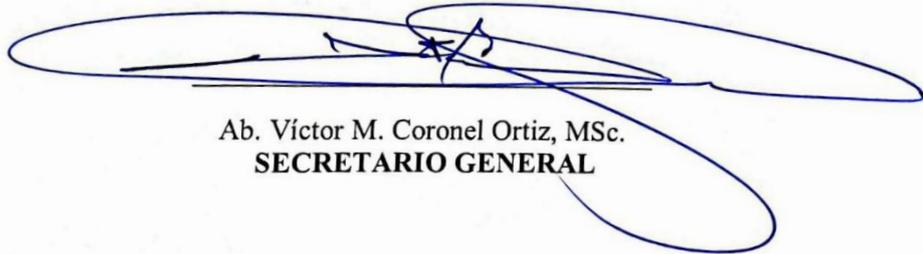
Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.  
**DIRECTORA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**



Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquina, MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



Ab. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA .....	IV
TRIBUNAL DE GRADO .....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 ESTADO DEL ARTE .....	1
1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS .....	5
CAPÍTULO II .....	11
2. MATERIALES Y MÉTODOS .....	11
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
2.1.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	11
2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	11
2.2.1 MÉTODO INDUCTIVO.....	11
2.3 TIPO DE MUESTREO .....	11
2.3.1 NO PROBABILÍSTICO.....	11

2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	12
2.4.1 POBLACIÓN .....	12
2.4.2 MUESTRA .....	12
CAPÍTULO III .....	13
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	13
3.1 ANÁLISIS DE DATOS DE LAS ENCUESTAS A TURISTAS .....	13
3.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS. ....	28
4. CONCLUSIONES .....	30
5. RECOMENDACIONES .....	31
6. BIBLIOGRAFÍA.....	32
7. ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género.....	13
Tabla 2 Edad .....	14
Tabla 3 Estado Civil.....	15
Tabla 4 Nivel de educación.....	16
Tabla 5 ¿Cual es su tipo de trabajo? .....	17
Tabla 6 ¿Cual es su lugar de procedencia? .....	18
Tabla 7 ¿Cuál es su motivo de visita al cantón Salinas?.....	19
Tabla 8 ¿Qué tipo de turismo usted conoce? .....	20
Tabla 9 ¿Conoce acerca de las normativas de bioseguridad que establecen los hoteles?.....	21
Tabla 10 ¿Considera usted que es necesario establecer las normas de bioseguridad para que el turista se sienta más seguro?.....	22
Tabla 11 ¿Cuales de estas medidas minimas de proteccion establecidas por el coe aplica para evitar el contagio?.....	23
Tabla 12 ¿Al visitar un establecimiento hotelero, usted verifica si se cumple las normas de bioseguridad?.....	24
Tabla 13 ¿Cuál es el motivo por el que se hospeda en el cantón salinas? .....	25
Tabla 14 ¿Qué tan a menudo se aloja en un establecimiento hotelero que cumple con los protocolos de bioseguridad? .....	26
Tabla 15 Según su grado de satisfacción: ¿el servicio hotelero que recibió en el cantón Salinas, cubrió sus expectativas?.....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género.....	13
Gráfico 2 Edad .....	14
Gráfico 3 Estado Civil.....	15
Gráfico 4 Nivel de educación.....	16
Gráfico 5 ¿Cual es su tipo de trabajo? .....	17
Gráfico 6 ¿Cual es su lugar de procedencia? .....	18
Gráfico 7 ¿Cuál es su motivo de visita al cantón Salinas?.....	19
Gráfico 8 ¿Qué tipo de turismo usted conoce .....	20
Gráfico 9 ¿Conoce acerca de las normativas de bioseguridad que establecen los hoteles?.....	21
Gráfico 10 ¿Considera usted que es necesario establecer las normas de bioseguridad para que el turista se sienta más seguro?.....	22
Gráfico 11 ¿Cuales de estas medidas minimas de proteccion establecidas por el coe aplica para evitar el contagio?.....	23
Gráfico 12 ¿Al visitar un establecimiento hotelero, usted verifica si se cumple las normas de bioseguridad?.....	24
Gráfico 13 ¿Cuál es el motivo por el que se hospeda en el cantón salinas? .....	25
Gráfico 14 ¿Qué tan a menudo se aloja en un establecimiento hotelero que cumple con los protocolos de bioseguridad? .....	26
Gráfico 15 Según su grado de satisfacción: ¿el servicio hotelero que recibió en el cantón Salinas, cubrió sus expectativas?.....	27

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Población y muestra.....	12
--------------------------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Ficha de encuestas dirigidas turistas que adquieren el servicio de alojamiento en el cantón Salinas.....	38
Anexo 2 Ficha entrevista dirigida a propietarios de los establecimientos hoteleros del cantón Salinas.....	39



**TEMA:**  
**NORMATIVA DE BIOSEGURIDAD: ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE  
LA NORMATIVA DE LOS HOTELES DEL CANTÓN SALINAS**

**AUTOR:**  
Perero Malavé Jean Carlos

**DOCENTE TUTOR:**  
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

**RESUMEN**

El turismo hoy en día debe considerarse como sinónimo de reto, aprendizaje y sobre todo de reinvención, donde las empresas turísticas y todos los actores involucrados dentro de esa actividad deben centrarse en ofrecer algo más de lo acostumbrado, puesto a que se enfrentan a una nueva tendencia de consumo, donde lo primordial ahora será la calidad y seguridad que transmitan cada una de ellas para garantizar la salud ante el COVID-19. Por tal motivo el objetivo de esta investigación fue conocer la importancia que posee la aplicación de la normativa de bioseguridad dentro de los establecimientos hoteleros. La metodología aplicada fue la investigación de tipo exploratoria con el método inductivo y tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, con técnicas de campo como encuestas dirigidas a los turistas que visitan la provincia de Santa Elena y entrevistas dirigidas a representantes de los establecimientos hoteleros. Este tema se basó en recopilar información acerca del grado de interés en los turistas y a su vez el uso de las medidas de bioseguridad que promueven los establecimientos hoteleros del cantón Salinas, comprobando la aplicación y uso de las normativas de bioseguridad. Como conclusión, se pudo determinar que es necesario establecer medidas de bioseguridad para evitar contagios por COVID-19 y a su vez garantizar y precautelar la salud de los turistas.

**Palabras claves:** Bioseguridad, turistas, hoteles, normativas, servicios, transmisión.

**THEME:****BIOSAFETY REGULATIONS: ANALYSIS OF THE APPLICATION OF REGULATIONS IN HOTELS IN THE CANTON OF SALINAS****AUTHOR:**

Perero Malavé Jean Carlos

**TEACHER TUTOR:**

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

**ABSTRACT**

Tourism today should be considered synonymous with challenge, learning and above all reinvention, where tourism companies and all the actors involved in this activity should focus on offering something more than what they are used to, since they are facing a new consumer trend, where the most important thing now is the quality and safety transmitted by each of them to ensure health before the COVID-19. For this reason the objective of this research was to know the importance of the implementation of biosafety regulations within the hotel establishments. The methodology applied was exploratory research with the inductive method and non-probabilistic sampling by convenience, with field techniques such as surveys directed to tourists visiting the province of Santa Elena and interviews directed to representatives of hotel establishments. This topic was based on gathering information about the degree of interest of tourists and the use of biosecurity measures promoted by hotel establishments in Salinas canton, verifying the application and use of biosecurity regulations. In conclusion, it was determined that it is necessary to establish biosecurity measures to prevent infection by COVID-19 and to guarantee and protect the health of tourists.

**Keywords:** Biosecurity, tourists, hotels, regulations, services, transmission.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día un virus denominado COVID-19 en tan solo cuestión de meses logró llegar a casi a todo el mundo, una amenaza que arrasó con todo, no solo perjudicando la salud de muchas personas, sino que también a muchos sectores productivos siendo uno de ellos el sector turístico. El impacto que generó esta pandemia es netamente grave ya que toda la industria turística se vio afectada lo cual significó un porcentaje alto en pérdidas económicas. En este contexto actualmente el turismo busca construir un nuevo escenario que se adapte a la nueva realidad turística. Es por ello, que en el presente trabajo de investigación se estudió las normativas de bioseguridad para determinar si estas están siendo aplicadas tanto en los establecimientos como en los turistas que visitan el cantón Salinas.

Ante la situación del COVID – 19, la aplicación de las medidas de bioseguridad en el sector turístico, especialmente en los hoteles es imprescindible para su reactivación, ya que, si bien mediante estas se puede brindar un servicio de calidad, en el que la experiencia engloba el prevenir prejuicios en la salud, por ello, los establecimientos hoteleros están obligados a adaptarse a nuevas formas de interacción e incluso nuevos servicios que cubran la necesidad actual del cliente. De esta manera el presente trabajo de investigación tiene por objetivo general conocer la importancia que posee la aplicación de la normativa de bioseguridad dentro de los establecimientos hoteleros, y como objetivos específicos, identificar los posibles riesgos de contagio en el sector hotelero, identificar qué tipos de normas se están incumpliendo y, por último, analizar la importancia de estas normas de bioseguridad para la reactivación del servicio.

Por tanto, estas empresas tienen la potestad y la responsabilidad de adoptar todas las medidas de bioseguridad, además de hacerlas respetar, a fin de recuperar la confianza en el cliente y a su vez restaurar la demanda hasta tal punto de lograr reposicionarse en el mercado, ofreciendo al usuario substancialmente la tranquilidad y seguridad que buscan frente a la situación del covid-19.

Para lograr el objetivo planteado se utilizó la investigación exploratoria, por el hecho de que fue un tema poco o casi nada estudiado, por tanto, en la investigación se tomó como muestra a varios turistas que visitan el cantón Salinas, con el fin de determinar si hacen uso de los elementos de protección y a su vez, si los establecimientos hoteleros aplican las normativas de bioseguridad para el cuidado tanto del personal como del cliente.

En el capítulo I, se evidencia el marco teórico, en el mismo se encuentran varias referencias sobre la variable de investigación que permitieron tener una proyección del tema de estudio, sustentando con diversos conceptos y teorías.

En el capítulo II, se encuentra la metodología, método de investigación, diseño de muestreo, técnicas y herramientas que permitieron la recopilación de información necesaria para desarrollar de manera pertinente el tema a estudiar.

En el capítulo III, se visualizan los resultados con el análisis que se obtuvo a través de las herramientas aplicadas y permitió el conocimiento de información diversa sobre la reactivación del servicio de hospedaje enfocado al buen uso y cumplimiento de las normas de bioseguridad.

Se culmina con las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo, además consigo fuentes bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 ESTADO DEL ARTE

#### 1.1.1 NACIONALES

**1.1.1.1** La investigación planteada por Yagcha (2020), denominada **“La bioseguridad que aplica la oferta hotelera del cantón Latacunga”** tuvo como objetivo identificar la bioseguridad en que oferta los establecimientos hoteleros del cantón Latacunga, dentro de la metodología que se utilizó en este trabajo fue de análisis descriptivo a los 49 establecimientos hoteleros que se encuentran en el cantón de Latacunga y sus resultados que se obtuvo de esta investigación es que se identificó que se atraviesa por la pandemia por COVID-19, la bioseguridad forma parte fundamental de la oferta hotelera en el cantón Latacunga, además se pudo determinar de una manera clara en nuestro objeto de estudio que en este caso son los turistas considerados también como huéspedes prefieren alojarse en una hostería que cumpla con los protocolos necesarios para evitar los contagios COVID 19.

**1.1.1.2** La investigación titulada **“Medidas de bioseguridad para las cadenas de hoteles existentes en el cantón Salinas”**, del autor Pozo (2020), basó su objetivo en incrementar el nivel de confianza y bioseguridad en sus servicios, dentro de la metodología que se utilizó fue el método deductivo, esta información fue aplicada específicamente por el personal de la cadena de Hoteles Salinas, determinando los cambios y beneficios para su servicio, y sus resultados existieron 13 trabajadores de la cadena de Hotel Salinas que contestan la opción totalmente de acuerdo 11 individuos, 2 están de acuerdo Esta lectura preliminar no establece que más de 84% afirma que la bioseguridad mejora las condiciones y prevención antes el covid-19, el restante 15,40 % está de acuerdo relatan que el virus no se puede controlar y todos seremos afectados en determinado instante.

**1.1.1.3** Del trabajo de investigación denominado **“Los establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad que aplican para prevención de Covid-19”** del autor

Chavarría (2021), en que su objetivo fue determinar las normas de bioseguridad aplicadas en los establecimientos hoteleros de la zona urbana de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, el diseño metodológico consistió en un tipo de investigación descriptivo y exploratorio, los cuales consistieron en la descripción de la realidad de los establecimientos hoteleros y análisis del conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad para reducir el riesgo de contagio de la enfermedad, y se obtuvieron como resultados que existe un deficiente conocimiento sobre las normas, además de que existe limitado apoyo de los establecimientos hoteleros para que sus trabajadores empleen las barreras físicas de protección necesarias para su debido cumplimiento, con lo cual se concluye que es necesario capacitar al personal sobre las medidas de bioseguridad a tomar en cuenta al momento de realizar los procedimientos que competen a sus actividades laborales.

**1.1.1.4** El tema planteado por Herrera (2021), denominado **“Estudio comparativo de las prácticas sostenibles y protocolo de bioseguridad en la industria hotelera”**, enfocado en el Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicó la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005, del año 2021, con la meta de realizar un estudio comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005, el tipo de investigación se usó la metodología de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005.” Se obtuvo como resultado la regla de tres de los cuatro ámbitos y sub-ámbitos dando un total de 100 puntos cada ámbito. El sumatorio total de los cuatro ámbitos da 400 puntos que son divididos para el número de sub-ámbitos dando como resultado el porcentaje adquirido del hotel Santa Mónica en el ámbito socio – cultural.

## **1.1.2 INTERNACIONALES**

**1.1.2.1** Según el trabajo de investigación de los autores Bazan & Vidal (2020), **“Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la covid-19 en los establecimientos hoteleros con categoría de 3 estrellas – Trujillo”**, establecieron

como fin identificar cuáles fueron las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19, la metodología utilizada de esta investigación según su naturaleza es cuantitativa, según su finalidad es básica, según su carácter en descriptiva observacional. Según el diseño aplicado esta investigación es no experimental, transversal y descriptiva, los resultados obtenidos se concluyeron con las medidas sanitarias que implementaron los hoteles en estudio estuvieron relacionadas al uso de EPP, señalizaciones en las diferentes áreas, uso de soluciones desinfectantes y distanciamiento social.

**1.1.2.2** El presente trabajo tiene como título **“Coronavirus en los establecimientos hoteleros: cambios en la gestión y estrategias para la reactivación en Lima, Perú”**, de la autora Castro (2020), la finalidad fue conocer los cambios operacionales y de gestión generados por la pandemia del COVID-19 en la industria hotelera y turística a nivel mundial, la metodología utilizada de esta investigación fue de revisión bibliográfica descriptiva a partir de fuentes académicas y fuentes primarias como entrevistas a profundidad a expertos hoteleros sobre las estrategias implementadas en los hoteles ante la crisis que trajo la pandemia al Perú. Como resultado se obtuvo que el turismo y el hotelería son de los sectores más afectados por la pandemia, por lo que los hoteles siguen ideando estrategias dirigidas a diseñar nuevos productos que se ajusten a las nuevas exigencias del huésped.

**1.1.2.3** El tema de investigación denominado **“Programa basado en la bioseguridad para la disminución de trabajadores COVID 19 en la planta concentradora Animón – empresa administradora Chungar”**, del autor Espinoza (2021), el propósito fue determinar cómo influye la aplicación del programa basado en bioseguridad en la disminución de trabajadores COVID 19 durante el año 2020. La metodología utilizada fue una investigación aplicada y observacional, en razón que se utiliza conocimientos de la ciencia médica, psicológica, metalúrgica entre otros, a fin de aplicar en las actividades en que se tiene manejo de personas a cargo y evitar la ocurrencia de un contagio masivo e interrupción de las operaciones, y como resultado demostraron que al analizar el

comportamiento de los trabajadores e identificar las causas que influyen en su conducta, se logró evidenciar en los responsables de trabajo de transporte lacustre, una mayor disposición a los valores que en materia de seguridad pueden presentarse en la organización.

**1.1.2.4** De acuerdo al trabajo de titulación denominado, **“Implementación de Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19”**, del autor Orihuela (2020), planteó el objetivo de describir la implementación de buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, la metodología que se uso fue de enfoque cualitativo y como técnica de recolección la entrevista a profundidad, el instrumento fue la guía de entrevista y el check list, en el cual participaron el gerente del hotel y los colaboradores de las áreas, y como resultados tuvo como propósito describir las buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19.

**1.1.2.5** Conforme al tema, **“Plan de bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del Covid-19 en el establecimiento hotelero Casinos Las Musas, ubicado en Chiclayo”**, de la autora Álvarez (2020), cuyo objetivo fue determinar si la implementación de un Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo. La investigación tuvo un alcance descriptivo y utilizó un enfoque cualitativo con la finalidad de describir mediante los conocimientos de los responsables administrativos, en cómo implementar un Plan de Bioseguridad, y como resultado tuvo como propósito generar una herramienta que permita conocer e identificar los protocolos del Plan de Bioseguridad en el Hotel & Casino Las Musas de Chiclayo, para evidenciar que, una correcta implementación bajo la normativa del Gobierno Peruano, ayuda a la vigilancia, la prevención y el control de Covid-19.

**1.1.2.6** Por consiguiente, en el trabajo de investigación **“Estudio de caso del impacto económico que tuvieron las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos”**, del autor García (2021), tuvo como objetivo explicar el

impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos. La investigación fue de tipo descriptiva porque permitió hacer un análisis de un Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos, y como resultado se obtuvo un total de seis casos procesados, correspondiente a las respuestas se presenta con una aprobación del 83% de cancelaciones de servicios de alojamiento que correspondieron del 50 al 100% o cierre de hoteles por covid-19 en los años 2020 y 2021.

## **1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS**

### **SERVICIOS**

Los servicios son los conjuntos de actividades desarrollados por personas o empresas de carácter público o privado con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, cabe destacar que los servicios son diferenciados acorde a un tipo de actividad comercial en específico (Méndez, 2019).

Para el autor Alfonso (2019), denominó al servicio como una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un proveedor con la finalidad de satisfacer una determinada necesidad del cliente potencial, sus características básicas son la intangibilidad, la heterogeneidad y el carácter perecedero.

La tarea por tratar de definir y conceptualizar los servicios no es sencilla pues bajo este término se abarca un conjunto heterogéneo de productos y actividades intangibles que resultan complejas de englobar en una definición simple. Así pues, los servicios también son muchas veces difíciles de separar de los productos con los que están vinculados en diversos grados (Patuzzo, 2011).

Tomando como referencia las definiciones anteriores, el servicio hotelero en el cantón Salinas satisface una necesidad importante dentro del sector turístico, por el hecho de brindar al turista la estadía en sus habitaciones en un tiempo acordado, con ello, las características intangibles que abarcan la prestación del servicio, hicieron hincapié a la responsabilidad de aplicar las medidas de bioseguridad en los

establecimientos hoteleros puesto a que, fueron claves para el desarrollo de las actividades en tiempos de pandemia, de manera que los usuarios y trabajadores sintieran seguridad y tranquilidad frente al covid-19.

## **ENFERMEDAD**

Una enfermedad es un cambio o desviación de un estado fisiológico que ocurre en una o más partes del cuerpo debido a una causa generalmente conocida, que se manifiesta por síntomas y signos característicos, y su desarrollo es más o menos predecible (Herrero, 2016).

Se denomina enfermedad al proceso y a la fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar al modificar su condición ontológica de salud. Esta situación puede desencadenarse por múltiples razones, ya sean de carácter intrínseco o extrínseco al organismo con evidencias de enfermedad (Gardey, 2008).

Por consiguiente, la Organización Mundial de la Salud (2022), las enfermedades causadas por el covid-19 son el resfriado u otras afecciones respiratorias leves, moderadas o graves, cuyos síntomas aparecen desde los dos a catorce días una vez que se ha tenido contacto con un infectado los mismos que varían de acuerdo a la fase del contagio como son fiebre, tos, cansancio, dolor muscular, dolor de garganta, dificultad para respirar, incluyendo la pérdida de los sentidos gustativo y olfativo.

## **VIRUS**

Los virus constituyen una forma de existencia de la materia y son los agentes infecciosos más pequeños que se conocen en la actualidad, transfieren el ácido nucleico de una célula a otra, se multiplican y causan enfermedades a los microorganismos, las plantas, los animales y el hombre (Ortiz, 2015).

Los virus son pequeños pedazos de ARN (ácido ribonucleico) o ADN (ácido desoxirribonucleico), muchos están encapsulados en una envoltura hecha a base

de proteínas conocida como cápside, otros protegen su material genético con una membrana o envoltura derivada de la célula a la que infectan y algunos otros además rodean su cápside con una membrana celular (Alarcón, 2020).

El covid-19 es un virus que ha presentado varias mutaciones a medida que se ha propagado de persona en persona mediante las vías respiratorias, ya sea por estornudar u otra acción habitual que involucre esparcir partículas líquidas provenientes del sistema respiratorio de un infectado, por tal causa se establecieron restricciones a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud, 2022).

## **TRANSMISIÓN Y PROPAGACIÓN**

La transmisión de virus constituye a través de agentes infecciosos pequeños que se conocen en la actualidad, en el que se transfiere el ácido nucleico de una célula a otra, se multiplican y causan infecciones o enfermedades que pueden llegar a ser mortales (Delgado, 2015).

Conforme a lo señalado por Leandro (2010), asocia el término transmisión al conjunto de mecanismos que comunican el movimiento de un cuerpo a otro, alterando de manera rápida su velocidad, su sentido o su forma.

Según el autor Julián Pérez (2014), la propagación se refiere a hacer que algo llegue a distintos sitios de aquel en que se produce, es decir extender o dilatar algo para que de alguna u otra manera se vaya extendiendo por la zona en que se ha originado, también es asociada a la conducción de ondas desde un transmisor hacia un receptor.

Este término es empleado para ordenar de alguna forma, todos los procesos que llevan al conocimiento o padecimiento masivo de algo. Se aplica a muchas contextualizaciones, pero una de las más comunes se centra en la expansión de varios virus o bacterias pasando a ser consideradas como epidemias (Ramirez, 2021).

En base a lo señalado por los autores en las definiciones de transmisión y propagación, el covid-19 representó una enfermedad con altas probabilidades de

transmisión en el sector turístico, fue por ello que, las máximas autoridades de la salud y COE nacional ordenaron la suspensión de todo tipo de actividades, con el fin de analizar las medidas que se debían aplicar y evitar la propagación del virus puesto a que, se desconocía el tiempo en que se presentaban los síntomas, tratamiento y aún no se emitían las dosis de refuerzo para el sistema inmunológico. Es preciso mencionar que, gracias a la continua aplicación de las medidas de bioseguridad se reactivó poco a poco la actividad turística especialmente, en el sector hotelero del cantón Salinas.

## **RIESGOS**

Los riesgos de salud es una probabilidad amenazante para la salud de las personas, esto puede ser a causas de la evolución y resultado de un suceso en particular, también por decisiones racionales, en donde su principal objetivo es ocasionar daños al cuerpo humano ya sea por alguna enfermedad o virus (Llamas, 2020).

El riesgo es planteado como una exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir algún daño o de estar en peligro. Es la amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos, y que las personas de alguna manera puedan verse afectados por él (Martínez, 2021).

Respecto a lo señalado por los autores, los riesgos originados por la pandemia del covid-19 dentro del sector hotelero fueron, la exposición de la salud de los propios trabajadores que brindaban el servicio de hospedaje y de los demandantes que frecuentaban su visita en los establecimientos hoteleros por temporada, trayendo consigo pérdidas y generación de ingresos menores para afrontar gastos que requería el mantenimiento del producto hotelero, así mismo, la subsistencia por tener el servicio en funcionamiento dentro del mercado turístico, puesto a que, la situación representaba un amenaza que impedía el desplazamiento con normalidad a los turistas en determinados lugares turísticos dentro de la provincia de Santa Elena, especialmente el cantón Salinas.

## **REGLAMENTO**

Los reglamentos son el conjunto de normas y pautas que regirán dentro de una empresa de trabajo u organización para las simultaneas actividades, cuya finalidad principal es de establecer un orden adecuado para que esas actividades trascurren de manera razonable (Navarro, 2013).

El reglamento es considerado como un conjunto de normas que son emitidas por las autoridades pertinentes, mismas que regulan un sector en concreto. Es una técnica legislativa que despliega en profundidad otras leyes (Trujillo, 2021).

Para Uralte (2020), el reglamento hace referencia a un documento emitido por algún tipo de autoridad, en el que se expresa una normativa o leyes que deben ser cumplidas. La misma puede darse en diferentes ámbitos, tanto jurídica, social, política o de cualquier otra naturaleza, donde los integrantes de una comunidad deben someterse a ella.

En el protocolo de reapertura para establecimientos hoteleros en Ecuador, los organismos como, COE Nacional, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, emitieron lineamientos generales derivados de marco legal nacional, señalando que los establecimientos de hospedaje deben regirse al protocolo ordenado, revisar los horarios de atención dispuestos por el COE Nacional, asimismo, el aforo y cumplimiento de la distancia por persona, por otro lado, el seguimiento de guías y planes generales para el regreso progresivo de las actividades laborales, la semaforización señalada por el COE cantonal en el contexto de la emergencia sanitaria y estado de excepción u otras disposiciones presentadas por el COE Nacional (Ministerio de Turismo et al., 2020).

Conforme a lo anteriormente mencionado, los reglamentos son de carácter obligatorio para llevar a cabo con regularidad las actividades especialmente, en los hoteles del cantón Salinas, puesto a que, son leyes que fueron establecidas por las autoridades pertinentes para emitir un orden a la comunidad respecto a la situación

del covid-19 y que deben cumplirse por amparar la seguridad de las personas que en este caso, adquieren el servicio de hospedaje y de quienes laboran en el establecimiento hotelero.

## **NORMATIVAS DE BIOSEGURIDAD**

El término normativa es definido como la agrupación de normas o reglas que son laudables de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la misión de organizar y mejorar su funcionamiento (Ucha, 2012).

Las normativas de bioseguridad es el conjunto de normas y medidas con el fin de proteger la salud de las personas, y a su vez enfrentar a riesgo biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus labores o funciones, en este caso también para los pacientes y alrededores (Combol, 2013).

Las normativas contribuyen a la planificación e incorporación de medidas que previenen y permiten actuar frente a las situaciones de riesgo al contagio de covid-19. Dentro de las normativas de bioseguridad establecidas para el sector hotelero se encuentran como medidas generales, poner en práctica el lavado de manos, la desinfección con alcohol, el distanciamiento físico, el uso de elementos de protección en el personal para prevenir el contagio como, mascarilla en todas las actividades que se realicen dentro y fuera del hotel, para la atención al público un protector facial, guantes que posibiliten la recepción y entrega de dinero, guantes de aseo general en el establecimiento, gafas de protección y vestimenta especial que permitan realizar la limpieza y desinfección, principalmente en las áreas de recepción de productos y habitaciones, seguido del protocolo a efectuar en la limpieza y desinfección, el manejo de los insumos, productos y residuos (Gobernación de Boyacá et al., 2020).

## **CAPÍTULO II**

### **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

La investigación fue de tipo exploratoria debido a que, se estudió el tema “Normativas de bioseguridad: análisis de la aplicación de la normativa de los hoteles del cantón Salinas” cuya problemática ha sido poco abordada, de modo que se identificaron conceptos relacionados a la variable normativas de bioseguridad, implementando técnicas de encuestas a turistas y entrevistas a los representantes de establecimientos hoteleros, que demostraron la aplicación de normativas de bioseguridad en el servicio de alojamiento (Hernández, 2006).

#### **2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.2.1 MÉTODO INDUCTIVO**

Con el método inductivo se obtuvieron conclusiones que partieron de un conjunto de premisas específicas mediante alcance de los resultados que fueron analizados y estudiados, llegando a conclusiones generales sobre la aplicación de las normativas de bioseguridad en los hoteles del cantón Salinas como objeto de estudio (Calderón, 2021).

#### **2.3 TIPO DE MUESTREO**

##### **2.3.1 NO PROBABILÍSTICO POR CONVENIENCIA**

Se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia cuya finalidad fue elegir a un grupo de participantes para entrevistar y encuestar en el cual, se obtuvieron datos e información esenciales que permitieron verificar los diferentes argumentos de los turistas y representantes de hoteles del cantón Salinas, referente

a lo que aconteció durante la situación del covid-19 y las normativas de bioseguridad (Requena, 2014).

## **2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.4.1 POBLACIÓN**

Para el autor (Arias Odón, 2012) el término población se refirió al conjunto finito o infinito de elementos con características particulares para las cuales fueron extensivas las conclusiones de la investigación. Es decir que, la población de esta investigación se trató de turistas que llegaron a visitar el cantón Salinas y consumieron el servicio de hospedaje. Por lo tanto, la cifra de turistas que llegan al balneario del cantón Salinas ascienden a 1600 y, con respecto a los establecimientos hoteleros se encuentran registrados 200, según el Ministerio de Turismo.

### **2.4.2 MUESTRA**

Según López (2018), una muestra estadística fue un subconjunto de datos perteneciente a una población que ha estado constituida por un cierto número de personas que representaron adecuadamente el total de los datos. Por ende, el total de turistas que se escogió fue un grupo de 100 personas para las encuestas y con respecto a los establecimientos hoteleros se aplicaron a una muestra de 10 entrevistados, de manera aleatoria porque se empleó una investigación no probabilística por conveniencia.

*Cuadro N° 1 Población y muestra*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Turistas	1600	100	Encuesta
Hoteles	200	10	Entrevista

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 ANÁLISIS DE DATOS DE LAS ENCUESTAS A TURISTAS

##### 1) Género

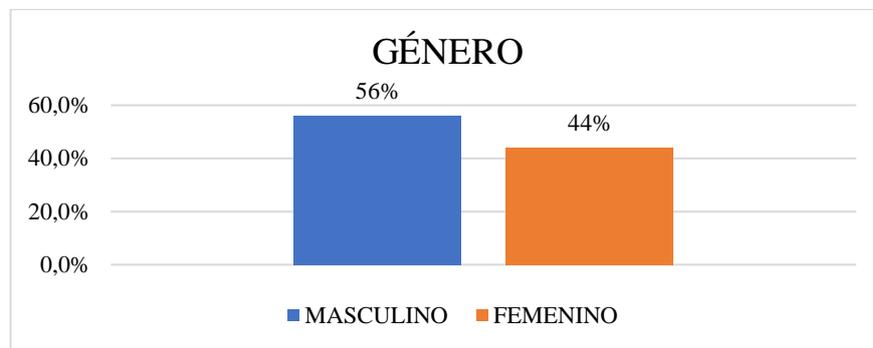
Tabla 1 Género

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	56	56%
FEMENINO	44	44%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 1 Género



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

##### Análisis:

De acuerdo con la pregunta sobre el género del turista, se obtuvieron como resultados que más de los turistas que visitan los hoteles del cantón Salinas pertenecieron al género masculino, definiendo que el estudio se enfocó en la demanda turística de este género, quienes buscaron hospedarse en algunos de los hoteles del cantón Salinas, ya sea por la atención, actividades y el trato percibido del servicio.

## 2) Edad

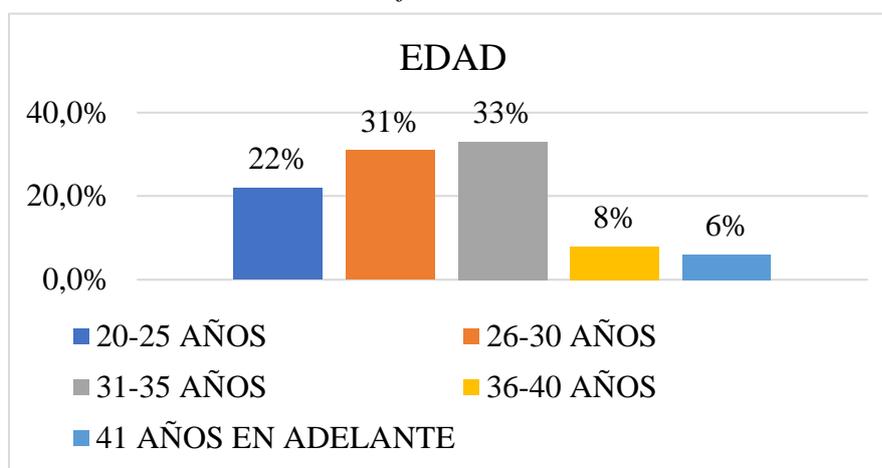
Tabla 2 Edad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
20-25 AÑOS	22	22%
26-30 AÑOS	31	31%
31-35 AÑOS	33	33%
36-40 AÑOS	8	8%
41 AÑOS EN ADELANTE	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 2 Edad



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

### Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos con respecto a la edad de los turistas, se reflejó que el mayor porcentaje correspondiente a los 31 a 35 años. Por lo que se demuestra que son jóvenes y adultos quienes se hospedan en los hoteles del cantón Salinas, con fines de pasar momentos agradables, apartado de las preocupaciones, asimismo, tienen menor riesgo de sufrir complicaciones en la salud por los síntomas del covid-19, convirtiéndose en un grupo activo que adquirió el servicio de alojamiento durante la pandemia.

### 3) Estado civil

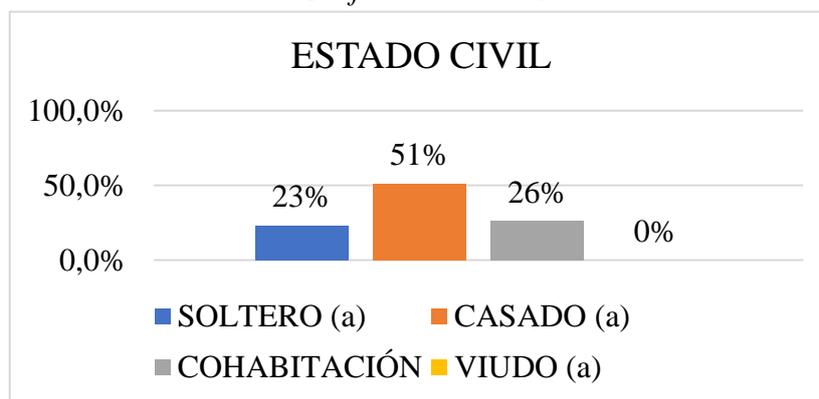
Tabla 3 Estado Civil

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLTERO (a)	23	23%
CASADO (a)	51	51%
COHABITACIÓN	26	26%
VIUDO (a)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 3 Estado Civil



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

#### Análisis:

Los datos que se reflejan en la tabla forman parte del estado civil de los participantes, se obtuvo el mayor porcentaje con la opción casados, estableciendo que más de los turistas son personas comprometidas que asumen responsabilidades en la familia y buscan un lugar de tranquilidad para hospedarse en el cantón Salinas.

### 3) Nivel de educación

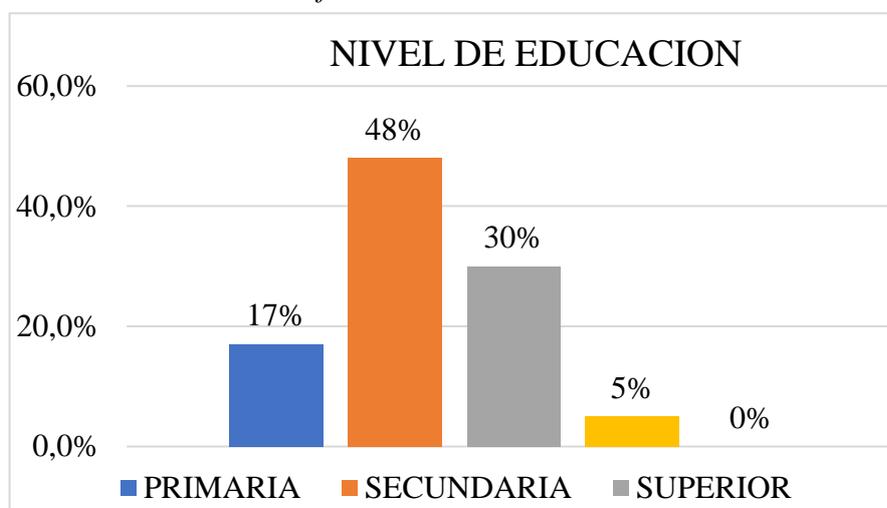
Tabla 4 Nivel de educación

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRIMARIA	17	17%
SECUNDARIA	48	48%
SUPERIOR	30	30%
POSTGRADO	5	5%
NINGUNO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 4 Nivel de educación



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

#### Análisis:

Con respecto al gráfico de nivel de educación la mayor parte de los turistas manifestó que tenía un nivel de educación secundario, indicando que esta investigación se direccionó a un grupo de personas con estudios de segundo nivel que han tenido como preferencia visitar el cantón Salinas y hospedarse en sus establecimientos puesto a que, trabajan y disponen de un determinado momento para relajarse.

## 5) ¿Cuál es su tipo de trabajo?

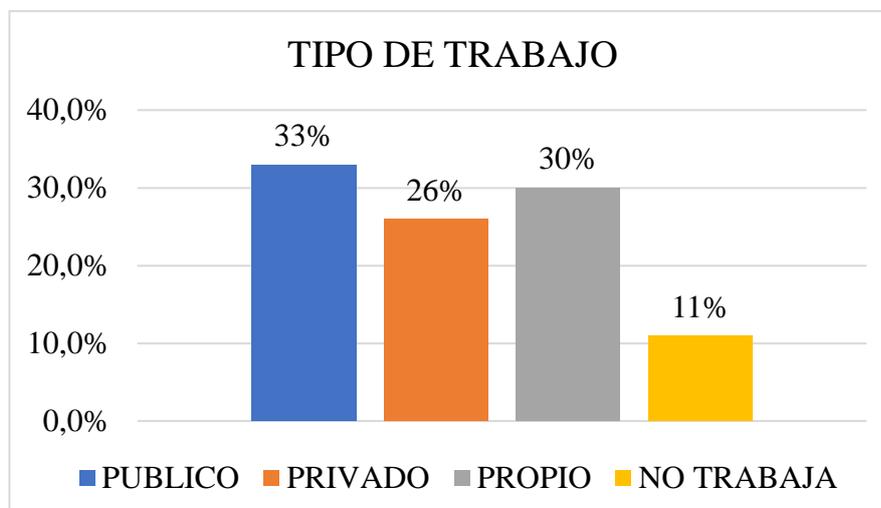
Tabla 5 ¿Cuál es su tipo de trabajo?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PÚBLICO	33	33%
PRIVADO	26	26%
PROPIO	30	30%
NO TRABAJA	11	11%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 5 ¿Cuál es su tipo de trabajo?



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

### Análisis:

Según el tipo de trabajo que poseen las personas encuestadas se obtuvo mayor rango en el sector público, manifestando que los turistas que laboran en el sector público en sus tiempos libres o vacaciones optan por tomar un momento de relajación cuyo principal destino de visita ha sido el cantón Salinas.

## 6) ¿Cuál es su lugar de procedencia?

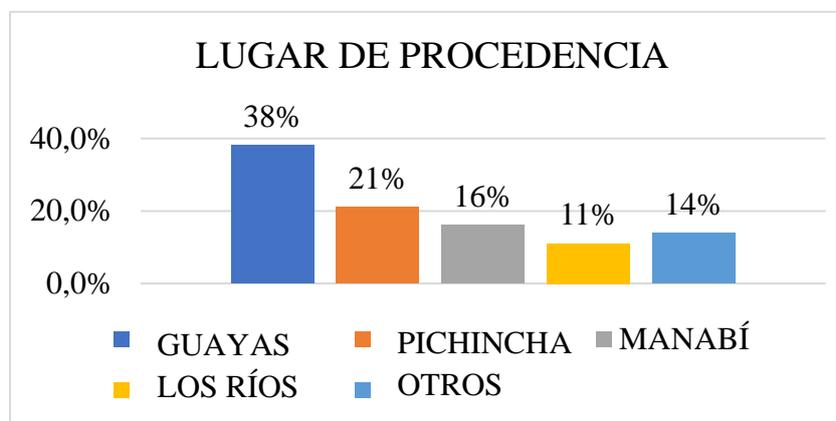
Tabla 6 ¿Cuál es su lugar de procedencia?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
GUAYAS	38	38%
PICHINCHA	21	21%
MANABÍ	16	16%
LOS RÍOS	11	11%
OTROS	14	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 6 ¿Cuál es su Lugar de procedencia?



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

### Análisis:

De acuerdo con el gráfico del lugar de procedencia de los turistas, se observa que el mayor rango de respuestas fue la provincia del Guayas, precisando que son la localidad predominante de visitas en el cantón Salinas y se hospedan en sus hoteles, bien sea por la prestación del servicio que brindan y por la distancia existente entre la provincia de Santa Elena que incentivan la visita dentro de sus atractivos turísticos.

## 7) ¿Cuál es su motivo de visita al cantón Salinas?

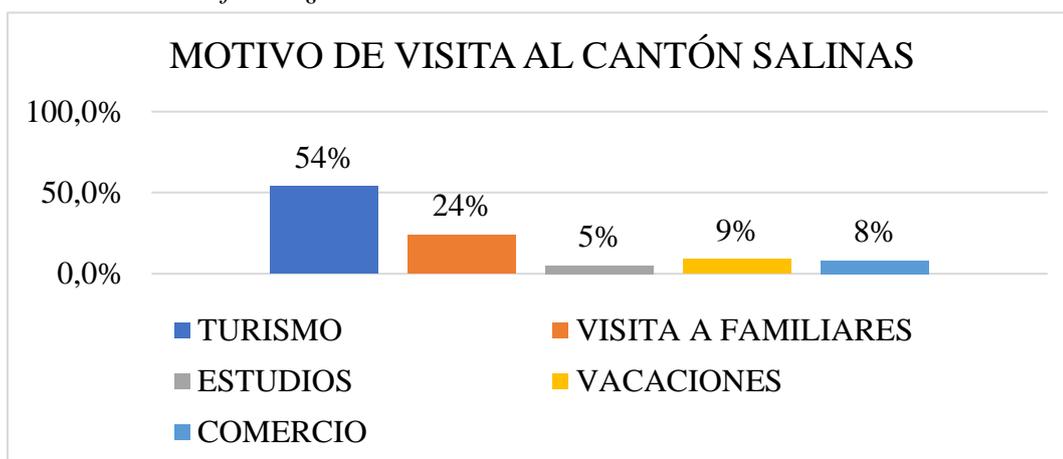
Tabla 7 ¿Cuál es su motivo de visita al cantón Salinas?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
TURISMO	54	54%
VISITA A FAMILIARES	24	24%
ESTUDIOS	5	5%
VACACIONES	9	9%
COMERCIO	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 7 ¿Cuál es su motivo de visita al cantón Salinas?



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

### Análisis:

Los datos reflejaron que el principal motivo de visita al cantón Salinas de los participantes fue el turismo, detallando que los turistas se desplazan al cantón Salinas por la oferta y demanda turística que posee, además de las necesidades de pasar un momento de ocio y recreación en el lugar.

## 8) ¿Qué tipo de turismo usted conoce?

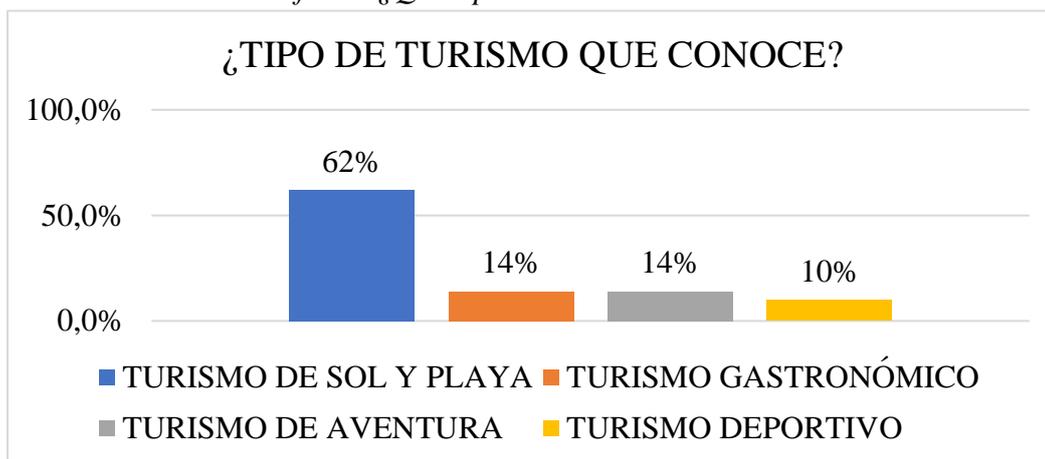
Tabla 8 ¿Qué tipo de turismo usted conoce?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
TURISMO DE SOL Y PLAYA	62	62%
TURISMO GASTRONÓMICO	14	14%
TURISMO DE AVENTURA	14	14%
TURISMO DEPORTIVO	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 8 ¿Qué tipo de turismo usted conoce?



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

### Análisis:

La pregunta referente al tipo de turismo que conocen los turistas participantes, las respuestas se enfocaron en el turismo de sol y playa. Por lo que se evidenció que los turistas conocen de este tipo de turismo puesto a que, es el más reconocido por su alto nivel de afluencia turística, especialmente en la zona costera y balneario del cantón Salinas.

**9) ¿Conoce acerca de las normativas de bioseguridad que establecen los hoteles?**

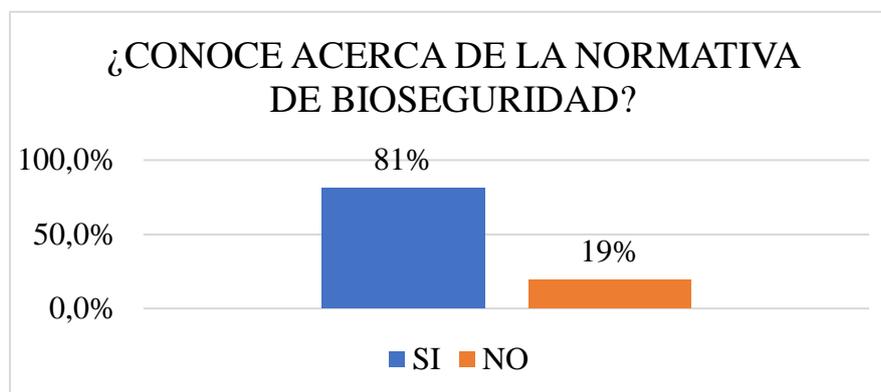
*Tabla 9 ¿Conoce acerca de las normativas de bioseguridad que establecen los hoteles?*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	81	81%
NO	19	19%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

*Gráfico 9 ¿Conoce acerca de las normativas de bioseguridad que establecen los hoteles?*



**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

**Análisis:**

En este apartado respecto al conocimiento de las personas con asunto de las normativas de bioseguridad en los hoteles, más de los participantes respondió de manera afirmativa. Por lo que se definió que las personas tienen conocimiento acerca de las normativas de bioseguridad, destacando que fue muy importante que conocieran acerca de este tema en tiempos de pandemia por su bienestar y la reducción a sufrir contagio del covid-19.

**10) ¿Considera usted que es necesario establecer las normas de bioseguridad para que el turista se sienta más seguro?**

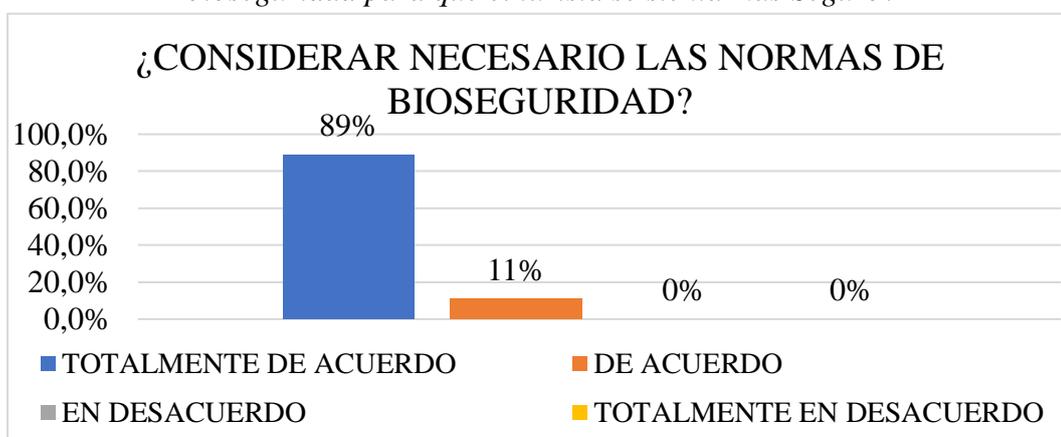
*Tabla 10 ¿Considera usted que es necesario establecer las normas de bioseguridad para que el turista se sienta más seguro?*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	89	89%
DE ACUERDO	11	11%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

*Gráfico 10 ¿Considera usted que es necesario establecer las normas de bioseguridad para que el turista se sienta más Seguro?*



**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

**Análisis:**

Concerniente a considerar necesario las normas de bioseguridad, la mayor parte respondió que están totalmente de acuerdo, puntualizando que para los turistas es necesario e importante la aplicación de las normas de bioseguridad puesto a que se reduce el nivel de propagación del virus, especialmente a la hora de adquirir el servicio de hospedaje en el cantón Salinas.

**11) ¿Cuáles de estas medidas mínimas de protección establecidas por el COE aplica para evitar el contagio?**

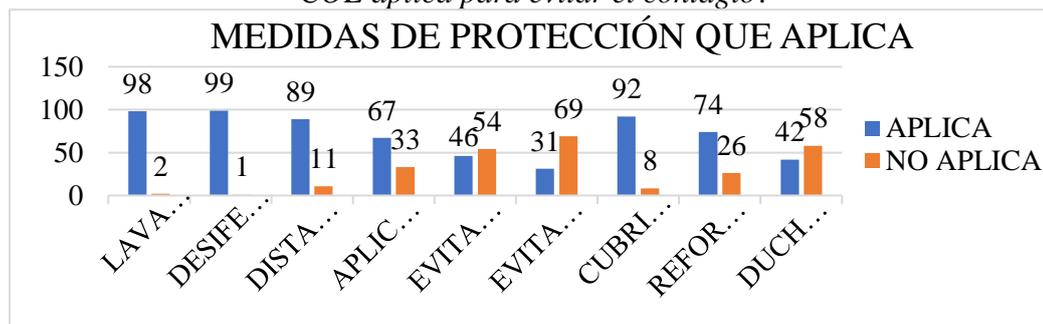
*Tabla 11 ¿Cuáles de estas medidas mínimas de protección establecidas por el COE aplica para evitar el contagio?*

DETALLE	APLICA	NO APLICA	Total de encuestados
Lavado de manos	98	2	100
Desinfección de manos	99	1	100
Distancia persona a persona de 2 metros	89	11	100
Aplicación constante de alcohol	67	33	100
Evitar contacto físico con otras personas	46	54	100
Evitar tocar el rostro	31	69	100
Cubrirse la nariz y boca al momento de toser o estornudar	92	8	100
Reforzar normas de higiene personal	74	26	100
Ducha después del cambio de ropa	42	58	100

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

*Gráfico 11 ¿Cuáles de estas medidas mínimas de protección establecidas por el COE aplica para evitar el contagio?*



**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

**Análisis:**

De acuerdo con el gráfico se observa que la mayoría de las personas encuestadas aplican las medidas de bioseguridad establecidas por el COE nacional, discerniendo que hoy en día los turistas aplican normas básicas muy importantes para protegerse de cualquier virus que pueda llegar a perjudicar la salud.

**12) ¿Al visitar un establecimiento hotelero, usted verifica si se cumple las normas de bioseguridad?**

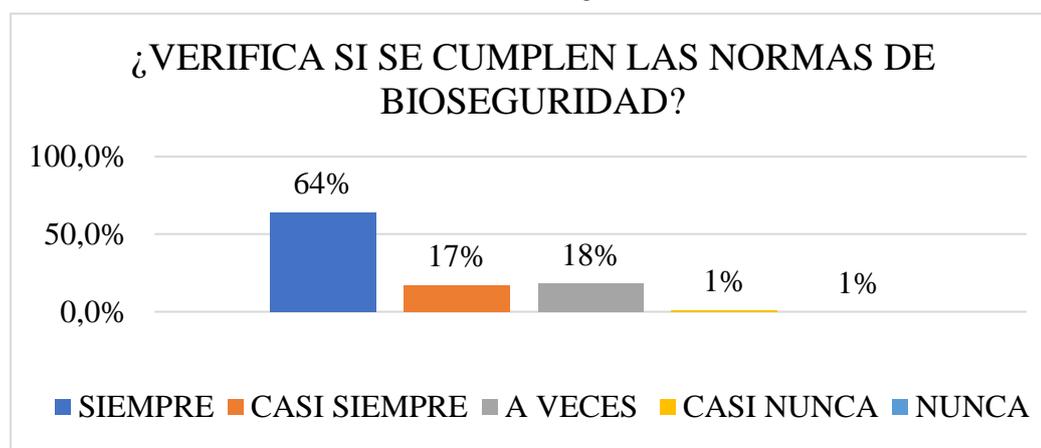
*Tabla 12 ¿Al visitar un establecimiento hotelero, usted verifica si se cumple las normas de bioseguridad?*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	64	64%
Casi siempre	17	17%
A veces	18	18%
Casi nunca	1	1%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

*Gráfico 12 ¿Al visitar un establecimiento hotelero, usted verifica si se cumple las normas de bioseguridad?*



**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

**Análisis:**

En la pregunta referente a la verificación del cumplimiento de las normas de bioseguridad durante la visita de los establecimientos hoteleros, se obtuvo más respuestas con la opción siempre, identificando que las personas que se hospedan en los hoteles realmente se preocupan por comprobar si se cumplen con las normas y medidas de bioseguridad al momento de ingresar o adquirir los servicios, lo cual es un aspecto a tomar en cuenta para la investigación.

### 13) ¿Cuál es el motivo por el que se hospeda en el cantón Salinas?

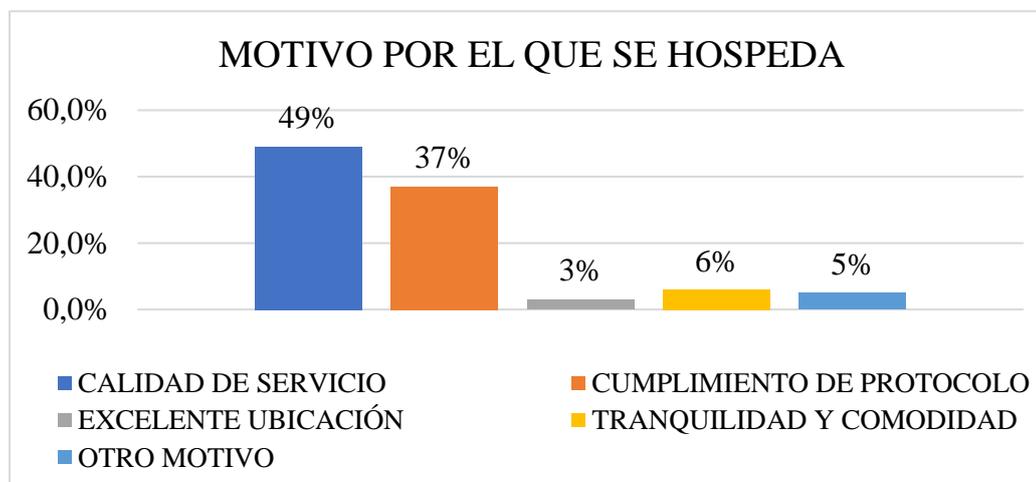
Tabla 13 ¿Cuál es el motivo por el que se hospeda en el cantón Salinas?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CALIDAD DE SERVICIO	49	49%
CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO	37	37%
EXCELENTE UBICACIÓN	3	3%
TRANQUILIDAD Y COMODIDAD	6	6%
OTRO MOTIVO	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

Gráfico 13 ¿Cuál es el motivo por el que se hospeda en el cantón Salinas?



Fuente: Cantón Salinas

Elaborado por: Jean Carlos Perero Malavé (2022).

#### Análisis:

En el siguiente recuadro de la pregunta acerca de los motivos por el que se hospedan los turistas en el cantón Salinas, como resultado se obtuvo en mayor porcentaje que correspondió a la calidad de servicio, considerando que la calidad de servicio complementado con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, cumplen un papel fundamental en la adquisición y prestación del servicio de hospedaje dentro del cantón Salinas en tiempos de covid-19.

**14) ¿Qué tan a menudo se aloja en un establecimiento hotelero que cumple con los protocolos de bioseguridad?**

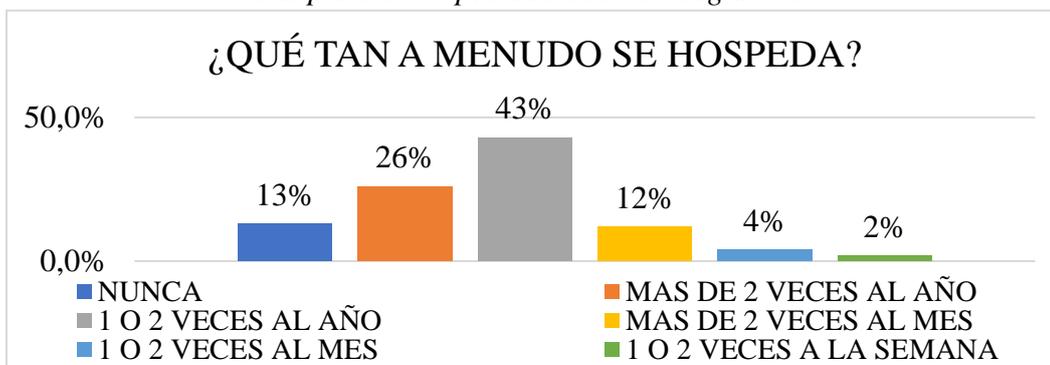
*Tabla 14 ¿Qué tan a menudo se aloja en un establecimiento hotelero que cumple con los protocolos de bioseguridad?*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	13	13%
Más de 2 veces al año	26	26%
1 o 2 veces al año	43	43%
Más de 2 veces al mes	12	12%
1 o 2 veces al mes	4	4%
1 o 2 veces a la semana	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

*Gráfico 14 ¿Qué tan a menudo se aloja en un establecimiento hotelero que cumple con los protocolos de bioseguridad?*



**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

**Análisis:**

Respecto a la pregunta, que tan a menudo se aloja en un hotel del cantón Salinas, el mayor rango obtenido por los turistas encuestados fue de 1 o 2 veces al año, distinguiendo que los turistas se hospedan muy a menudo en los hoteles por los atractivos turísticos que posee el cantón Salinas, es por ello que los establecimientos hoteleros deben cumplir las normativas de bioseguridad por la demanda que significan y la imagen que se percibe sea del servicio como del lugar para su retorno.

**15) Según su grado de satisfacción: ¿el servicio hotelero que recibió en el cantón Salinas cubrió sus expectativas?**

*Tabla 15 Según su grado de satisfacción: ¿el servicio hotelero que recibió en el cantón Salinas cubrió sus expectativas?*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	52	52%
Satisfecho	35	35%
Regular	9	9%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente insatisfecho	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

*Gráfico 15 Según su grado de satisfacción: ¿el servicio hotelero que recibió en el cantón Salinas cubrió sus expectativas?*



**Fuente:** Cantón Salinas

**Elaborado por:** Jean Carlos Perero Malavé (2022).

**Análisis:**

Con respecto a la pregunta del grado de satisfacción que obtuvieron los turistas al comprar el servicio de hospedaje la mayoría indicaron que estaban totalmente satisfechos. Por lo que se estima que el servicio brindado en los hoteles del cantón Salinas está enfocado en hacer que el turista se sienta complacido por cumplir con los procesos de cuidado para evitar el contagio.

### **3.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.**

Las entrevistas fueron aplicadas a representantes de diez establecimientos hoteleros del cantón Salinas, con el fin de analizar la información obtenida.

#### **1. ¿Cree que la aplicación de las normativas de Bioseguridad ayudará a la prevención y control de Covid19 en el hotel?**

Manifestaron que sí, puesto a que estas medidas exigen el cumplimiento del protocolo que se debe seguir para prevenir el contagio por la COVID-19 y a su vez precautelar la salud de los huéspedes, mediante las normativas promovidas se ha brindado un turismo responsable en términos de salud, por tanto, esto permite que exista un buen control dentro de todas las áreas de los hoteles. Por tanto, el interés por considerar a las normativas de bioseguridad fue válido, puesto que, contribuyen a mejorar el servicio y a su vez garantizar la salud tanto de los trabajadores como de los clientes.

#### **2. ¿El hotel que usted administra ¿cumple con las normativas de bioseguridad por el Covid-19?**

Afirmaron que en los hoteles ha existido un protocolo que se respeta antes de ingresar al establecimiento, en que todos pasan por un proceso de desinfección. Por consiguiente, manifestaron que, desde la reapertura del servicio en tiempos de pandemia, siguieron y cumplieron con las normativas de bioseguridad, con la finalidad de proyectar en los clientes un lugar seguro y confiable, más aún, porque el cantón Salinas ha sido uno de los destinos más visitados en la provincia de Santa Elena, por ello fue necesario que todos los establecimientos se rijan a las medidas establecidas por el COE para laborar, promover la visita u ofertar los servicios.

#### **3. ¿De qué manera la aplicación de la normativa dentro de su hotel se convierte en una ventaja competitiva de seguridad a huéspedes y colaboradores?**

Al garantizar seguridad a los huéspedes frente al covid-19, los hoteles se recuperaron económicamente, ya que presentaron cambios en el comportamiento

de la demanda que se enfocó al cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los establecimientos, lo que conllevó a preocuparse por el bienestar de todo el personal y los usuarios en todas las áreas de los hoteles, colocando en primer lugar la salud, denotando gran diferencia y ventajas competitivas para generar opiniones que contribuyan a la elección del servicio como hotel seguro, por la aplicación y cumplimiento de las normativas de bioseguridad exigidas que reducen el riesgo de contagio.

**4. ¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?**

Opinaron que el uso de mascarilla, el lavado de manos y desinfección con alcohol, que fueron uno de los elementos principales para evitar cualquier tipo de enfermedades que se presenten, por tanto, se direccionaron en la higiene que se convierte en un factor que debe permanecer constantemente en las personas, tomando en cuenta que el covid-19 fue una enfermedad que causó daño a muchas personas a nivel mundial, claro ejemplo de que debe existir más cuidado y protección de todas las enfermedades a los que se encuentra expuesto el ser humano.

**5. ¿Han implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Descríbala brevemente**

Señalaron que al momento de la reapertura se comprometieron a dar seguimiento a las normativas y protocolos de bioseguridad para mayor cuidado, considerándolas como un apoyo mas no una obligación, debido a que, el covid-19 ha generado contagios de forma rápida, conllevando a reforzar las medidas cada 15 días para mejorar el servicio y cuidado del personal. Cabe mencionar que actualmente ha disminuido el contagio, pero el seguir capacitándose y seguir previniendo proyecta una buena imagen a huéspedes, por ende, es favorable que los establecimientos aún consideren un peligro a la enfermedad y no bajen los niveles de control para precautelar la salud.

## 4. CONCLUSIONES

- ❖ Se identificaron como posibles riesgos de contagio en el sector hotelero, la exposición de la salud de los colaboradores y los huéspedes, además de la propagación rápida del virus covid-19 por el irrespeto a las medidas sanitarias, puesto a que la actividad turística involucra la interacción social entre personas que llegan de diferentes lugares, por tanto, el reto que enfrentaron los establecimientos hoteleros fue grande, ya que recobraron la confianza de los usuarios, apoyándose del cumplimiento de las normativas de bioseguridad.
- ❖ Se identificaron normas para evitar contagios de covid-19 que son incumplidas por los huéspedes entre las medidas que no aplicaban están, el contacto físico con otras personas, tocarse el rostro y ducha después del cambio de ropa, por otra lado, el personal del hotel desde la perspectiva de los usuarios el servicio fue satisfactorio puesto a que, se hacían respetar dentro del establecimiento las medidas de bioseguridad como distanciamiento físico, correcto lavado de manos, uso de mascarilla y uso adecuado de elementos de protección personal con el fin de garantizar y precautelar la salud de los demás viajeros que se hospedan en los hoteles del cantón Salinas ya sea por motivaciones de turismo.
- ❖ Para la reactivación de los servicios turísticos fue necesario que los establecimientos hoteleros efectúen el seguimiento y cumplimiento de las normativas de bioseguridad, que son elementos importantes e influyentes en la selección del hotel por parte de los turistas que, además contribuyen al mejoramiento del servicio, proyección de una buena imagen del establecimiento por la seguridad frente a la emergencia sanitaria que se convierte en una ventaja competitiva y el fortalecimiento turístico del cantón Salinas en tiempos de pandemia. Por tanto, las empresas de alojamiento al respetar las regulaciones sugeridas para reducir las posibilidades de contagio, brindan un servicio de calidad y seguridad en la salud de los huéspedes que les permiten recuperarse económicamente.

## **5. RECOMENDACIONES**

- ❖ Se recomienda que los establecimientos hoteleros coloquen avisos tanto para los empleados como para los huéspedes, que informen sobre las medidas de bioseguridad y el protocolo de higiene adecuado, con la finalidad de comunicar y seguir el cumplimiento suministrado por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- ❖ Es primordial que el establecimiento implemente cartelera con las medidas preventivas implantadas y las pautas que deben seguir los clientes indicando la marcación de posiciones, respetando la distancia de seguridad en la recepción y otros espacios comunes y así incrementar el nivel de confianza de los huéspedes asegurando su retorno por la calidad del servicio.
- ❖ Se recomienda que los hoteles capaciten constantemente a sus empleados con el único fin de brindar un excelente servicio para la reactivación del turismo y a su vez captar la atención de los turistas a la hora de elegir un establecimiento hotelero.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, D. (2020). *¿Qué son los virus y cómo funcionan?* Instituto de ecología.
- Alfonso, Y. (5 de Junio de 2019). *Servicio: qué es, características, clasificación y tipos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Alvarez, C. J. (2020). *Plan de bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del Covid-19 en hotel & casinos las musas*. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/27138>
- Anchundia, C. (2020). *Bioseguridad en la prestación de servicios del personal sanitario en tiempos de COVID-19*. Jipijapa-Manabi .
- Arias Odón, F. G. (2012). *El proyecto de investigación (Introducción a la metodología científica)*. Caracas: Episteme.
- Barrios, M. (2017). *Conocimiento y prácticas sobre las medidas de bioseguridad del personal de enfermería en el cuidado al paciente traumatológico en el Hospital Militar Central del Ejército del Perú*. Lima.
- Bazan, C., & Vidal, L. (2020). *Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la covid-19 en hoteles de 3 estrellas*. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/26519>
- Calderón, G. (2021). *Metodo Inductivo*. Obtenido de <https://www.euston96.com/metodo-inductivo/>
- Camayo, G. (2017). *nivel de conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad en estudiantes de enfermería de la universidad nacional del centro del Perú*. Huancayo.
- Castro, M. P. (2020). *Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias*. Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/654052>

- Chavarria, J. K. (2021). *Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención de Covid-19*. Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3354>
- Combol, A. (2013). *Diagnostico de enteroparasitosis humanas*. montevideo.
- Delgado, M. I. (2015). Los virus ¿son organismo vivos? discucion en la fprmacion de profesares de biologia . *Varona* , 8.
- Espinoza, Y. E. (2021). *Programa basado en bioseguridad en la disminución de trabajadores covid 19 en la planta concentradora Animón – empresa administradora Chungar*. Cerro de Pasco. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2132>
- Garcia, S. M. (2021). *Estudio de caso del impacto económico de las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1435>
- Gardey, A. (2008). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/enfermedad/>
- Gobernación de Boyacá, Secretaría de Turismo, & Cámara Colombiana de Turismo. (2020). *Protocolo General de bioseguridad para hoteles*. Obtenido de Gobernación de Boyacá Sitio web: <https://www.boyaca.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/OK-PROTOCOLO-GENERAL-DE-BIOSEGURIDAD-PARA-HOTELES-sin-imagines-1.pdf>
- Hernández, S. R. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico. Recuperado el 13 de enero de 2022, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Herrera, E. J. (2021). *Estudio Comparativo de Buenas Prácticas Sostenibles y Protocolo de Bioseguridad en la industria hotelera: Caso Hotel Selina y Santa Mónica, aplicando la metodología de la Guía de Buenas Prácticas*

- de Turismo Sostenible versión 2005*. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/36654>
- Herrero, S. (2016). Formalización de conceptos de salud a través de la lógica: impacto de la lengua formal en la ciencia de salud. *Scielo*.
- Jimenez, C., & Palma, D. (2017). *Prácticas de medidas de bioseguridad y riesgos laborales del personal de enfermería que influyen en los accidentes laborales Hospital General España*. Leon.
- Julian Perez, M. M. (2014). *Definiciones.de*. Obtenido de <https://definicion.de/propagacion/>
- Leandro, A. (27 de Septiembre de 2010). *Definiciones-de.com*. Obtenido de <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/transmision.php>
- Leinny. (2016). *Manejo de normas de bioseguridad y riesgos laborales que influyen en las personas que trabajan en las peluquerías de codesa de la ciudad de esmeralda*. Esmeralda.
- Lema, S. (2014). *Evaluación del cumplimiento de las normas de bioseguridad en sala de operaciones del hospital de especialidades de fuerzas armadas*. Quito.
- Llamas, J. (8 de Septiembre de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>
- López, J. (8 de Noviembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Martínez, A. (13 de Enero de 2021). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>.
- Méndez, D. (18 de Julio de 2019). *EconomiaSimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/servicio>
- Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia, & Agencia de Regulación y Control de la

- Bioseguridad. (2020). *Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>
- Moya, L. (2016). *Medidas de bioseguridad que practican los profesionales de enfermería ante riesgos biológicos en la unidad de infectología de hospital universitario de caracas*. Caracas.
- Navarro, J. (Julio de 2013). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/reglamento.php>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Coronavirus*. Obtenido de OMS Sitio web: [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
- Orihuela, S. M. (2020). *Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55927/Orihuela\\_RSM-Silvia\\_CLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55927/Orihuela_RSM-Silvia_CLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, M. (2015). Los virus, ¿son organismos vivos? Discusión en la formación de profesores de Biología. *Varona*, 8.
- Patuzzo, G. V. (2011). *Las transformaciones en la consideración del sector servicios*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/974/index.htm>
- Pérez, M. (20 de Mayo de 2021). *Concepto Definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/poblacion/>.
- Pozo, H. J. (2020). *Medidas de bioseguridad para la cadenas de hoteles Salinas, Canton Salinas. Salinas*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5439>

- Ramírez, D. (2021). *Desde la visión de las preferencias cual es el mejor manejo de la pandemia por SARS-CoV-2*. Bogota. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/31609/Ramirez-Ramirez-Diego-2021.pdf?sequence=2>
- Requena, B. (2014). *Universo Formulas*. Obtenido de <https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-no-probabilistico/>
- Rodríguez, R. (2019). *conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad relacionadas al riesgo biológico de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia*. Lima.
- Sanchez, K. (2016). *La bioseguridad en la u nidad de cuidados intensivos, propuesta en un plan educacional continuo de bioseguridad al personal profesiona de salud*. Guayaquil .
- Trujillo, E. (2 de Enero de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reglamento.html>
- Ucha, F. (Marzo de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/normativa.php>
- Urlate, M. J. (11 de Marzo de 2020). *Caracteristicas.co* . Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/reglamento/>
- Vino, N. (2014). *Aplicacion de las normas de bioseguridad por el equipo de salud en atencion a los pacientes que acuden a los establecimientos de salud de la red de corea*. La paz.
- Yagcha, G. M. (2020). *La bioseguridad en la oferta hotelera del canton Latacunga*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32669>

## 7. ANEXO

### 6. Género

Masculino	
Femenino	

### 7. Edad:

De 20 A 25 años	
De 26 a 30 años	
De 31 a 35 años	
De 36 a 40 años	
De 41 años en adelante	

### 8. ESTADO CIVIL

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Viudo (a)	

### 9. Nivel de educación:

Primaria	
Secundaria	
Superior	
Posgrado	
Ninguno	

### 10. ¿Cuál es su tipo de trabajo?

Público	
Privado	
Propio	
No trabaja	

### 1. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

Santa Elena	
Salinas	
La Libertad	
Guayaquil	
Otro	

### 2. ¿Cuál es su motivo de visita al cantón Salinas?

Turismo	
Visita a familiares	
Estudios	
Vacaciones	
Comercio	

### 3. ¿Qué tipo de turismo usted conoce?

Turismo de sol y playa	
Turismo gastronómico	
Turismo de aventura	
Turismo deportivo	

### 4. ¿Conoce acerca de las normativas de bioseguridad que establecen los hoteles?

SÍ	
NO	

### 5. ¿Considera usted que es necesario establecer las normas de bioseguridad para que el turista se sienta más seguro?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**11. ¿Cuáles de estas medidas mínimas de protección establecidas por el COE aplica para evitar el contagio?**

Lavado de manos	
Desinfección de manos	
Distancia persona a persona de 2 metros	
Aplicación constante de alcohol	
Evitar contagio físico con otras personas	
Evitar tocar el rostro	
Cubrirse la nariz y boca al momento de toser o estornudar	
Reforzar normas de higiene personal	
Ducha después de cambio de ropa	

**12. ¿Al visitar un establecimiento hotelero, usted verifica si se cumple las normas de bioseguridad?**

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

**13. ¿Cuál es el motivo por el que se hospeda en el cantón Salinas?**

Amabilidad del personal	
Cumplimiento de protocolos de bioseguridad	
Excelente ubicación	
Tranquilidad y comodidad	
Otro motivo	

**14. ¿Qué tan a menudo se aloja en un establecimiento hotelero que cumple con los protocolos de bioseguridad?**

Nunca	
Más de 2 veces al año	
1 o 2 veces al año	
Más de 2 veces al mes	
1 o 2 veces al mes	
1 o 2 veces a la semana	

**15. Según su grado de satisfacción: ¿la oferta hotelera que recibió en el cantón Salinas, cubrió sus expectativas?**

Totalmente satisfecho	
Satisfecho	
Regular	
Insatisfecho	
Totalmente insatisfecho	

## **Preguntas de entrevista**

- 1. ¿Cree que la aplicación de las normativas de Bioseguridad ayudará a la prevención y control de Covid19 en el hotel?**
- 2. El hotel que usted administra ¿cumple con las normativas de bioseguridad por el Covid19?**
- 3. ¿De qué manera la aplicación de la normativa dentro de su hotel se convierte en una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y colaboradores?**
- 4. ¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?**
- 5. ¿Han implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Descríbala brevemente.**

*Anexo 2 Ficha entrevista dirigida a propietarios de los establecimientos hoteleros del cantón Salinas*