

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO TURÍSTICO

TEMA: Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector
Hotelero.

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magister en
Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos
Modalidad de Titulación Proyecto de Desarrollo

Autor: Licenciado Jean Pierre Núñez Alarcón

Director: Ingeniero Mentor Javier Sánchez Guerrero, Magíster.

Ambato-Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

El Tribunal receptor de la Defensa del Trabajo de Titulación presidido por el Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magíster, e Integrado por las señoras: Ingeniera Alicia Mercedes Porras Angulo, Magíster y Licenciada Johanna Gabriela Monge Martínez, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector hotelero” elaborado y presentado por el señor Licenciado Jean Pierre Núñez Alarcón, para optar por el Grado Académico de Magister en Turismo mención Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.



Firmado electrónicamente por:
SEGUNDO VICTOR
HERNANDEZ DEL
SALTO

Dr. Segundo Víctor Hernández del Salto, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal de Defensa



Firmado electrónicamente por:
ALICIA MERCEDES
PORRAS ANGULO

Ing. Alicia Mercedes Porras Angulo, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

JOHANNA
GABRIELA
MONGE
MARTINEZ

Firmado
digitalmente por
JOHANNA GABRIELA
MONGE MARTINEZ
Fecha: 2021.01.25
12:24:23 -05'00'

Lcda. Johanna Gabriela Monge Martínez, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19, le corresponde exclusivamente a: Licenciado Jean Pierre Núñez Alarcón, Autor bajo la Dirección de Ingeniero Mentor Javier Sánchez Guerrero, Magíster, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Lcdo. Jean Pierre Núñez Alarcón

AUTOR



Firmado electrónicamente por:
MENTOR JAVIER
SANCHEZ GUERRERO

Ing. Mentor Javier Sánchez Guerrero, Mg.

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.



Lcdo. Jean Pierre Núñez Alarcón

c.c.180377641-6

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	
PORTADA.....	I
APROVACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	X
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓ	1
CAPÍTULO II	4
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	4
CAPÍTULO III.....	23
MARCO METODOLÓGICO.....	23
CAPÍTULO IV.....	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO V	57
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Índice de Tablas

Tabla 1. Epidemias a nivel mundial.....	5
Tabla 2. Clasificación, nomenclatura y definición de los establecimientos de alojamiento.....	9
Tabla 3. Equipos, materiales, plataformas digitales y software.....	24
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad: Alfa de Cronbach.....	27
Tabla 5. Frecuencias observadas.....	29
Tabla 6. Frecuencias esperadas.....	30
Tabla 7. Prueba de Chi-Cuadrado.....	31
Tabla 8. Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros).	32
Tabla 9. En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).....	33
Tabla 10. En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?.....	34
Tabla 11. En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas nacionales?.....	35
Tabla 12. En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a colaboradores de otras empresas?.....	36
Tabla 13. ¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes?.....	37
Tabla 14. ¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS)..	38
Tabla 15. ¿En qué medida considera usted que ha disminuido el número de llegadas a su establecimiento, con respecto a la situación anterior al Covid-19?.....	39
Tabla 16. ¿En qué medida usted considera necesario un cambio en los precios de los productos y servicios de su establecimiento?.....	40
Tabla 17. Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital?.....	41
Tabla 18. Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de disminución de precios?.....	42

Tabla 19. ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los turistas?	43
Tabla 20. ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de turismo?	44
Tabla 21. ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los Gerentes y/o administradores Hoteleros?	45
Tabla 22. ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de Gobierno del Ecuador?	46
Tabla 23. Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato?	47
Tabla 24. ¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020?	48
Tabla 25. ¿En qué medida es rentable es brindar servicios en su establecimiento en las condiciones actuales?	49
Tabla 26. ¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel?	50
Tabla 27. Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas?	52
Tabla 28. Objetivo de acción 1	53
Tabla 29. Objetivo de acción 2	54
Tabla 30. Objetivo de acción 3	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Índice de Figuras

Figura 1. Ciclo de gestión de los desastres socio-naturales	16
Figura 2. Indicador de ocupación hotelera mes enero 2020.....	18
Figura 3. Indicador de ocupación hotelera mes febrero 2020.....	19
Figura 4. Ubicación geográfica de Ambato	23
Figura 5. Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros).	32
Figura 6. En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).....	33
Figura 7. En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?.....	34
Figura 8. En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas nacionales?.....	35
Figura 9. En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a colaboradores de otras empresas?	36
Figura 10.¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes?.....	37
Figura 11.¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS)..	38
Figura 12. ¿En qué medida considera usted que ha disminuido el número de llegadas a su establecimiento, con respecto a la situación anterior al Covid-19?.....	39
Figura 13.¿En qué medida usted considera necesario un cambio en los precios de los productos y servicios de su establecimiento?.....	40
Figura 14. Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital?	41
Figura 15. Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de disminución de precios?.....	42
Figura 16.¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los turistas?	43
Figura 17.¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de turismo?	44
Figura 18.¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los Gerentes y/o administradores Hoteleros?	45
Figura 19.¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de Gobierno del Ecuador?.....	46

Figura 20. Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato?.....	47
Figura 21.¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020?.....	48
Figura 22.¿En qué medida es rentable es brindar servicios en su establecimiento en las condiciones actuales?	49
Figura 23.¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel?.....	50
Figura 24. Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas?.....	51

AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero agradecer a Dios, pues me ha dado la fortaleza y valentía de tomar este nuevo camino hacia la superación personal. Agradecer también a la Universidad técnica de Ambato y a sus docentes por tener paciencia y la táctica para saber llegar con sus conocimientos y enseñanzas.

Agradezco también a mi hermano Guillermo y a mis padres Silvia y Mauricio, por el apoyo que han sabido brindarme en el trascurso de esta etapa, por la fuerza que me brindan día a día y los esfuerzos que hacen para poder alcanzar nuevas metas pues sin su apoyo no estaría en donde estoy ahora. Agradezco también a mi asesor de tesis por brindar los conocimientos requeridos para la realización del trabajo la ayuda, la paciencia y comprensión que ha sabido brindarme.

Finalmente y no menos importante agradecer a todas aquellas personas que han estado conmigo en este extenso y arduo camino de aprendizaje, a Susana por motivarme y darme la energía que en ocasiones me faltaba, a mis primos quienes me brindaban momentos de lucidez y quienes evitaban que tire la toalla, a mis tíos y tías que siempre han estado pendiente de mi progreso y anhelado lo mejor para mi evolución y desarrollo profesional.

Lic. Jean Pierre Núñez Alarcón

DEDICATORIA

Este logro está dedicado principalmente a Dios, por darme en don de la vida y salud, y fortalecerme con el coraje de seguir en este camino llamado vida. A mis padres Silvia y Mauricio quienes han velado por mi bienestar y ha realizado sacrificios para que yo pueda tener lo que tengo y llegar hasta donde estoy, a mi hermano Guillermo, porque con sus palabras me impulso a tomar esta decisión y que con su confianza y apoyo he logrado llegar hasta este punto de mi vida.

Dedico también a Susana y Evita, pues formaron parte del camino profesional en el que hoy me encuentro, fueron quienes en los momentos de decaimiento me brindaron su mano su amor y energía para poder continuar y no desmoralizarme. Dedico también a mis tíos y tías pues fueron también una parte importante de este acontecimiento con sus consejos y palabras. A mis primos quienes a más de brindar momentos de distracción también han traído momentos de reflexión y de luz para poder avanzar en el camino hacia un nuevo escalón, a mis amigos que también han estado presentes durante mi desarrollo personal y profesional, y que también a través de palabras han sabido llegar a mí.

A todas esas personas dedico este nuevo logro de mi vida.

Lic. Jean Pierre Núñez Alarcón

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRIA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

TEMA:

Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector hotelero.

AUTOR: Licenciado Jean Pierre Núñez Alarcón

DIRECTOR: Ingeniero Mentor Javier Sánchez Guerrero, Mg.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

- Administración de la Calidad Turística

FECHA: 12/12/2020

RESUMEN EJECUTIVO

El Covid-19 ha traído consigo grandes pérdidas a nivel mundial en todos los sectores, en especial el sector turístico hotelero, pues a razón de la emergencia sanitaria y la puesta en cuarentena obligatoria a nivel mundial son hechos que han alterado el dinamismo en la industria. Se debe mencionar que la calidad del servicio en hospedaje, está ligada por el grado de complacencia del cliente durante la estadía en el establecimiento. Por tal razón es imperdonable que el comportamiento y trato de la empresa hacia el turista sea pulcro e integral en lo referido a los servicios, costos, seguridad y otros servicios complementarios que brindan los hoteles.

La drástica reducción de afluencia de visitantes así como la cancelación de las reservas en los hoteles para hospedaje o eventos, ha causado un gran impacto en la economía del sector hotelero, a más de esto la tasa de desempleo ha aumentado debido a la pérdida de empleo temporal o definitiva ante el cierre de los establecimientos, por la falta de actividad.

En la investigación realizada sobre las consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19, elaborada en el año 2020, pretende contribuir de forma teórica y práctica con una metodología de diagnóstico que permita la identificación de problemas que llevan las empresas del sector hotelero de la ciudad de Ambato.

Para la recolección de datos se emplea una encuesta instrumentada a través de herramientas tecnológicas como google forms, con la finalidad de captar perspectivas de los diferentes de los empresarios hoteleros de la ciudad.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta fueron satisfactorios para el fin de la investigación, pues muestran a que niveles se ha reducido la productividad del sector hotelero y cuáles son las estrategias optadas por los mismos empresarios para mitigar las consecuencias de la pandemia.

Descriptor: Covid-19, turismo, hotelería, pandemia, crisis, investigación, emergencia sanitaria, toma de decisiones, acciones, productividad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRIA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

THEME:

Consequences of the health emergency due to Covid-19 in the hotel sector.

AUTHOR: Licenciado Jean Pierre Núñez Alarcón

DIRECTED BY: Ingeniero Mentor Javier Sánchez Guerrero, Magíster.

LINE OF RESEARCH:

- Tourism Quality Management

DATE: 12/12/2020

EXECUTIVE SUMMARY

The Covid-19 has brought with it great losses worldwide in all sectors, especially in the hotel tourism sector, since the sanitary emergency and the mandatory quarantine worldwide are facts that have altered the dynamism of the industry. It should be mentioned that the quality of service in lodging is linked to the degree of customer satisfaction during the stay in the establishment. For this reason it is unforgivable that the behavior and treatment of the company towards the tourist is neat and comprehensive in terms of services, costs, security and other complementary services provided by the hotels.

The drastic reduction in the affluence of visitors as well as the cancellation of reservations in hotels for lodging or events, has caused a great impact on the economy of the hotel sector, in addition to this the unemployment rate has increased due to the loss of temporary or definitive employment before the closing of the establishments, due to the lack of activity.

In the research carried out on the consequences of the sanitary emergency by Covid-19, elaborated in the year 2020, aims to contribute in a theoretical and practical way with a diagnostic methodology that allows the identification of problems that lead the companies of the hotel sector in the city of Ambato.

For data collection, a survey is used, instrumented through technological tools such as google forms, in order to capture the perspectives of the different perspectives of the hotel businessmen of the city.

The results obtained through the survey were satisfactory for the purpose of the research, as they show at what levels the productivity of the hotel sector has been reduced and what are the strategies chosen by the same entrepreneurs to mitigate the consequences of the pandemic.

Keywords: Covid-19, tourism, hospitality, pandemic, crisis, research, health emergency, decision-making, actions, productivit

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Introducción

El turismo y la hotelería son grandes pilares en donde se asienta la economía de un país, generando empleo y dando ingresos no solo a las grandes industrias, sino también a las pequeñas y medianas empresas, pues la “industria sin chimeneas” como se conoce al turismo, se lo relaciona como un paraguas pues al existir el movimiento de personas todos son beneficiados por estos, los hoteleros, los trasportistas, restaurantes, centros de diversión, etc.

La crisis en el turismo esta apenas en su etapa de desarrollo y no terminará con el confinamiento, ya que las restricciones por parte de los gobiernos sobre cuando y como se podrá viajar nuevamente. El año 2020 se ha perdido completamente debido a la pandemia, no solo en el sector turístico y hotelero sino también en otros sectores ligados o no a este, el mundo se ha paralizado debido a la emergencia sanitaria (Pullido, 2020).

El turismo dentro del Ecuador representa una inmensa oportunidad de desarrollo y creación de nuevos modelos de negocio para la sostenibilidad y sustentabilidad. Un turismo que sea más amigable con el medio ambiente integrando y generando nuevas plazas de empleo sin monopolizar los productos o servicios, esto bajo la cultura del pueblo ecuatoriano y la gran diversidad natural y tradicional que caracteriza al país.

Ambato en donde se centra la investigación, ha sido reconocida tanto a nivel nacional como internacional por su gran belleza, su gastronomía y sus tradiciones. La ciudad es centro de acogida de comerciantes que visitan la zona o pasan por ella para ofertar sus productos o servicios. En base a esto ha existido un crecimiento de la oferta hotelera y turística permitiendo el desarrollo de muchos negocios enlazados directa o indirectamente con el sector en sí.

El estudio se realiza bajo la metodología cualitativa por medio de un proceso sistemático de forma probatoria y secuencial y la recolección de información facilita al análisis de la realidad objetiva. La recolección de datos y el diagnóstico de los mismos se apoya con la tecnología y utilización de medios digitales.

1.2. Justificación

La investigación nace a raíz de la gran crisis y consecuencias que ha llegado a tener el sector hotelero de la ciudad de Ambato a razón de la emergencia sanitaria por Covid-19. Identificar a que nivel ha causado complicaciones y cuanto supone el tiempo de recuperación para el sector es indispensable para poner proponer planes de acción y arrancar con los mismos para evitar que dicha crisis siga dejando secuelas en los escenarios turísticos.

Con los datos recabados en el estudio se quiere considerar las posibles vías y estrategias a tomar en cuenta para la reactivación del sector hotelero, y las medidas de prevención que se deben llevar a cabo para evitar la propagación del virus, sin dejar de ofertar servicios de calidad y manteniendo la satisfacción de los turistas.

No cabe duda que la reactivación del sector sugiere un riesgo para la salud de turistas y trabajadores de las instituciones, sin embargo, siguiendo las restricciones y medidas de bio-seguridad adecuadas estos riesgos quedan mitigados. El turismo como un pilar económico se debe reinventar en un futuro inmediato sin dejar de lado la planificación a mediano plazo para acelerar la reactivación y recuperación de los prestadores de servicio y las empresas turísticas.

Los resultados que se muestran en la investigación aplicada exploratoria, de tipo descriptivo con el objetivo de un acercamiento más real a la oferta y demanda actual del sector hotelero de la ciudad de Ambato en la época actual de emergencia sanitaria por Covid-19, como parte de la caracterización problemática socioeconómica que se vive y percibe en el sector.

La presente investigación se la realizara por medios y recursos propios del investigador, financiado personalmente por quien lo realizará, al igual que los

materiales informáticos serán aportados personalmente. Las empresas de alojamiento registradas en el catastro serán las beneficiarias de dicho estudio.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Analizar las consecuencias de la emergencia sanitaria por covid-19 en hoteles destacados de la ciudad de Ambato.

1.3.2. Específicos

- Identificar las estrategias optadas por los establecimientos de hospedaje afectados durante el periodo de emergencia sanitaria.
- Determinar las consecuencias de la emergencia sanitaria por covid-19 en los hoteles destacados de la ciudad de Ambato
- Plantear herramientas de acción post-covid-19 para la recuperación del sector.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El año 2019 se presentó como un año de transformación acorde para la acción turística global, las llegadas de los turistas internacionales a nivel mundial crecieron hasta un 4% hasta llegar a los 1500 millones, si acertadamente este progreso, aun siendo impetuoso, no supero a los años anteriores, mismo que presentaron tasas excepcionales de crecimiento, en el año 2017 del 7% mientras que en el 2018 del 6%. La diferencia que se percibe se debe a las tensiones geopolíticas, la desaceleración económica a nivel global analizando estas cifras y a variables como las tendencias actuales, las perspectivas económicas y el índice de firmeza de la organización mundial de turismo (OMT) se preveía un desarrollo de entorno al 3% y 4% en las llegadas de turistas internacionales en el periodo del 2020 (OMT, 2020).

Toda esta perspectiva de desarrollo para el año 2020 se ha apagado en unos pocos meses debido a la reciente eclosión de un enemigo dañino y mortal para la salud mundial y en consecuencia para el turismo. El 27 de diciembre del año 2019 en China en la provincia de Wuhan hace su aparición el primer caso confirmado de Corona Virus 2019 (Covid-19) (Rodríguez – Morales, 2020). Posterior a este primer encuentro, y con el trimestre venidero del nuevo año, esta enfermedad se convirtió en una de las pandemias más devastadoras del último siglo y con una vehemencia sin precedentes a la economía global.

El 25 de febrero del presente año se confirmó el primer caso de Covid-19 en Brasil a una persona mayor que habría viajado desde Italia en donde ya se había confirmado un gran brote de dicha enfermedad (Rodríguez – Morales, 2020).

Este brote se presentó como una advertencia para los países latinoamericanos, y su extensión inexorable no se hizo de esperar, pues en pocos días ya se había propagado en diferentes países del mundo, lo que provoco que las fronteras internacionales e incluso un cierre a nivel interno en algunos países, todo esto con el fin de contener y evitar que más personas resulten contagiadas y por ende la paralización de las actividades turísticas (Miller, 2013).

Con la llegada del nuevo milenio también llegaron cambios radicales y nuevos peligros para el progreso del hombre. Las epidemias a lo largo de la historia, han acompañado al ser humano, provocando secuelas socio políticas y un gran énfasis en la salud global (Ledermann, 2003).

En las dos últimas décadas han existido varias epidemias que han perjudicado la salud, y la estabilidad económica mundial, dejando resultados lamentables de pérdidas humanas y económicas. Según datos de la Organización Mundial de Salud (OMS) (Guardia, 2020), de manera cronológica han ido apareciendo las siguientes epidemias a nivel mundial.

Tabla 1.
Epidemias a nivel mundial

ENFERMEDAD	DESCRIPCIÓN
Síndrome Agudo Respiratorio Severo (SARS)	Afecto a las regiones de Asia, Norteamérica, Sudamérica y Europa y apareció en el año 2003 dejando un total de 7740 muertos.
Influenza o Gripe porcina (H1N1)	Brotó en el 2009 propagándose a nivel mundial y dejando tras sí 18641 muertos y pérdidas económicas que superan los 50 millones de dólares.
Ébola (EVD)	Se presentó principalmente en África en el año 2013 y posterior se desarrolló en Norteamérica, Italia y Reino Unido. Los decesos ascienden a los 11308 y las pérdidas económicas que rondan los 53 millones de dólares.
Corona Virus Disease (Covid-19)	Su aparición se dio en el 2019 y se propagó por todo el globo, dejando hasta la fecha miles de muertos y millones de pérdidas económica.

Fuente: Tourism in a world with pandemics: local-global responsibility and action (2020)
Elaboración propia.

Bajo la misma cronología se analizan las afecciones provocadas por las pandemias antes mencionadas hacia el sector turístico. La llegada del SARS provoco una avalancha en la declaración de alta peligrosidad a destinos turísticos de las regiones del sur de China, Guangzhou y Hong Kong por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Jamal, Budke, 2020). Las consecuencias desencadenaron una gran limitación de los flujos turísticos, debido a la inconciencia que se propago

rápidamente a nivel global, lo que restringió la posibilidad de visitas en estas zonas (Zeng, Carter, De Lacy, 2005).

En Latinoamérica la noticia más reciente con relación a una pandemia se da con el comienzo de la influenza H1N1 en el 2009, la misma que provoco una severa consecuencia a uno de os destinos más populares de la zona y banderín principal del desarrollo turístico del continente, México. Los bajos niveles de seguridad para este destino tuvieron como consecuencia la salida de los turistas y la anulación de vuelos. La aparición de este virus hasta entonces desconocido, mostro la relativa inconsistencia de la reducción del turismo a nivel global ante las situaciones de crisis sanitaria excepcionales (Davila y Paris, 2010). En Ecuador la crisis por la influenza AH1N1 también afecto al ingreso de turistas, pues del 2008 al 2009 se registró un descenso del 3.5% de afluencia de turistas extranjeros, lo que sin duda afecto al setor hotelero del país (Aluisa, 2019).

Otro precedente más reciente es EVD, mismo que aparece como rebrote de la enfermedad que se presentó en los años 70's. este aparece a finales de 2013 dejando una considerable cifra de contagios, y en 6 países una tasa alta de mortalidad, América, Europa y África (África research bulletin, 2014). Este enemigo trajo como consecuencia el desplome de la imagen de seguridad sanitaria en el continente africano, importantes frecuencias aéreas se vieron anuladas, así como también un alto desplome en el sector turístico de este continente. Es necesario destacar que en África al ser una región homogénea con similitudes étnicas y culturales, las consecuencias que afectan a una zona afecta prácticamente a todos los países de la zona (Maphanga, Henama, 2019).

Las epidemias y pandemias tienen una importante incidencia en el comportamiento turístico a nivel mundial, esto se debe a que una de las principales fuentes de contagio está relacionada con el la salida y entrada de turistas y de trasportación de pasajeros. Por esta razón la principal acción promovida por las naciones, es el cierre de las fronteras ya sean aéreas, terrestres o marítimas, como una manera de retener la propagación de los virus y evitar el contagio masivo (Arrazola, 2016)

Por otro lado el miedo al contagio por parte de los viajeros, conjuntamente con las restricciones de movilidad, provoca una verdadera traba de la iniciativa dirigida por los gobiernos para contrarrestar el número de infecciones (Ledermann, 2003;

Oehmichen Pombo, 2010). Como consecuencia de la aparición del Covid-19 han hecho que prácticamente el sector turístico paralizara las actividades a nivel mundial y sin precedentes que se ha extendido durante los meses de marzo abril y mayo por prácticamente todo el mundo.

El primer caso de covid-19 presentado en Ecuador se dio el 29 de febrero del 2020, debido a una ecuatoriana residente en España que llegó al país por motivos vacacionales y turísticos, desde su llegada y al no presentar las medidas adecuadas ni un plan de contingencia a nivel del país, el incremento de los casos registrados se ha visto aumentado diariamente.

Sin duda este acontecimiento hizo que el mundo parara sus actividades, y en Ecuador esto no se hizo esperar, pues el ministerio de salud dictaminó que todas las personas se aislaran durante 15 días, tiempo en cual iría en aumento conjuntamente con los casos de contagios y muertes. Esto obviamente ocasionó que empresas de turismo, operadoras turísticas y hoteles cesaran sus actividades.

2.1. Sector hotelero

2.1.1. Historia del sector hotelero

Para la autora Méndez (2019) explica la percepción de Villena en 2003 sobre que la hotelería es un conjunto de aquellos establecimientos comerciales que brindan el servicio de hospedaje, en habitaciones, cabañas o departamentos, con o sin servicios complementarios.

La industria hotelera inicia debido a los viajes que realizaban las personas a razón de las peregrinaciones, con lo cual la necesidad de estancia se presentaba, esto por tanto dio origen a las llamadas y muy conocidas posadas en las cuales solicitaban un espacio en donde alojarse (Rodríguez, 2012).

Las llamadas cruzadas también fueron causantes de los viajes y la creación de lugares de hospedaje, así lo afirma Molina (2011), pues los guerreros se desplazaban por las tierras para desarrollar las batallas entre los cristianos y los moros, estos guerreros eran considerados grandes héroes con influencia en la sociedad y gran prestigio social.

Estas batallas fueron causando focos de promoción hacia los viajes, y con lo cual se abrió un nuevo camino hacia la creación de comercios, fondas, restaurantes y

especialmente hospedaje, con la única finalidad de ofrecer dichos servicios a los soldados, comerciantes que cruzaban por la zona y a los peregrinos (Molina, 2011).

Dennis L. Foster (1994) señala que los posiblemente fueron guerreros y conquistadores los primeros en necesitar un espacio donde alojarse, buscaban un lugar en el cual acampar y pasaban la noche. Sin embargo, no sucedía lo mismo con los mercaderes, pues ellos a más de necesitar un lugar en donde pasar la noche tenían necesidades como alimentarse asearse o alimentar y alojar a sus animales.

Es relevante destacar que la palabra hospitalidad tiene su origen del latín *hospitium* y de la cual derivan palabras relacionadas como *hotelería*, *hotel* u *hospedería*, terminología que hasta hoy en día se la utiliza (Gispert, 2003).

Plazola (1997) señala que con el gran incremento del turismo, se vio la necesidad de construir establecimientos hoteleros en diversas partes del mundo, pues la opción de dormir fuera de casa se presentaba debido a trabajo, estudio o simplemente descanso. Esta necesidad se vio aprovechada por empresas privadas que edificaban hoteles para el descanso y la comodidad de los visitantes.

Se estima que el primer hotel con bases modernas fue el “Badische Hof”, construido en París en el año de 1850 y fue el primer hotel controlado bajo una empresa especializada en la actividad hotelera, posteriormente a esto en 1880 se inaugura el Hotel Ritz con una cadena bajo el mismo nombre, fue fundado por el empresario Cesar Ritz quien es considerado padre de la hotelería pues es quien a más de brindar el servicio de alojamiento también implemento cuartos de baños en las habitaciones, servicio que antes de su aparición era compartido por todos los huéspedes, el servicio y atención al cliente personalizados también los puso en práctica, y con esto renovó totalmente la industria hotelera.

2.1.2. Emergencia sanitaria

2.1.2.1. Antecedentes históricos del sector hotelero en el Ecuador

La hotelería en el Ecuador se remonta a tiempos del imperio Inca, donde los mensajeros del Inca llamados Chasquis, recorrían grandes distancias simplemente a pie trasladando los mensajes a manera de posta, acción que tomaba un largo tiempo. Por esta razón surge la necesidad de urbanizar lugares que se utilicen para el

descanso, la alimentación de dichos mensajeros, a estos lugares en donde se alimentaban y pernoctaban se los llamaba “Tambos” lo que significa casa o fonda.

En la época colonial con la aparición de los españoles, los indígenas fueron obligados a realizar toda clase de actividades, entre estas las de consagrar alimentación y residencia a los españoles, posterior a esto algunos indígenas comienzan a dedicarse a la prestación de servicio de alojamiento. Aproximadamente en 1500 y con el desarrollo de las ciudades de Guayaquil y Quito se forman los primeros albergues, donde llegaban los huéspedes y también personajes ilustres, los sitios donde se alojaban eran casas particulares o pensiones humildes, que a medida que el tiempo y el desarrollo crecían se fueron convirtiendo en hoteles.

En 1862 en la ciudad de Quito se inaugura el hotel Europa el cual se ubicó en la plaza de San Francisco, fue destruido en un incendio y reconstruido en 1900. En 1862 también se crea el Hotel Francia (Correa, 2015). Posterior a todo este desarrollo y evolución de la industria hotelera, se van dando a conocer más establecimientos que ofertan este servicio y ganando espacio entre las cadenas hoteleras más famosas como lo son Sheraton, Marriot, SwissHotel entre otros.

El reglamento de alojamiento turístico (2016) define a los alojamientos turísticos como una unidad integral destinada al hospedaje no permanente de los turistas, y brinda servicios que los complementan, y los clasifica como:

Tabla 2.

Clasificación, Nomenclatura y definición de los establecimientos de alojamiento.

<i>Clasificación</i>	<i>Nomenclatura</i>	<i>Definición</i>
Hotel	H	Alojamiento turístico que ofrece servicio de hospedaje en habitaciones privadas con baño privado.
Hostal	HS	Establecimiento de alojamiento que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas, con baño privado o

		compartido.
Hostería	HT	Alojamiento turístico que oferta servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas, que forman bloques independientes.
Hacienda turística	HA	Establecimiento de alojamiento que se ubica en parajes naturales cercanas a centros poblados, sus habitaciones son privadas con baño privado o compartido.
Lodge	L	Alojamiento turístico que ofrece servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, se ubica en ambientes naturales en los que se armoniza con la naturaleza.
Resort	RS	Alojamiento turístico que ofrece servicio de hospedaje en habitaciones privadas y baño privado. Brinda servicios primordialmente de recreación entretenimiento y deportivo. Normalmente ubicado en entornos naturales.
Refugio	RF	Establecimiento de alojamiento que ofrece servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas al igual que los baños pueden ser privados o compartidos. Se ubica normalmente en zonas montañosas o áreas naturales protegidas.
Campamento	CT	Establecimiento de alojamiento que

turístico		ofrece áreas para pernoctar en tiendas de campaña y como mínimo dispone de baño compartido cercanos al campamento.
Casa de huéspedes	CH	Establecimiento de alojamiento que se ofrece en la vivienda del prestador del servicio, cuenta con cuartos y baños privados.

Fuente: Reglamento de alojamiento turístico (2016).
Elaboración propia.

2.1.3. Sector hotelero en presencia del covid-19

Se debe diferenciar una epidemia de una pandemia pues para la primera el foco de daño se lo propaga en un continente o región específica, y a pesar de que el número de contagios se vea aumentado, el daño no rebasa a diferentes regiones o zonas, a medida que el contagio traspasa dicha zona y el número de contagios y regiones afectadas es mayor se lo considera pandemia (Pullido, 2020). A finales del año 2019 y durante todo lo que va del 2020 se ha registrado un incremento en los decesos por la enfermedad Covid-19, lo que ha conllevado un descenso en las entradas de casi todos los sectores de comercio, ocio, diversión y entre muchos otros más sectores a nivel mundial.

De la misma forma como estos sectores han sido afectados por la pandemia, conjuntamente se ve afectado el sector hotelero, pues al estar restringidos en cuarentena obligatoria a nivel mundial, los vuelos viajes, eventos y reservas han sido postergadas o canceladas.

Durante el año 2019 se registró un creciente movimiento turístico del 4% a nivel mundial, tasa la cual es superada por años anteriores, esto debido a la desaceleración económica a nivel mundial, así como ciertas tensiones geopolíticas que se presentaron, a pesar de ello la visión de la Organización mundial de Turismo, preveía un incremento del 3% al 4% de llegadas internacionales a nivel mundial (OMT 2020).

En una publicación realizada por el doctor Madrir F. (2020) afirma que la aparición del covid-19 se ha registrado como un enemigo mundial, pues los efectos y vidas que se ha llevado han sido miles, pero esta enfermedad también ha causado repercusiones económicas, y uno de los sectores más afectados ha sido precisamente el sector turístico.

2.1.4. Covid-19 a nivel internacional

La enfermedad llamada covid-19 originada en la ciudad China de Wuhan, ha sido una de las más peligrosas e infecciosas de los últimos años, antes de ella se tiene registro de la gripe h1n1 en el 2009, que también cobro miles de vidas, así como perjudico a más de un negocio.

El coronavirus o Covid-19 como comúnmente se lo conoce, es una enfermedad que afecta gravemente al sistema respiratorio, la gran mayoría de casos se los han registrado en personas mayores, pues sus defensas no están preparadas para enfrentar una enfermedad de esta magnitud, con lo cual el 30 de enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaro como emergencia sanitaria de importancia internacional, pues hasta este entonces varios países registraron brotes de dicha enfermedad. Posteriormente a esto el 11 de marzo del mismo año la OMS declaro en estado de pandemia a nivel mundial, lo que derivó en cuarentena obligatoria en todos los países.

Estas medidas ocasionaron el cierre de varios locales comerciales, la cancelación de vuelos, la cancelación de eventos y reservaciones en hoteles, así como también que estos últimos sirvieran como refugio para aquellos turistas que por la emergencia no pudieron regresar a sus respectivos países.

Con la llegada del covid-19 el mundo tuvo un aumento de actividades en el sector de salud, sin embargo en el resto de sectores se manifestó una paralización de actividades, así es el caso del sector turístico. Según el consejo mundial de turismo (WTTC), estima que en dicho sector se pueden registrar aproximadamente 100 millones de pérdidas de empleo, así como 2.7 billones de pérdidas económicas para el sector a nivel mundial (WTTC, 2020).

2.1.4.1. Estrategias del sector hotelero

Las estrategias optadas por el sector hotelero para la recuperación del sector, han ido de la mano conjuntamente con la utilización e innovación de tecnologías, así como la incorporación de procedimientos y acciones diferentes para los diferentes departamentos del establecimiento.

Para Rodríguez y Sánchez (2020) en un informe presentado en Topic Lodging en la Comunidad de Tourism Leaders Lobby (TLL), manifiestan que las áreas de recepción cocina alimentos y bebidas así como la limpieza de las habitaciones, deben cambiar los diferentes protocolos para la actuación sobre ellos, también exponen sobre la política de responsabilidad social para la empresa.

Algunas de las medidas que se han analizado en el informe incluyen las áreas de recepción, recursos humanos, dirección. También expresan un cambio en los planes de contingencia para evaluación dentro del entorno laboral sobre los empleados más vulnerables al Covid-19 y determinar medidas para la seguridad del personal.

El departamento de recursos humanos debe trabajar conjuntamente con la alta dirección para asegurar que el retorno a las actividades laborales se las realice con seguridad tanto mental como física (Rodríguez y Sánchez, 2020).

Xavier López (2020), miembro del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), afirma que para el sector hotelero los nuevos protocolos que se tomaran dentro de los establecimientos hoteleros, serán tomados con facilidad pues los hoteles operan con altos estándares de higiene, sin embargo no se debe bajar la guardia, pues las medidas implementadas quedarán instauradas permanentemente, mientras que otras irán desapareciendo a medida que la situación mejore.

Las acciones inmediatas que se deben tomar en los establecimientos de servicio turístico, son principalmente la regulación de los aforos, ya sea en lugares abiertos como playas o en cerrados como restaurantes, aunque todas las medidas optadas generen incomodidad, garantizan seguridad para la salud de los turistas (Cantos,2020). En los establecimientos hoteleros se deben modificar servicios como comidas, piscinas o áreas comunales, para adaptarlos a la nueva normalidad y brindar confianza y seguridad sanitaria a los clientes internos y externos.

Cantos (2020) también manifiesta que la llegada del covid-19 ha llevado a un cambio climático. Debido a la paralización mundial de las actividades cotidianas también los efectos contaminantes del ser humano se han detenido, por tal razón existen regiones en donde las condiciones ambientales han variado, y que gracias a ello se ha detectado el problema sobre los riesgos antrópicos a corto plazo. El cambio climático en sin duda un riesgo de causa antrópica a largo plazo.

2.1.5. La realidad del Ecuador dentro de la emergencia sanitaria.

El sector turístico así como el sector hotelero en el Ecuador, representan un importante y gran rubro que estaba en constante desarrollo y que generaba, antes de la pandemia por Covid-19, nuevas oportunidades laborales y creación de nuevos negocios. De manera directamente proporcional, el turismo representaba el 6.1% de trabajo en el país, esta cifra también se ve afectada por la reducción de plazas a causa del cierre temporal o definitivo de los establecimientos hoteleros o turísticos (Mackay, 2020).

En el Ecuador, amparados bajo el llamado Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 y bajo una presentación presidencial en donde se refería a un país de derechos, con seguridad y estabilidad económica en donde haya trabajo digno, con derecho a la salud, educación y servicios públicos de calidad, se han tomado fuertes medidas contra los menos favorecidos, se realizaban acuerdos con el Fondo Monetario Internacional, mientras que por otro lado y para maquillar la dura realidad que se ha ido viviendo, ofrecían un bono de 70 dólares a los más vulnerables (Molina, Mejía, 2020).

Mientras que en la realidad educativa se suprimía la oportunidad, en las familias más perjudicadas por la pandemia, a continuar sus estudios por consecuencia de una drástica reducción presupuestaria a las universidades (Molina, Mejía, 2020).

Para Molina y Mejía (2020), el Ecuador presento una imagen deteriorada frente al mundo, pues en los meses en donde la pandemia se iba agravando se presentó la incapacidad de la toma de decisiones, así como el escándalo de la compra pública de mascarillas y kits alimenticios con sobreprecio, al mismo momento que ocurría estos sucesos en las clínicas y hospitales se debían abarrotadas de personas contagiadas.

El ministerio de salud se vio involucrado en juicios pues se presentaban denuncias de cerca de 1600 profesionales de salud contagiados y que por falta de insumos en los establecimientos se vieron afectados y muchos de ellos fallecieron.

2.1.6. Meses previos al estado de alarma: enero febrero de 2020

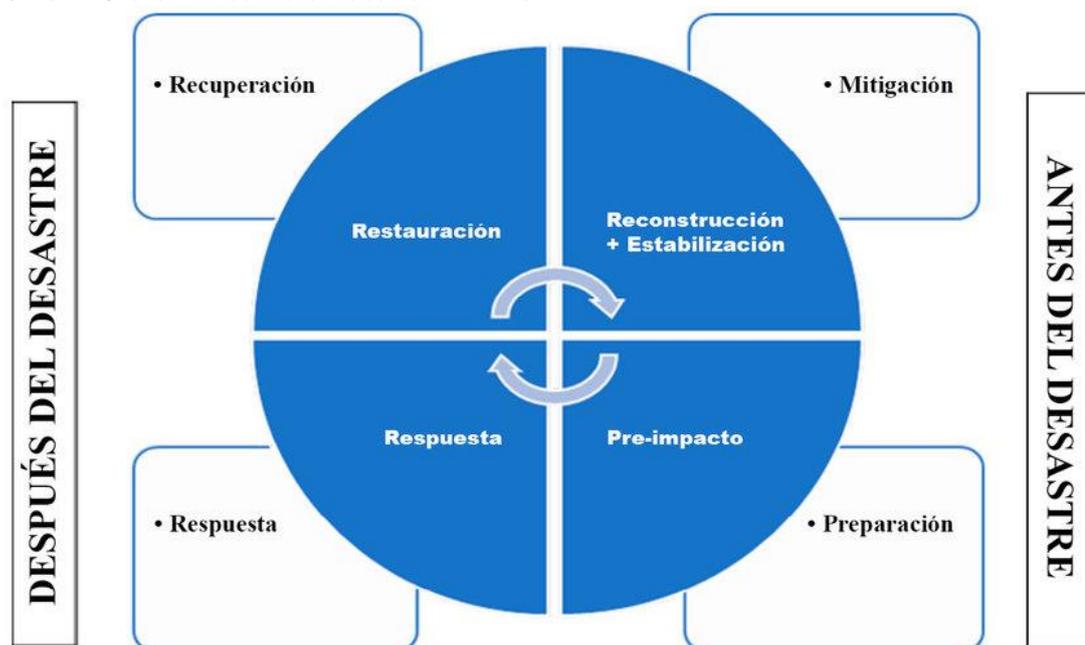
La proyección de nuevos escenarios para el desarrollo de la actividad turística durante el año 2020, no ha sido sencillo de planificar, sin embargo, podemos contar con antecedentes similares con respecto al decaimiento del turismo. El terrible golpe del ataque del 11 de septiembre del 2001, el Tsunami en Asia, y la contingencia epidemiológica ocurrida en el 2009 por la influenza H1N1 entre otros (SECTUR, 2020).

A través de los años y de los fuertes impactos que ha tenido la sociedad, el turismo mundial ha formado una gran capacidad de resiliencia y de recuperación, por lo que el consejo mundial de Viajes y Turismo (WTTC) ha realizado un análisis de 90 crisis de alto impacto que se han desarrollado entre 2001 y 2018, en donde se ha concluido con que el tiempo de recuperación tras una crisis se ha ido reduciendo progresivamente, de 28 a 10 meses, y el tiempo referente a epidemias el plazo promedio de recuperación ha sido de 19.4 meses (Madrid, 2020).

Dentro de otra revisión sistemática de casos de investigación sobre que la actividad turística ha estado en crisis, Rivera y Félix (2019) Identifican dos grandes flujos de información provenientes de este campo de estudio: por un lado las investigaciones relacionadas a la teoría académica, mediante estrategias de planificación para el manejo de crisis, mientras que por otra parte, los casos prácticos dirigidos por diferentes organizaciones en zonas afectadas por catástrofes socio naturales.

Entre la información proveniente de las primeras fuentes informativas destacan varios modelos constantemente referenciados como por ejemplo, el de las 4R (Wiks y Moore, 2003; Pennington, 2010), dicho modelo ha ido en constante actualización y se lo denomina con un carácter reactivo y primordialmente preventivo, dicho modelo cuenta con 4 fases características: reducción, preparación, respuesta y recuperación. Particularmente se debe poner énfasis en la fase de preparación, pues se debe evaluar los riesgos a los que está sujeta una zona, y gestionar debidamente los planes de contingencia ante desastres potenciales (Rivera, 2019).

Figura 1.
Ciclo de Gestión de los desastres socio-naturales.



Fuente: Rivera y Felix (2019)

2.1.7. Covid-19 en Ambato

Según la página oficial de El Comercio (2020) la llegada del Covid-19 ha traído consigo grandes consecuencias para todos los sectores, uno de los más afectados son las empresas turísticas y hoteleras, las cuales según el portal del ministerio de turismo, las pérdidas son millonarias, mientras que algunos administradores de las ciudades más concurridas, hablan de que la situación durante la pandemia fue insostenible.

La federación Hotelera del Ecuador registra un total de 700 hoteles a nivel nacional, de esta cantidad 630 establecimientos cerraron sus puertas por el estado de emergencia, entre ellos alojamientos de la ciudad de Ambato en donde la situación en presencia del Covid-19 ha sido un gran golpe para la industria comercial y sobre todo hotelera, pues al ser una ciudad céntrica y que conecta a otros cantones de la provincia de Tungurahua, se ha visto realmente afectada por la emergencia sanitaria y las restricciones que en esta se presentaban, el comercio se paralizó, pues los mercaderes no podían salir a ofrecer sus productos, y de la misma forma al no existir movimiento de personas y al permanecer bajo cuarentena, los hoteles no tenían a quien ofrecer sus servicios, lo que provocó que en muchos establecimientos se

reduzca las horas laborales y despido de la mitad del persona o hasta en casos más extremos el cierre del establecimiento.

El hotel Ambato uno de los más reconocidos de la ciudad se encontró en problemas de quiebra durante la pandemia, pues según Paul Pinto administrador del establecimiento se encontraba en negociaciones con accionistas, los cuales contemplaban un posible cierre del establecimiento, pues la incapacidad de cubrir el arriendo hacia la Cartera de Turismo, el mayor accionista, no perdonaba los 3 meses de renta que las instalaciones permanecieron cerradas debido a las restricciones por la pandemia.

Figura 2.
Indicador de ocupación hotelera mes enero 2020

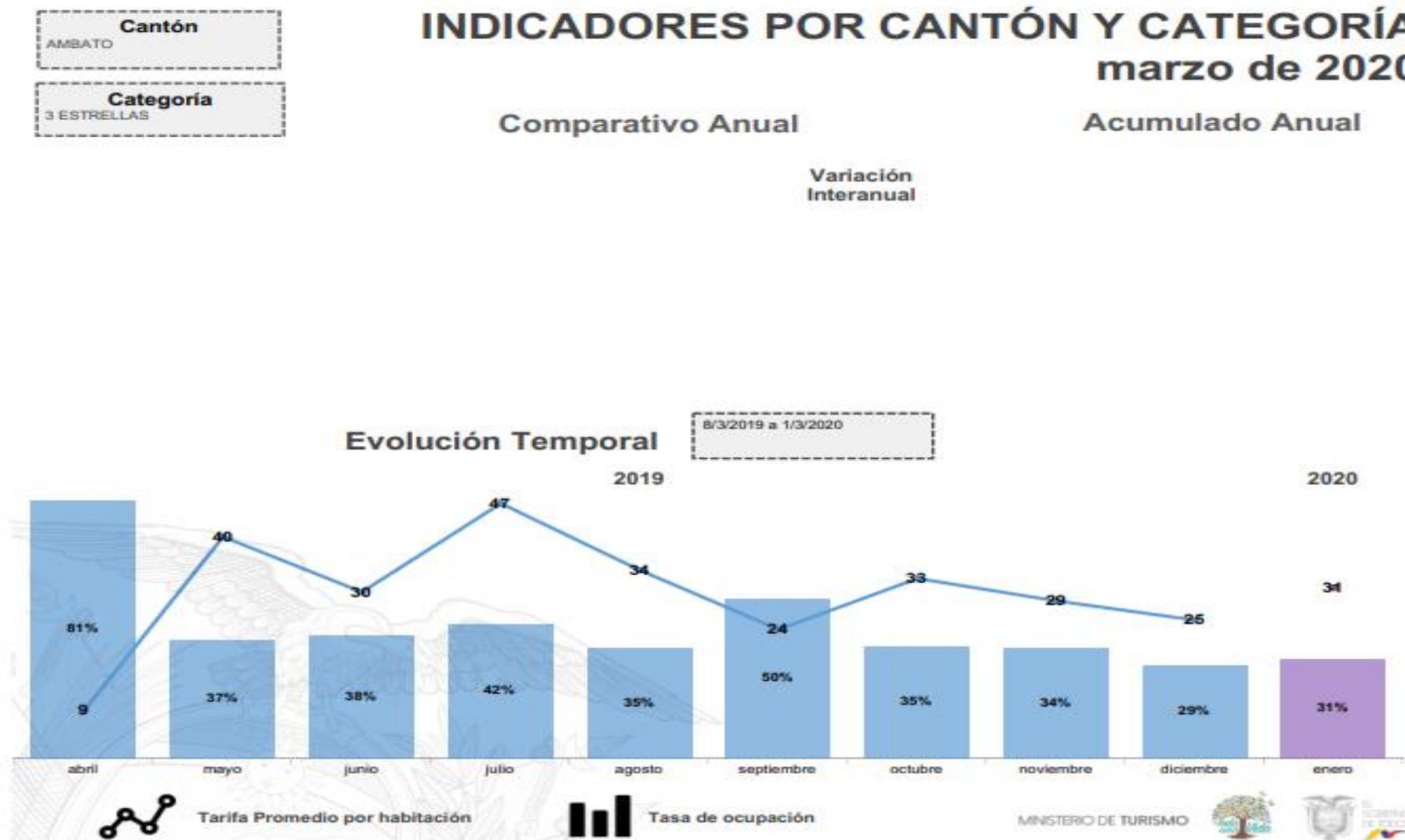
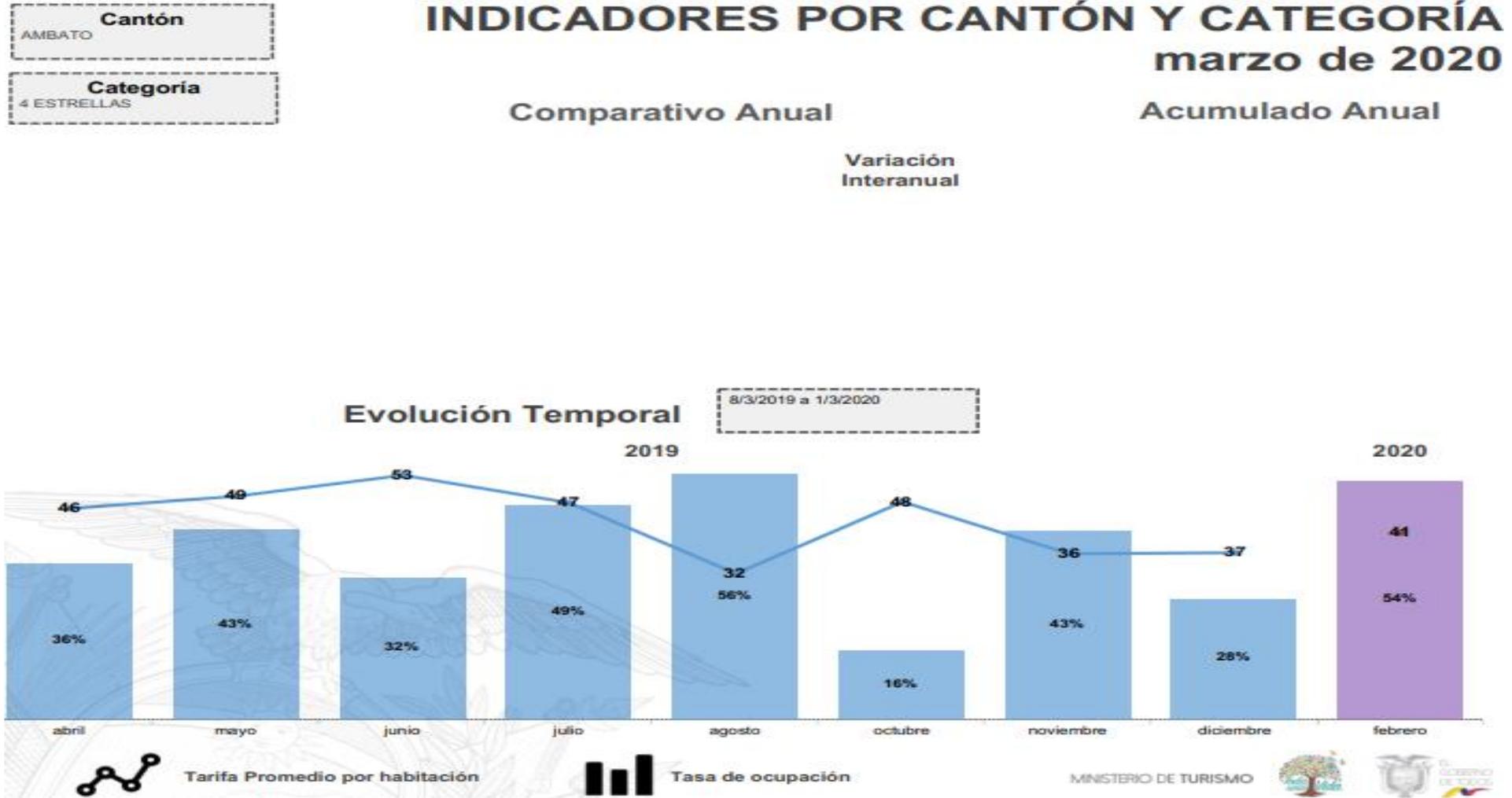


Figura 3.
Indicador de ocupación hotelera mes febrero 2020



En las gráficas obtenidas de la página de turismo en cifras se puede evidenciar que la llegada de turistas a los hoteles a inicios de año es alta con respecto a meses previos, sobretodo en el mes de febrero puesto que en dicho mes la ciudad de estudio se encontraba en fiestas. Sin embargo, posterior a estos meses no se tiene graficas de las cifras ya que la mayoría de hoteles permanecieron cerrados a causa de la emergencia sanitaria por Covid-19.

2.1.8. Sector hotelero post-covid-19

2.1.8.1 Medidas para la recuperación del sector hotelero

Una de las opciones para mantener la industria hotelera en medio de la transición mundial es, conservar el distanciamiento social, las restricciones selectivas a destinos nacionales e internacionales identificación de indicadores de riesgo, monitoreo de la demanda potencial, actualización y retroalimentación de las normas de seguridad (Chang, McAleer, & Ramos, 2020).

El sector turístico y el sector hotelero siempre van tomados de la mano, por ello la presencia del Covid-19 ofrece una oportunidad de evolución para el turismo, pues previamente se analizaban percepción de impactos, evaluación de las buenas prácticas, o predicción de la demanda turística. A pesar de ello se debe considerar la existencia de varios tipos de turismo, como lo son de sol y playa, religioso o negocios, para Sigala y Burgess (2020), se deben tomar en cuenta estas distintas variedades y diferencias a la hora de realizar turismo, pues son una manera de segmentar el mercado y analizar las desventajas o desigualdades que presentan en los diversos grupos.

2.1.8.2. Relación empresarial

Higgins y Desbiolles (2020), consideran que con la llegada del Covid-19 se impulsa a sosegar a las empresas y que con ello se tenga en la mira un turismo socialmente responsable, que mucho más allá de las propias ganancias, se considere la protección de la sociedad. De la misma manera en el sector hotelero se debe llevar un trabajo mancomunado entre los steake holders y todas las empresas privadas y gubernamentales para que a medida que el turismo se vaya desarrollando, y se logre reactivar el sector.

2.1.9. Acciones de Ecuador ante el Covid-19

El Ministerio de turismo lastimosamente no ha optado ni ha presentado acciones concisas para la reactivación del sector, por otra parte quienes han manejado las cartas en el asunto son las empresas privadas, lideradas por la Federación Nacional de Cámaras de Turismo de Ecuador, quienes con un trabajo mancomunado se encuentran gestionando a un grado tanto nacional como internacional para la apuesta en excursión de operaciones lo antes posible (Mackay, Ruiz, Poveda, 2020).

Por otra parte algunas de las medidas que ha tomado el Gobierno del Ecuador frente a las actuales condiciones incluyen la suspensión de términos y plazos para los trámites administrativos y/o de procesos, esto incluye los procesos sancionatorios y de ejecución coactiva frente al ministerio de turismo (MINTUR, 2020). Dentro del ámbito laboral se ha aplicado las directrices para laborar mediante teletrabajo emergente así como la reducción suspensión o modificación de la jornada laboral, esto durante la declaración de emergencia sanitaria.

Según el Ministerio de turismo (2020) conjuntamente con BANEQUADOR, se ha concedido una moratoria para el pago de créditos en donde los intereses no serán cobrados pero se verán repartidos en 12 meses y el capital será repartido hasta la finalización del periodo de crédito.

Las acciones que se han llevado a cabo en el Ecuador han sido la restricción de movilidad, la implementación de nuevos protocolos, así como la implementación de medidas de bio-seguridad para los establecimientos, exigir el uso de alcohol gel y mascarilla. En los primeros meses de la pandemia Ecuador realizó pruebas rápidas en las principales ciudades del país, con el fin de determinar las personas contagiadas o que estaban en recuperación.

Desde el inicio de la pandemia el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), ha propuesto una serie de leyes para evitar la acumulación de personas y prevenir la propagación del virus. Hasta la fecha actual se registran 218,000 personas contagiadas en el Ecuador, y 7,774 de ellas solo en Tungurahua. Para ello el COE cantonal de la ciudad de Ambato ha sido una de las más estrictas en restringir la movilidad y

continuar con la semaforización, pues la curva de incidencia sigue en constante ascenso y no se puede bajar la guardia frente a la actual crisis afirma Pulistar (2020).

2.1.9.1. Acciones en Ambato

Paul Pinto, gerente del hotel Ambato y Presidente de la Cámara de turismo de Tungurahua manifestó en reuniones suscitadas con la ministra de turismo, el Ministerio de Trabajo y el Gerente de la corporación financiera, que la situación es insostenible para los empresarios hoteleros. El sector turístico hotelero es el tercer ingreso no petrolero del Ecuador, por ello se debe tomar en cuenta que este sector puede ser la base para ayudar al país debido a su gran potencial en turismo (Pinto, 2020).

Pinto (2020) manifiesta que las acciones que se deben tomar para la regeneración del sector deben ser puestas en marcha lo más pronto posible. Entre las acciones planteadas en la Cámara de turismo de Tungurahua, se han expuestos el gestionar créditos flexibles para que el sector hotelero pueda mantenerse durante la crisis, por otra parte gestionar con las autoridades competentes, la capitalización del sector e impulsarlo para dar cara a la crisis actual y venideras.

El sector hotelero en la ciudad de Ambato, se ha visto afectado terriblemente, ocasionando en algunos casos el cese de operaciones o hasta el cierre de los establecimientos. La economía se ha resquebrajado significativamente ya que el ingreso de divisas al país se ha deteriorado sustancialmente ante la poca actividad en el sector turístico, de hecho se ha visto la salida de divisas a causa de la cancelación de reservas y devolución de las mismas en diferentes hoteles de la ciudad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

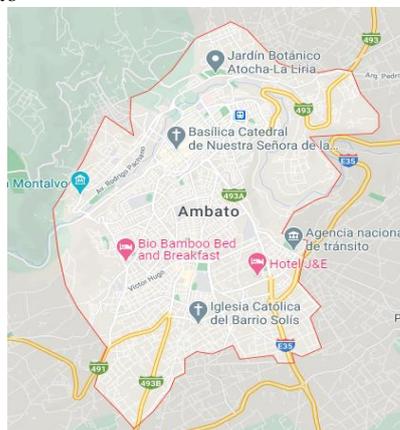
3.1 Ubicación

El cantón Ambato es una ciudad comercial y capital de la provincia de Tungurahua, conocida nacionalmente como la “cuna de los Tres Juanes” o también la “Ciudad de las Flores y las Frutas”, apelativos ganados gracias a su cultura y tradiciones. El clima en la zona es templado debido a que se encuentra situado en un estrecho valle andino. En el último censo realizado en el 2010, Ambato contaba con una población de 165,200 habitantes con una tasa de crecimiento poblacional del 0378% anual, lo que para el presente año se muestra una población de 178,446 habitantes (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2018).

De acuerdo al INEC (2018) la mayor parte de la población ambateña se encuentra en un estado socio económico de nivel medio, esto está respaldado por la encuesta realizada por la mencionada institución, en donde se refleja que se dividen en 5 estratos, dentro del primer estrato A (alto) se muestra el 1,9% de las familias, en el segundo estrato B (medio alto) se encuentra el 11,2%, seguido por el estrato C+ (medio) que muestra el 22,8%, posterior a este el estrato C- (medio bajo) con un 49,3% y dentro del ultimo estrato D (bajo) el 14,9%.

Figura 4.

Ubicación Geográfica de Ambato



Fuente: Google Maps

Según el catastro de establecimientos turísticos y de alojamiento en la ciudad de Ambato existen 37 hoteles de dos, tres y cuatro estrellas que brindan sus servicios en diferentes puntos de la ciudad. La gran mayoría de estos hoteles ha tenido que cerrar sus puertas de manera temporal debido a las restricciones que han existido y para evitar los contagios, salvo por hoteles como El Emperador, Hotel Boutique Mary Carmen y Hotel Ambato que han trabajado parcialmente durante el estado de emergencia, sin embargo, este último se encontró con problemas sobre el pago de arriendo.

3.2 Equipos y Materiales

Tabla 3.
Equipos, materiales, plataformas digitales, software.

<i>Equipos y materiales</i>	<i>Plataformas Digitales y Software</i>
Celular	Redes sociales
Laptop	WhatsApp
Impresora	Google Forms
Materiales de Oficina	Bibliotecas Virtuales
	Google Académico
	Correo Electrónico
	IBM SPSS Statistics 21

Elaboración propia

3.3 Tipo de Investigación

La investigación se la realiza bajo una metodología cualitativa por medio de procesos sistemáticos, de forma probatoria y secuencial, a lo cual se adapta la recolección de datos para un análisis de realidad objetiva (Sampieri, y Mendoza 2018).

La metodología aplicada en el desarrollo ha sido posible mediante el apoyo de la tecnología y colaboración institucional, lo que facilitó la recolección de datos y el análisis de los mismos. El diagnóstico del presente trabajo se lo realizó con la utilización de encuestas hacia los administradores y/o propietarios de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Ambato, para detectar en qué

medida las consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 han afectado al sector hotelero.

Los resultados sin duda dejan a la luz la gran cantidad de consecuencias y pérdidas que tiene el sector hotelero y turístico de Ambato, sin embargo se remarca una línea a seguir para la toma de decisiones por parte de las autoridades competentes para la reactivación del sector, así como la creación de una hoja de ruta a partir de las necesidades de refinanciamiento hacia los establecimientos.

Se resalta una lógica deductiva para la organización de los datos y hechos ocurridos para extraer las conclusiones mediante una serie de enunciados seleccionados y calificados (Rodríguez y Pérez, 2017). Por otro lado se realiza y explica la veracidad de la realidad a partir de un método transversal descriptivo, por lo que se realiza una medición de variables de cada establecimiento en un tiempo y momento único.

Los resultados que se muestran en la investigación aplicada exploratoria, de tipo descriptivo (Sampieri, Fernández & Baptista, 2010) con el objetivo de un acercamiento más real a la oferta y demanda actual del sector hotelero de la ciudad de Ambato en la época actual de emergencia sanitaria por Covid-19, como parte de la caracterización problemática socioeconómica que se vive y percibe en el sector.

3.4 Pregunta científica y Prueba de Hipótesis

3.4.1. Pregunta científica

¿Ha afectado la emergencia sanitaria por Covid-19 al sector hotelero de la ciudad de Ambato?

3.4.2. Hipótesis

3.4.2.1. Hipótesis Alterna

H1: La emergencia sanitaria por Covid-19 ha afectado al sector hotelero de la ciudad de Ambato.

3.4.2.2. Hipótesis Nula

HO: La emergencia sanitaria por Covid-19 no ha afectado a la ciudad de Ambato.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población es un conjunto de elementos que abarcan características similares que se pretenden investigar, existen dos tipos de población, la primera es demasiado grande y en la cual el investigador no logra realizarla, la segunda es una población más accesible en donde la cantidad es menor y se encuentra delimitada por criterios (Ventura, 2017). Bajo este panorama la población de estudio en la ciudad de Ambato son aquellos establecimientos de alojamiento considerados como hoteles bajo el reglamento de alojamiento turístico.

3.5.2. Muestra

Para McClave, Benson y Sincich (2008) definen a la muestra como un subconjunto de las unidades de una población a estudiar. El muestreo por juicio es utilizado cuando el investigador plantea sus propios criterios de selección y que considera apropiados para la investigación.

Debido a que la población es reducida se ha visto pertinente que la muestra sea la totalidad de la población, tal como lo afirma Arias (2012), que si el número de la población es reducido y, resulta accesible en su totalidad no es necesario extraer una muestra.

3.6 Recolección de datos

3.6.1. Instrumentos de investigación

Para Lopez y Fachelli, (2015) la encuesta es una herramienta para la recolección de información, con el objetivo de obtener de manera sistemática datos medibles sobre los conceptos que derivan de una problemática, los datos obtenidos son recolectados mediante un cuestionario previamente verificado. Se ha decidido optar por un modelo de medición ordinal ya que se requiere conocer el nivel en el que ha afectado la emergencia sanitaria a los establecimientos hoteleros.

El medir a través de niveles es dado por los juicios de valor buscador de forma empírica, en donde se recopila información cualitativa, que es lo que se requiere en el estudio de la investigación, para percibir el desarrollo de los sujetos involucrados en el estudio. Para la elaboración del cuestionario se ha tomado los pilares

fundamentales del turismo sostenible, que son económico, sociocultural y ambiental (Añorga y Cols, 2008).

La recolección de datos se realizó mediante instrumentos de medición y evaluación digital, con la utilización de la herramienta Google Forms, debido a la situación de emergencia sanitaria que atraviesa el país.

3.6.2. Fiabilidad de la escala de confianza

George y Mallery (2003) recomienda que el coeficiente de Alfa de Cronbach sea mayor a 0.70, es decir que los valores superiores a 0,7 son válidos y fiables para su respectiva aplicación.

Para la comprobación de la fiabilidad del instrumento se apoyó con la utilización de la herramienta IBM SPSS a través del test de Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo un valor de 0.805 que se considera aceptable, por ello el instrumento es válido para aplicarlo.

Tabla 4.

Estadísticos de Fiabilidad: Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,805	20

3.7. Análisis estadístico y Prueba de chi-cuadrado

Fórmula para Chi-Cuadrado X^2

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Datos Observados

E = Datos Esperados

3.7.1. Nivel de significación

El nivel de riesgo aceptado para impugnar algo que posiblemente resulte verdadero dentro de una investigación, es del 5% $\alpha = 0,05$, mientras que el nivel de confianza es el 95%.

3.7.2. Grados de libertad

Para trabajar con los grados de libertad se desarrolló con el vaciado de datos o frecuencia observada dentro de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento.

3.7.2.1. Cálculo de grados de libertad

$$g_l = (c - 1) * (f - 1)$$

g_l = Grado de libertad

c = significa número de alternativas por preguntas y

f = Significa número de preguntas.

$$g_l = (c - 1) * (f - 1)$$

$$g_l = (3 - 1) * (20 - 1)$$

$$g_l = (2) * (19) = 17$$

$$g_l = 17$$

3.7.2.1.1 Distribución del Chi

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$ Tabla para calcular de Chi cuadrado tabulado

Grados de libertad=17

3.7.2.2. Combinación de frecuencias

Tabla 5.
Frecuencias observadas

		FRECUENCIAS OBSERVADAS			
	ITEMS A OBSERVAR	ESTUDIANTES			TOTAL
		ALTO	MEDIO	BAJO	
1	Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros)	21	14	2	37
2	En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).	1	19	17	37
3	En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?	2	14	21	37
4	¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes?	6	26	5	37
5	¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS)	19	13	5	37
6	Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital?	22	14	1	37
7	Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato?	24	11	2	37
8	¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel?	1	28	8	37
9	Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas?	8	25	4	37
10	¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020?	1	20	16	37
TOTAL		105	184	81	370

Fuente: Encuestas a Administradores y gerentes hoteleros

Elaboración propia

Tabla 6.
Frecuencias esperadas

FRECUENCIAS ESPERADAS					
	ITEMS A OBSERVAR	ESTUDIANTES			TOTAL
		ALTO	MEDIO	BAJO	
1	Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros)	10,5	18,4	8,1	37
2	En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).	10,5	18,4	8,1	37
3	En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?	10,5	18,4	8,1	37
4	¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes?	10,5	18,4	8,1	37
5	¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS)	10,5	18,4	8,1	37
6	Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital?	10,5	18,4	8,1	37
7	Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato?	10,5	18,4	8,1	37
8	¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel?	10,5	18,4	8,1	37
9	Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas?	10,5	18,4	8,1	37
10	¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020?	10,5	18,4	8,1	37
	TOTAL	105	184	81	370

Fuente: Encuestas a Administradores y gerentes hoteleros
Elaboración propia

Tabla 7.
Prueba de chi-cuadrado

CALCULO DEL CHI CUADRADO					
O	E	(O-E)	(O-E)²	(O-E)²/E	
21	10,50	10,50	110,25	10,50	
1	10,50	-9,50	90,25	8,60	
2	10,50	-8,50	72,25	6,88	
6	10,50	-4,50	20,25	1,93	
19	10,50	8,50	72,25	6,88	
22	10,50	11,50	132,25	12,60	
24	10,50	13,50	182,25	17,36	
1	10,50	-9,50	90,25	8,60	
8	10,50	-2,50	6,25	0,60	
1	10,50	-9,50	90,25	8,60	
14	18,40	-4,40	19,36	1,05	
19	18,40	0,60	0,36	0,02	
14	18,40	-4,40	19,36	1,05	
26	18,40	7,60	57,76	3,14	
13	18,40	-5,40	29,16	1,58	
14	18,40	-4,40	19,36	1,05	
11	18,40	-7,40	54,76	2,98	
28	18,40	9,60	92,16	5,01	
25	18,40	6,60	43,56	2,37	
20	18,40	1,60	2,56	0,14	
2	8,10	-6,10	37,21	4,59	
17	8,10	8,90	79,21	9,78	
21	8,10	12,90	166,41	20,54	
5	8,10	-3,10	9,61	1,19	
5	8,10	-3,10	9,61	1,19	
1	8,10	-7,10	50,41	6,22	
2	8,10	-6,10	37,21	4,59	
8	8,10	-0,10	0,01	0,00	
4	8,10	-4,10	16,81	2,08	
16	8,10	7,90	62,41	7,70	
CHI CUADRADO				100,92	

Elaboración propia

3.7.2.3. Decisión

Contando con 17 grados de libertad y un 95% de nivel de confianza, se obtiene un valor de Chi Cuadrado en la tabla de 9,39 frente a un Chi Cuadrado calculado de 100,92 lo que indica que la hipótesis alternativa la cual manifiesta que: “La emergencia sanitaria por Covid-19 ha afectado al sector hotelero de la ciudad de Ambato” es válida.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el levantamiento de información y el estudio realizado sobre las consecuencias ocasionadas por la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Ambato durante el tiempo que duro la emergencia, se evidencia una crisis y decaimiento socio-económico de alto impacto hacia el sector estudiado. De la misma forma los estudios arrojan una serie de egresos que dificultan la operación del as empresas de alojamiento y ponen en crisis a los establecimientos.

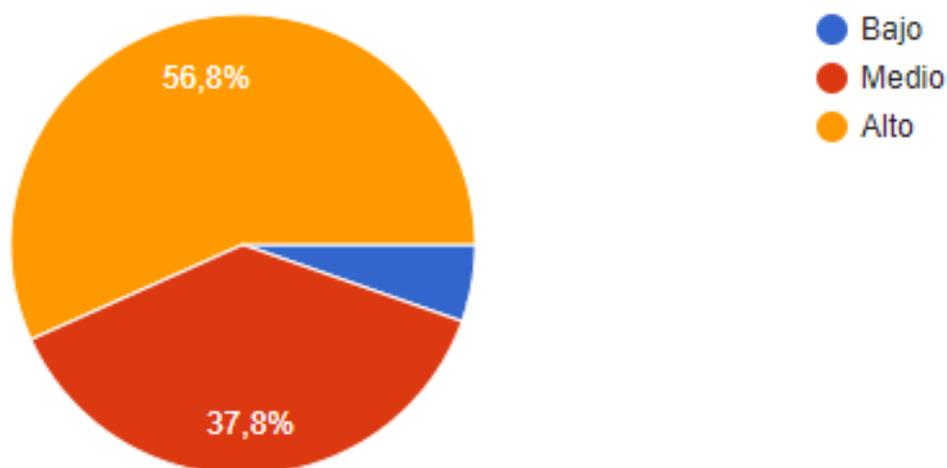
Tabla 8.

Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros).

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	21	56,8
Medio	14	37,8
Bajo	2	5,4
TOTAL	37	100

Figura 5.

Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros).



Análisis e Interpretación: Un 56,8% de los establecimientos encuestados identifica que la ocupación del establecimiento de turistas no residentes o extranjeros previo al

Covid-19 fue alta, 37,8% expone que la ocupación era media mientras que el 5,4% es baja.

La mayor parte de los establecimientos de categoría media y alta existentes en Ambato, ha tenido gran ocupación mensual en sus instalaciones por turistas no residentes o extranjeros, estos resultados son la percepción que tenía previo al Covid-19, pues al ser una ciudad comercial la afluencia de turistas comerciantes y gente de paso, era relativamente alta a lo que se vivió durante el estado de emergencia.

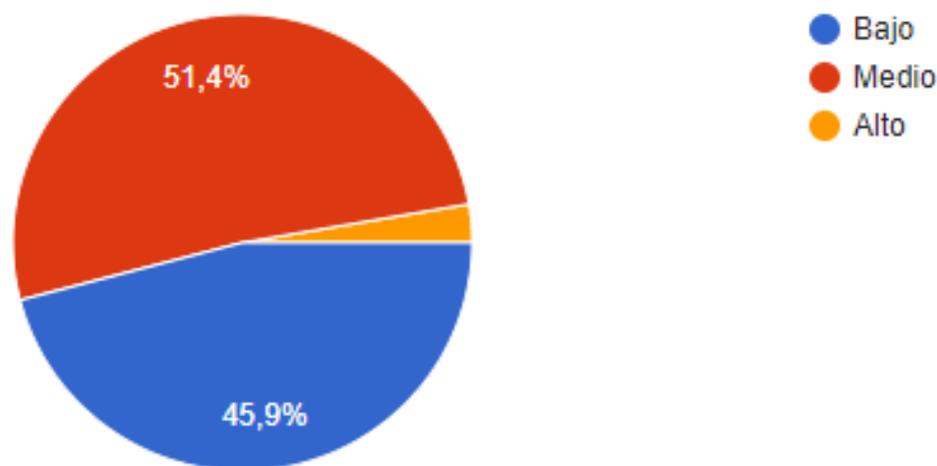
Tabla 9.

En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	1	2,7
Medio	19	51,4
Bajo	17	45,9
TOTAL	37	100

Figura 6.

En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros).



Análisis e Interpretación:

Con respecto a la pregunta realizada a los establecimientos de la ciudad, la encuesta refleja que: el 51,4% de los establecimientos muestran una ocupación Media en presencia de la emergencia sanitaria por el Covid-19, el 45,9% muestra ocupación Bajo y solo el 2,7% Alto.

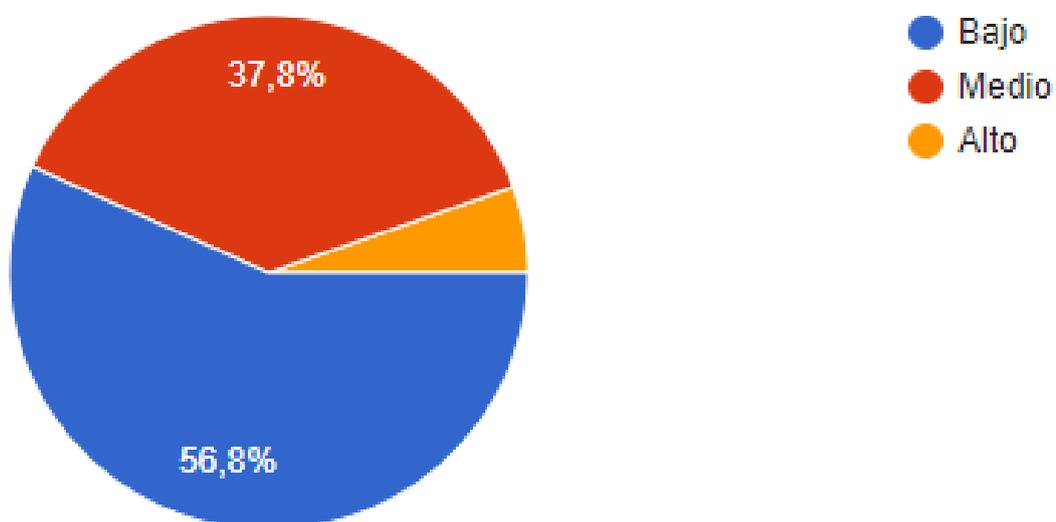
Tabla 10.

En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	2	5,4
Medio	14	37,8
Bajo	21	56,8
TOTAL	37	100

Figura 7.

En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros?



Análisis e Interpretación

El problema sanitario a nivel mundial ha cambiado drásticamente la normal convivencia de las personas y su entorno, esto se refleja con claridad lo complejo y gravísima situación a los establecimientos que prestan los servicios profesionales sobre todo a los turistas extranjeros reflejando que: el 56,8 % manifiesta una participación Baja, 37,8% su participación es Medio y 5,4% manifiesta que ha sido Alta.

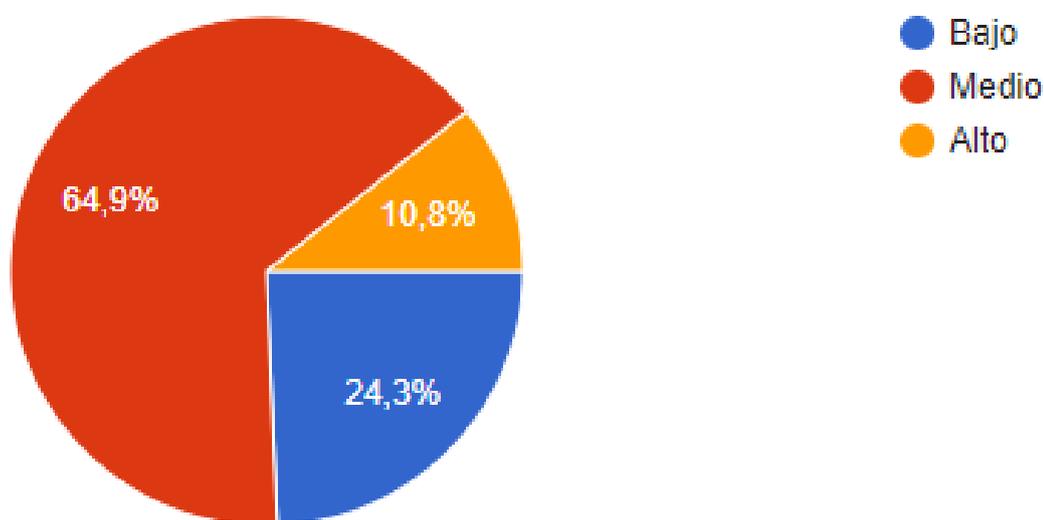
Tabla 11.

En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas nacionales?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	4	10,8
Medio	24	64,9
Bajo	9	24,3
TOTAL	37	100

Figura 8.

En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas nacionales?



Análisis e Interpretación

Los establecimientos que prestan sus servicios a turistas nacionales también se han visto golpeados por las circunstancias actuales y con el atenuante de la aparición del Covid 19 ha dado como resultado las siguientes cifras, 64,9% ha manifestado que su prestación a sido Medio, 24,3 se manifiesta Bajo y solo el 10,85 la presencia de turistas nacionales es Alta.

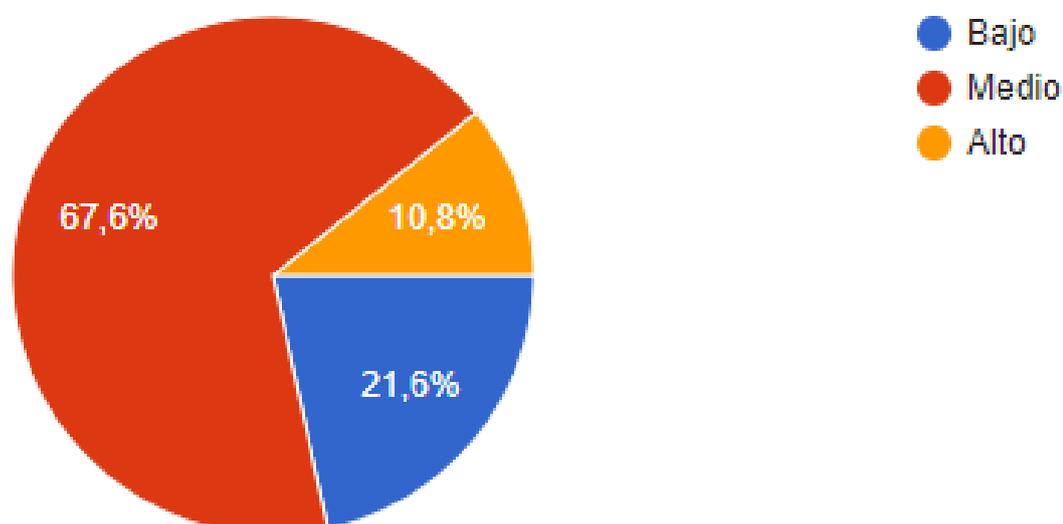
Tabla 12.

En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a colaboradores de otras empresas?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	4	10,8
Medio	25	67,6
Bajo	8	21,6
TOTAL	37	100

Figura 9.

En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a colaboradores de otras empresas?



Análisis e Interpretación

Los problemas sanitarios no solo han golpeado a un solo sector de la población mundial como es el turismo, si no que ha llevado en todos los ámbitos estructurales y laborales que muchas veces se replanten las circunstancias de los nuevos enfoques y la participación de las empresas colaboradoras a los establecimientos encuestados y reflejando un, 67, 6% han manifestado rendimiento Medio, 21,6% Bajo y 10,8% sus servicios lo manifiestan como Alto.

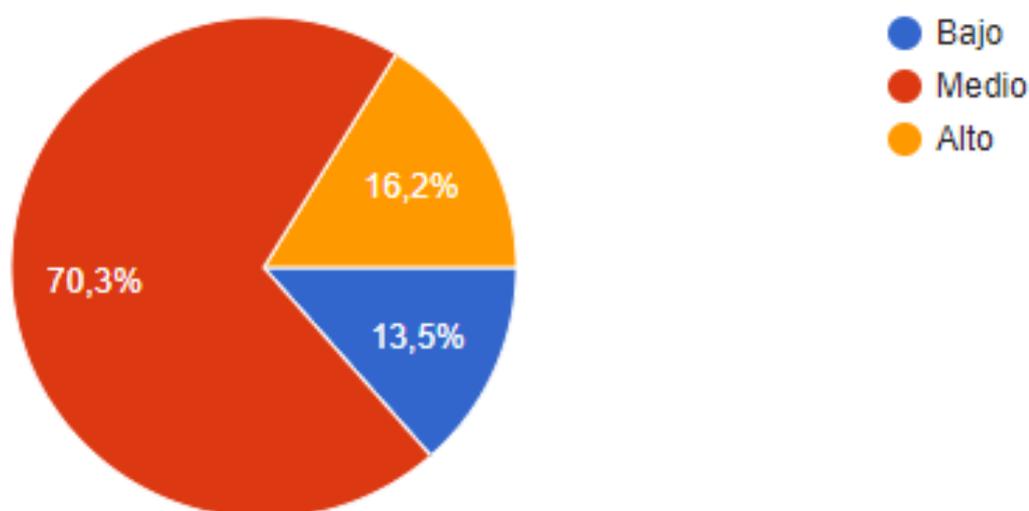
Tabla 13.

¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	6	16,2
Medio	26	70,3
Bajo	5	13,5
TOTAL	37	100

Figura 10.

¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes?



Análisis e Interpretación

Cierto es que el Covid 19 ha cambiado de forma drástica todos los aspectos del planeta, y con ello las autoridades gubernamentales y sanitarias han tenido que implementar medidas de seguridad para poder cubrir en algo el bienestar físico y emocional de los gobernados, medidas que han hecho mella en las economías de las personas y establecimientos y a quienes se les ha realizado la encuesta y en qué medida afecta a los clientes para quienes prestan sus servicio, dejando en claro que 70,3 % se encuentran en los rangos de insatisfechos, dando como consecuencia de la misma una evaluación Media, 16,2% Alta y, 13,5% Bajo.

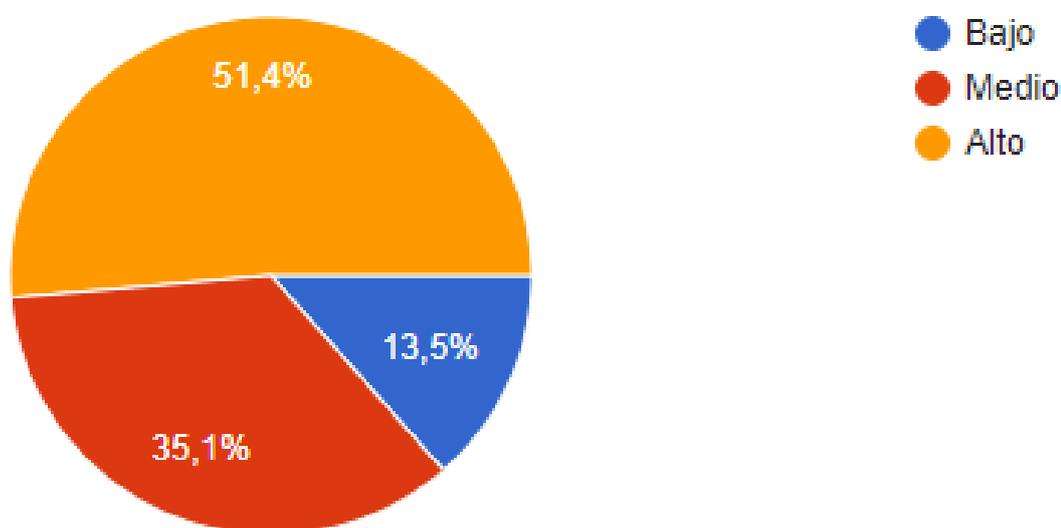
Tabla 14.

¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS).

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	19	51,4
Medio	13	35,1
Bajo	5	13,5
TOTAL	37	100

Figura 11.

¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS).



Análisis e Interpretación

En los últimos meses se ha notado un incremento en la ocupación de los servicios tecnológicos es así como, el 51,4% la participación ha sido Alta, 35,1% manifiesta ser Media y 13,5% Baja.

Uno de los más grandes inconvenientes que se ha presentado ante la aparición del Covid19 se ha reflejado en la decisión de los gobernantes en prohibir a la población a salir a las calles a cumplir con sus labores y cumplir con normalidad sus actividades diarias, razón por la cual el uso de los servicios tecnológicos ha incrementado en una forma significativa y notoria la importancia de las varias plataformas que prestan estos servicios y han permitido también que en cierta forma la economía no se derrumbe en su totalidad, sosteniendo a si las escuálidas economías tanto locales como mundiales.

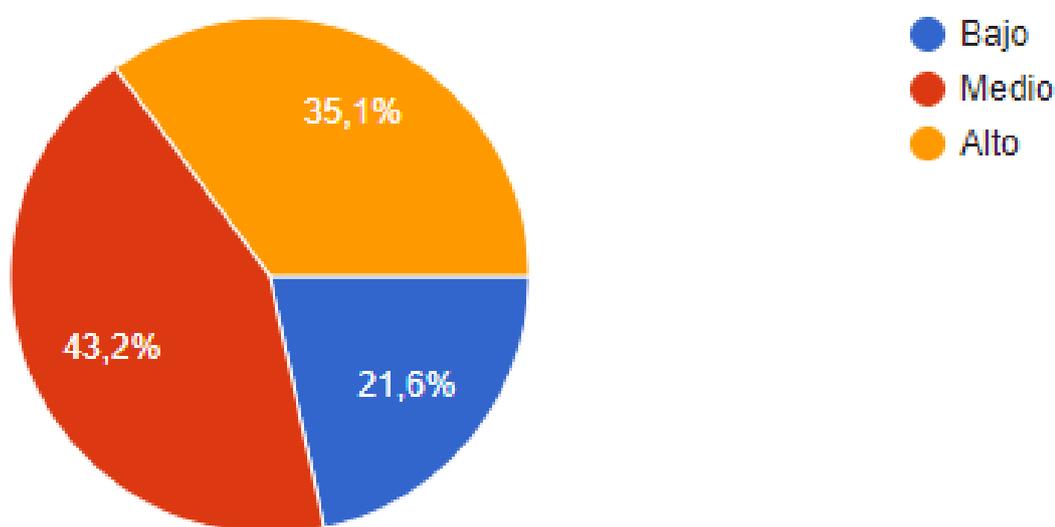
Tabla 15.

¿En qué medida considera usted que ha disminuido el número de llegadas a su establecimiento, con respecto a la situación anterior al Covid-19?.

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	13	35,1
Medio	16	43,2
Bajo	8	21,6
TOTAL	37	100

Figura 12.

¿En qué medida considera usted que ha disminuido el número de llegadas a su establecimiento, con respecto a la situación anterior al Covid-19?.



Análisis e Interpretación

La disminución de clientes a los establecimientos encuestados nos dan una evaluación significativa de cómo les ha afectado la no concurrencia de los clientes a dichos establecimientos dando como resultado que: 43,2% dejándonos un porcentaje Medio, 35,1% refleja una relación Alta y 21,6% da como resultado Bajo.

Por demás está decir que el movimiento de clientes antes de los meses en que se activó todos los planes de emergencia sanitaria por el apareamiento brusco del Covid 19, no ha sido relativamente buena, pero se ha mantenido con una economía relativamente estable, todo esto tuvo un fuerte impacto socio-económico en todas las esferas de la población, con mayor razón los establecimientos que prestan servicios presenciales o directas a los clientes para los cuales fueron creadas.

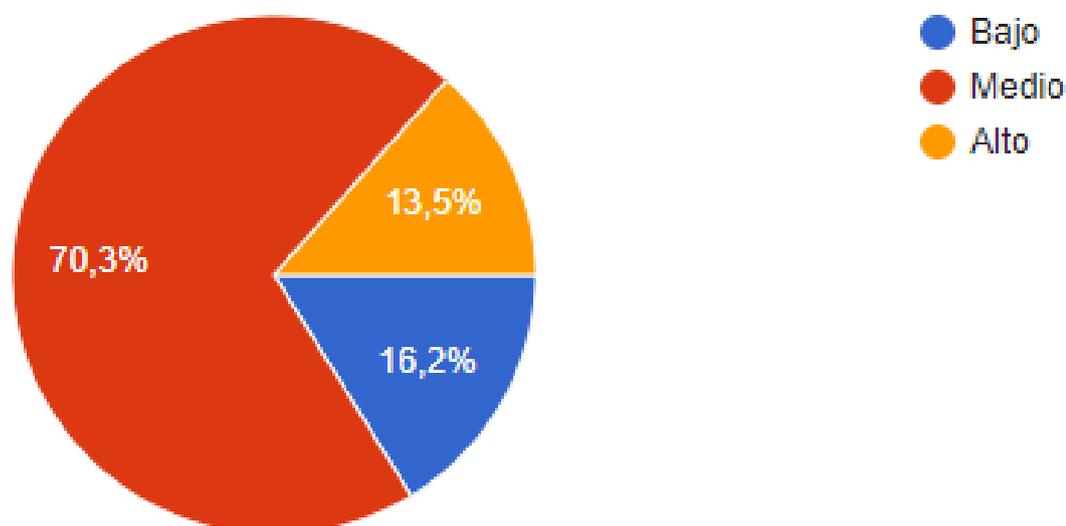
Tabla 16.

¿En qué medida usted considera necesario un cambio en los precios de los productos y servicios de su establecimiento?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	5	13,5
Medio	26	70,3
Bajo	6	16,2
TOTAL	37	100

Figura 13.

¿En qué medida usted considera necesario un cambio en los precios de los productos y servicios de su establecimiento?



Análisis e Interpretación

Ante la necesidad de reactivar la economía de los establecimientos encuestados el 70,3% se ha manifestado dando como resultado un valor Medio, 16,2% Bajo y 13,5% se ha manifestado con una evolución Alta.

Ante la encuesta realizada a los establecimientos sus respuestas engloban una problemática que no es tan fácil de discernir, ya que como es de conocimiento local y mundial, todas las actividades se vieron truncadas por el apareamiento de este gran mal que se ha llevado proyectos, anhelos y vidas, y por tanto la economía de por sí ya fragmentada se vio ridiculizada ante tan grande acontecimiento, pero es necesario y lógicamente prudente que exista una profunda evaluación de los cambios en costos de los productos y servicios que prestan estos establecimientos, pero conscientes de que la gran mayoría de la población está severamente golpeada.

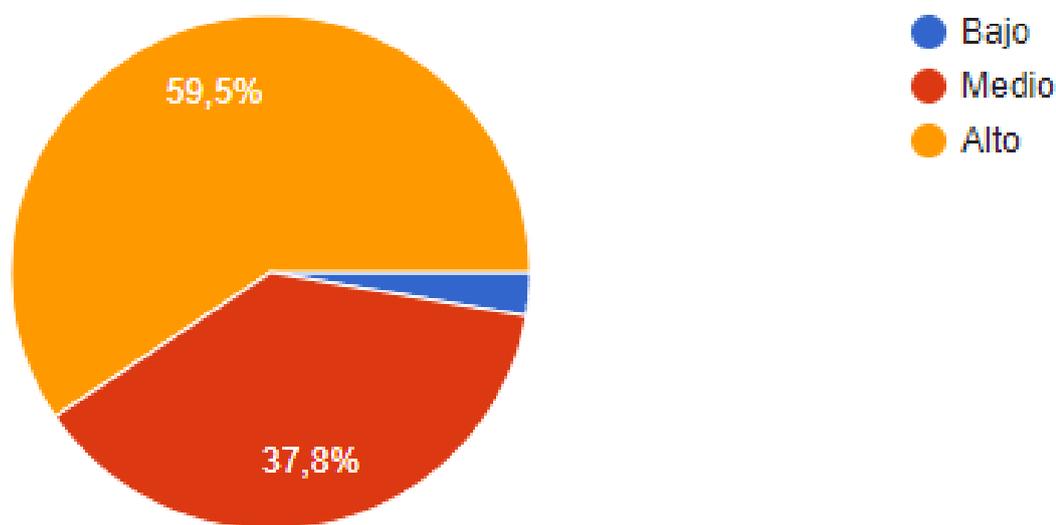
Tabla 17.

Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	22	59,5
Medio	14	37,8
Bajo	1	2,7
TOTAL	37	100

Figura 14.

Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital?



Análisis e Interpretación

La gran mayoría de los establecimientos necesitan de un plan estratégico para ver crecer sus empresas y es por esto que el, 59,5% considera oportuno dando como resultado una notificación Alta, 37,8% Medio y el 2,7% Bajo.

La economía de una empresa o establecimientos se basa prácticamente en cómo se le muestra al mundo, al entorno o al cliente a quienes se quiere llegar, para ello la tecnología digital es una herramienta invaluable que nos permite acercar al mundo, a tu mundo y a tu entorno, pues permite que no solo se dé a conocer a nivel local, y de acuerdo al enfoque que se le puede dar es con alto porcentaje que la reactivación económica tendrá una alta respuesta efectiva para el crecimiento personal y empresarial.

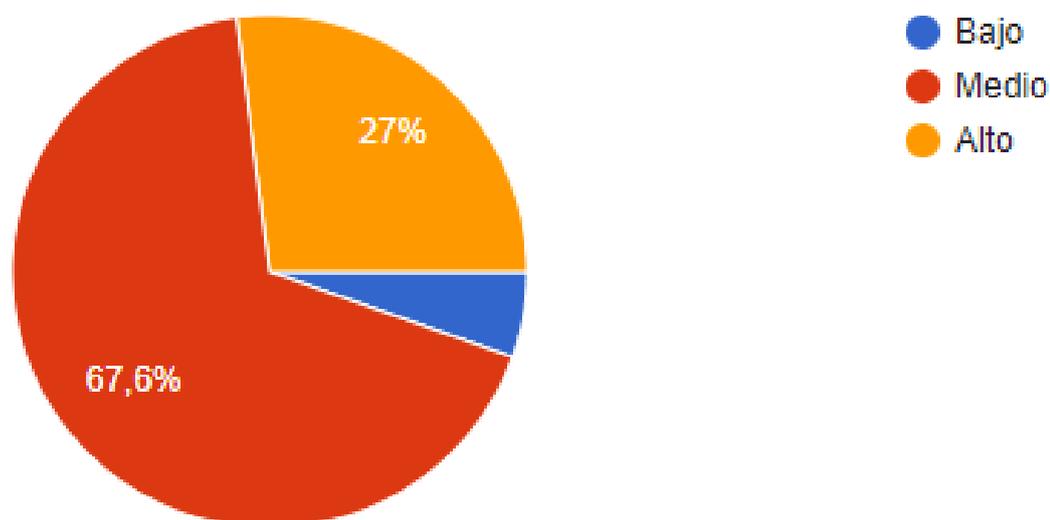
Tabla 18.

Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de disminución de precios?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	10	27
Medio	25	67,6
Bajo	2	5,4
TOTAL	37	100

Figura 15.

Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de disminución de precios?



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la pregunta formulada a los establecimientos encuestados el 67,6% ve conveniente dando un concepto porcentual Medio, un 27% tiene una puntuación de Alto y 5,4% bajo.

La condiciones de mercado se han visto afectadas en tal grado que se hace un poco difícil enmarcarse en un alza aunque sea mínima de precios de los servicios de prestación o sus productos, con el alto riesgo también de verse afectados con pérdidas de los clientes y colaboradores, preferible mantener un estándar de costos y valores que satisfagan a los mismos y con miras de captar nuevos clientes o colaboradores.

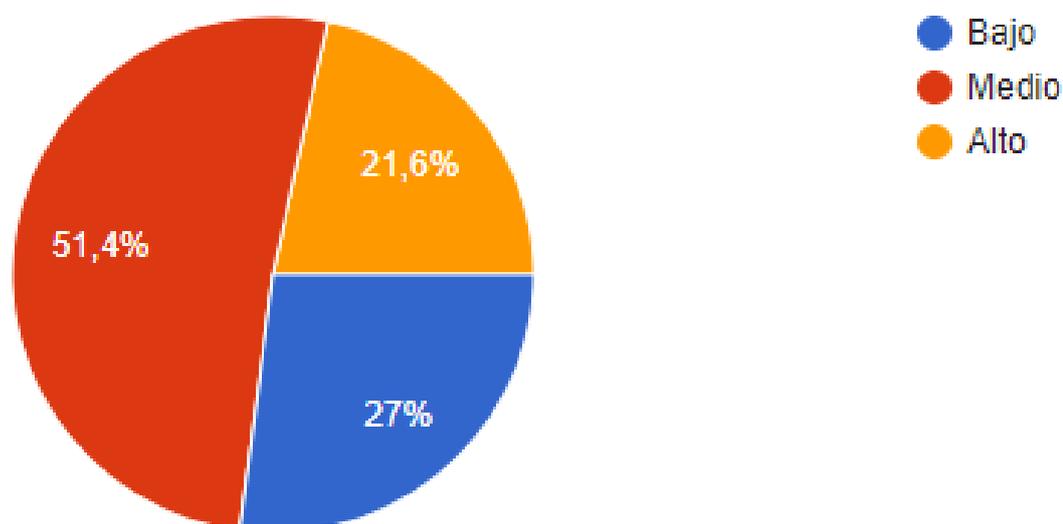
Tabla 19.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los turistas?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	8	21,6
Medio	19	51,4
Bajo	10	27
TOTAL	37	100

Figura 16.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los turistas?



Análisis e Interpretación

Con una evolución y valorando la empresa hotelera sobre el peso que tienen los turistas a nivel local han dado una clara cuantificación del turismo en la ciudad de Ambato, siendo estos que el 51,4% se sitúan en un punto Medio, 27% Bajo y 21,6% Alto.

Una de las atracciones que tiene cada localidad es necesariamente el sector hotelero, donde brinden al cliente, seguridad, confiabilidad, asertividad etc., pero también esto va de la mano con los proyectos que la mancomunidad con atracciones que permitan al turista tener enfocado que, lo que quiere, se tiene para su confort. Es por esto que el turista nacional o extranjero es sin lugar a dudas el centro de atención prioritaria para el sector hotelero de la ciudad de Ambato.

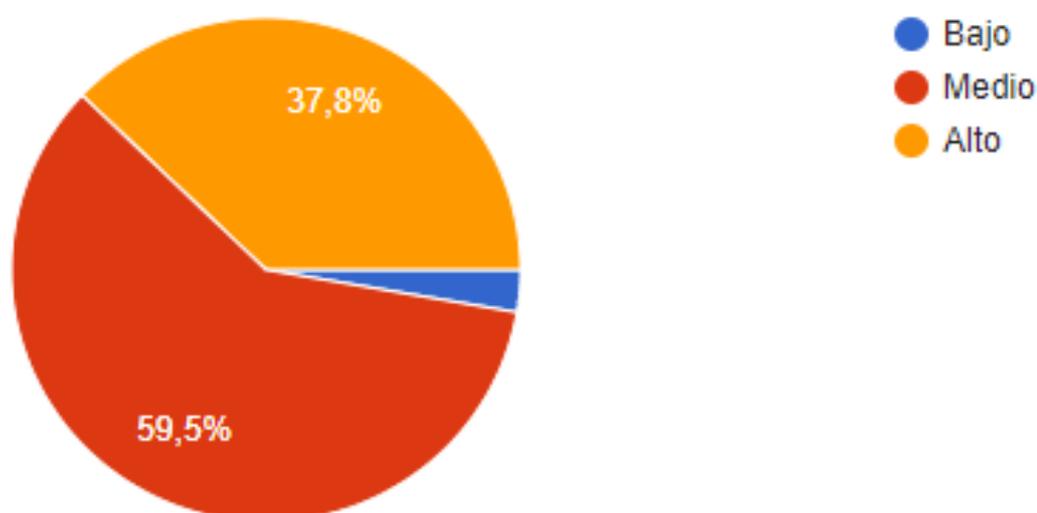
Tabla 20.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de turismo?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	14	37,8
Medio	22	59,5
Bajo	1	2,7
TOTAL	37	100

Figura 17.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de turismo?



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada al sector hotelero sobre la participación de la Cámara de Turismo en su desempeño queda enmarcada con los siguientes valores, 59,5% Medio, 37,8% Alto y 2,7% Bajo.

El sector hotelero depende en gran manera de su regente que es la Cámara de Turismo, son entes que por separado tienen algo en común, el turismo, la empresa hotelera pone en práctica todo cuanto atraiga a sus potenciales clientes, pero la Cámara de Turismo tiene el gran compromiso de trabajar para y por el sector a quienes representa, su obligación como parte fundamental de este sector en crecimiento se debe a lo que dicha institución haga por sus dependientes es decir hotelería, es el llamado a que la inversión especialmente extranjera tenga acogida en el sector a quien representa.

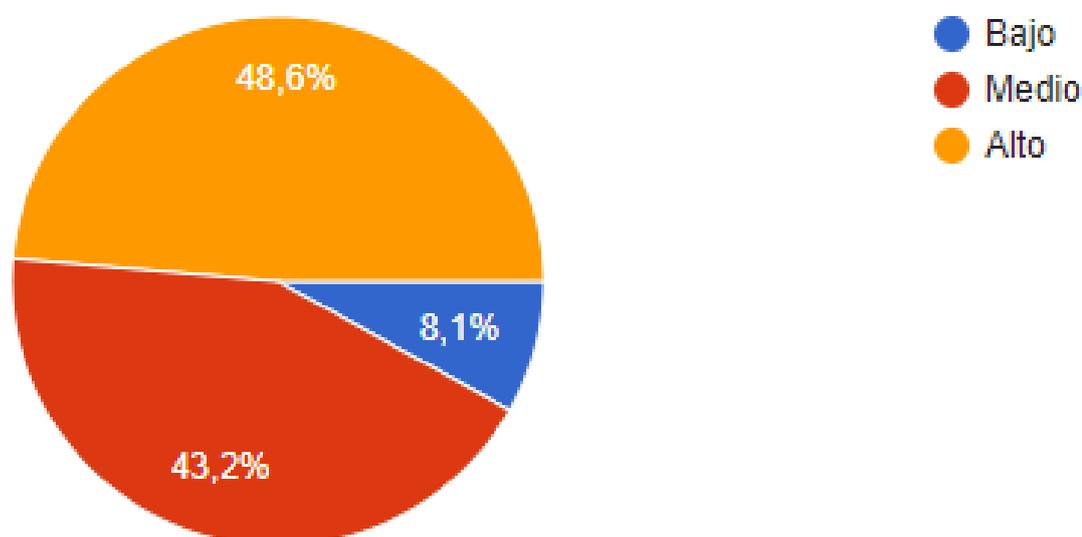
Tabla 21.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los Gerentes y/o administradores Hoteleros?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	18	48,6
Medio	16	43,2
Bajo	3	8,1
TOTAL	37	100

Figura 18.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los Gerentes y/o administradores Hoteleros?



Análisis e Interpretación

Las empresas a quienes se ha encuestado afirman que: 48,6% dando un resultado Alto, 43,2% Medio, y 8,1% Bajo.

Las empresas y negocios se deben en gran parte al desempeño de quienes la conducen, y esto cae sobre el personal gerencial y administrativo, el sector hotelero y turístico deben alinearse con este concepto, permitiéndose poner nuevas y llamativas plataformas que permitan que su empresa hotelera sobresalga de las demás con el convencimiento de que cliente obtendrá siempre lo que busca para su confort.

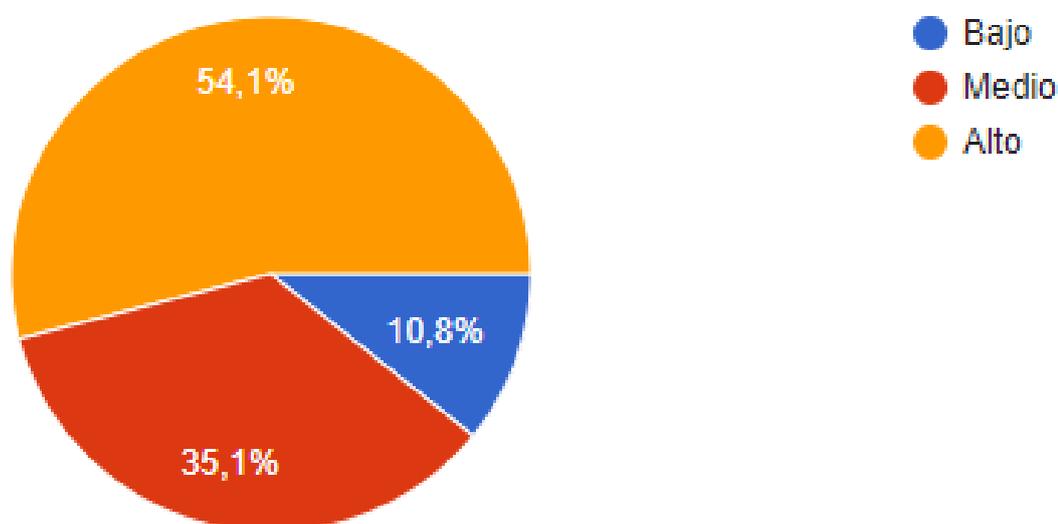
Tabla 22.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de Gobierno del Ecuador?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	20	54,1
Medio	13	35,1
Bajo	4	10,8
TOTAL	37	100

Figura 19.

¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de Gobierno del Ecuador?



Análisis e Interpretación

Las empresas que han sido encuestadas sobre la participación de la Cámara de Gobierno del Ecuador en el plano de la ciudad de Ambato al sector hotelero han dado un valor como: 54,1% Alto, 35,1% Medio y 10,8% Bajo.

Los gobiernos tienen como alto grado de responsabilidad presentarse ante las comunidades a quienes representa y demostrar con validez su contingencia para el normal desenvolvimiento y seguridad los ciudadanos, una comunidad segura es sinónimo de que el sector hotelero también se verá fortalecido con la llegada de la afluencia de turistas nacionales o extranjeros a sus empresas, el entorno hotelero cuenta con la capacidad que todos los estantes gubernamentales ofrezcan sobre todo seguridad.

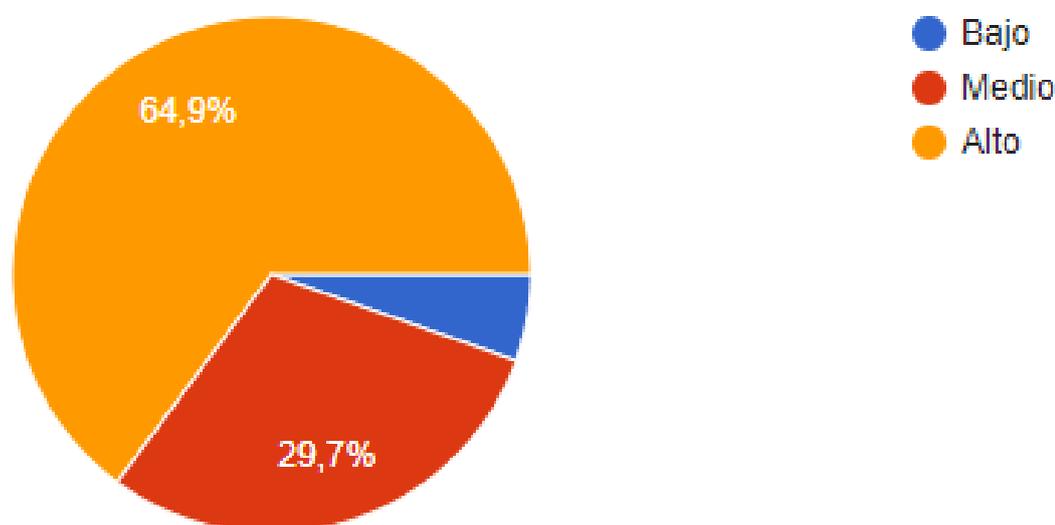
Tabla 23.

Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	24	64,9
Medio	11	29,7
Bajo	2	5,4
TOTAL	37	100

Figura 20.

Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato?



Análisis e Interpretación

A la pregunta realizada a los empresarios hoteleros sobre el impacto que tuvo la emergencia sanitaria y que afectó al sector hotelero han sido: 64,9% Alta, 29,7% Medio, 5,4% Bajo.

La emergencia sanitaria a nivel nacional ha sido catastrófica, y la ciudad de Ambato no fue la excepción, uno de los sectores que sufrió el embate de esta emergencia ha sido el hotelero, la capacidad de recuperación y captación del turismo será lenta y esperamos que sea progresiva para el bienestar hotelero.

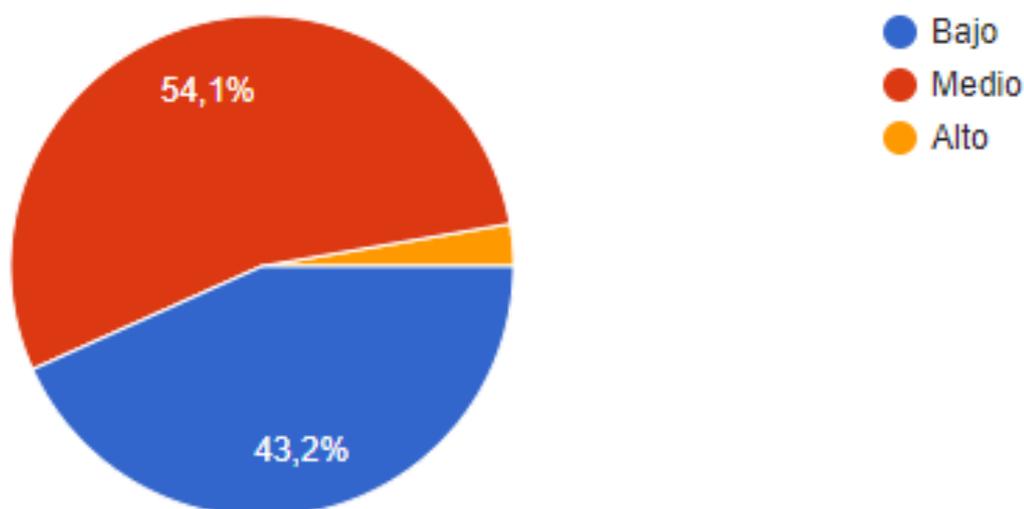
Tabla 24.

¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	1	2,7
Medio	20	54,1
Bajo	16	43,2
TOTAL	37	100

Figura 21.

¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020?



Análisis e Interpretación

Según los encuestados sobre la recuperación económica en sus establecimientos los resultados demuestran que: 54,1% ha sido Medio, 43,2% Bajo y 2,7 Alto.

Una vez que la emergencia sanitaria fue levantada por el gobierno central, todas las empresas y establecimientos se vieron con la necesidad de fortalecer sus negocios para no verse afectados con el cierre temporal o definitivo, la recuperación ha sido lenta y solo un pequeño porcentaje de la misma ha visto cómo sus negocios han tenido una leve mejoría.

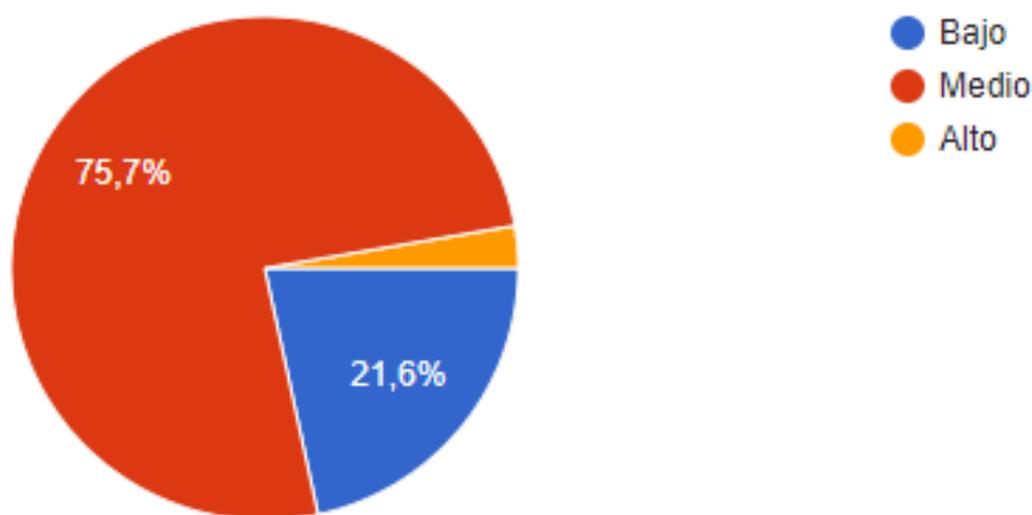
Tabla 25.

¿En qué medida es rentable es brindar servicios en su establecimiento en las condiciones actuales?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	1	2,7
Medio	28	75,7
Bajo	8	21,6
TOTAL	37	100

Figura 22.

¿En qué medida es rentable es brindar servicios en su establecimiento en las condiciones actuales?



Análisis e Interpretación

A pesar de la emergencia sanitaria, los establecimientos aseguraron que la rentabilidad de atención al cliente en sus negocios ha sido: 75,7% con calificación Media, 21,6% Bajo y 2,7% Alta.

Las condiciones actuales no han permitido un normal desenvolvimiento laboral y económico, será cuestión de muchos meses más seguir encarando las nefastas secuelas que deja el Covi19, pero las actividades laborales tienen que seguir un curso para no fracasar, y la colaboración y aceptación de los ciudadanos para dicha tarea es mancomunada, pero brindando seguridad y confiabilidad se podrá tener días mejores.

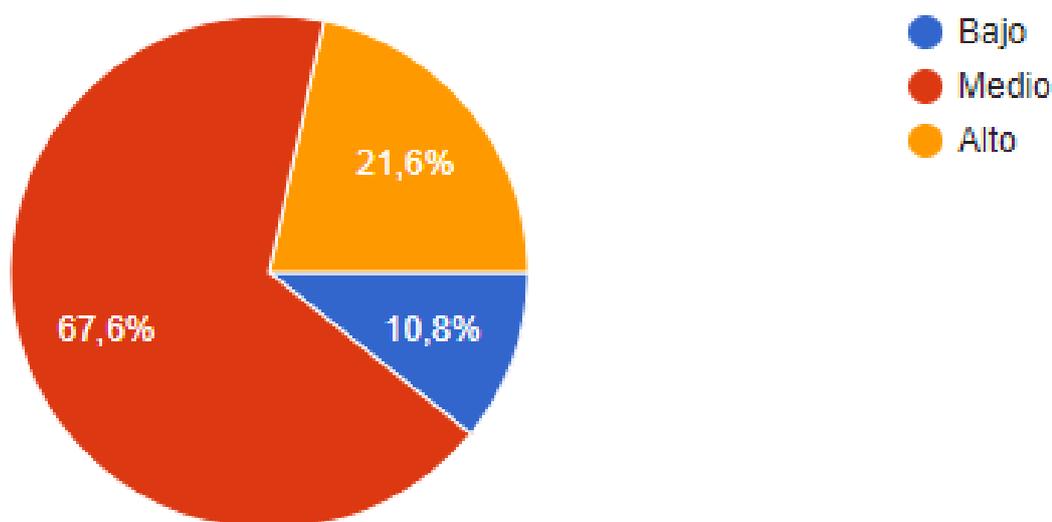
Tabla 26.

¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	8	21,6
Medio	25	67,6
Bajo	4	10,8
TOTAL	37	100

Figura 23.

¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel?



Análisis e Interpretación

Los establecimientos a quienes se les ha encuestado sobre la calidad de servicios se han mantenido, los resultados son: 67,6% Media, 21,6% Alto, y 10,8% Bajo.

Ante la situación sanitaria y que en la actualidad estamos pasando ha sido para muchos mantenerse y seguir prestando los servicios para sus potenciales clientes o clientes, se ha hecho esfuerzos grandes para que la prestación hotelera no se derrumbe como muchos otros negocios, mantenerse significa que es posible salir triunfantes, la recuperación va hacer lenta, pero con la colaboración de todas las entidades regentes a nivel hotelero y turístico se podrá conseguir resultados óptimos para todos los involucrados.

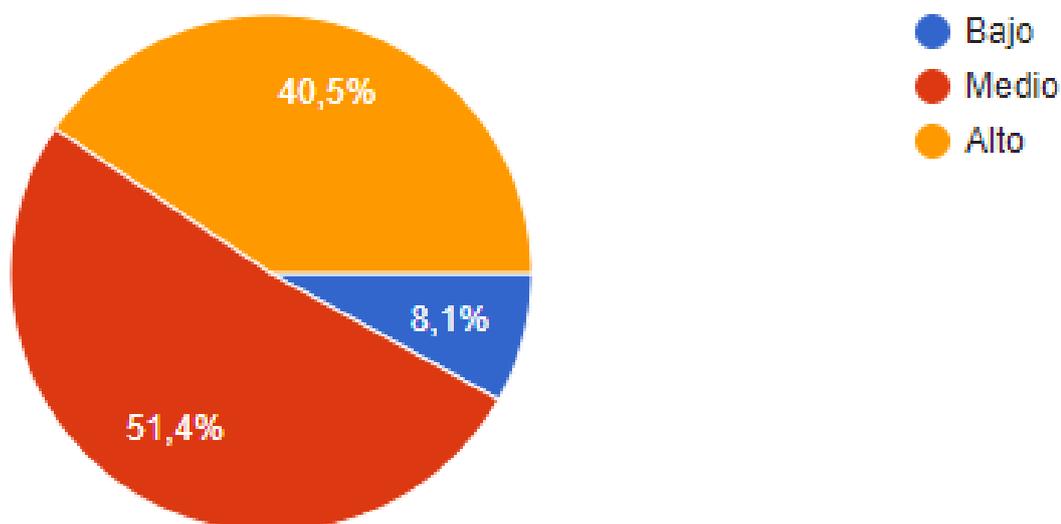
Tabla 27.

Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas?

Alternativas	Frecuencias	
	#	Porcentajes
Alto	15	40,5
Medio	19	51,4
Bajo	3	8,1
TOTAL	37	100

Figura 24.

Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas?



Análisis e Interpretación

La emergencia sanitaria ha tenido repercusiones en todo aspecto y la pregunta a la afectación entre empresas a dado como resultado lo siguiente: 51,4% Medio, 40,5% Alto y 8,1% Bajo.

Como nunca antes se ha visto en los últimos años la emergencia sanitaria, tiene una capacidad de frenar todo emprendimiento y las labores normales a las que las personas y empresas estaban acostumbradas, las relaciones empresariales tienen también sus propios caos que muchas veces han terminado en cierres definitivo, la emergencia sanitaria llegó para dar un vuelco total y como muchos otros les ha tocado comenzar de cero, la afectación ha sido incalculable por la pérdida laboral y económicamente hablando.

4.2. Acciones para la reactivación del sector

4.2.1. Plan de acción

Tabla 27.

Plan de acción

Objetivo	Informar sobre las medidas de prevención y de bio-seguridad en las instalaciones de alojamiento turístico para evitar la propagación y contagio de los clientes al momento de obtener su servicio.
Alcance	El plan de acción está destinado a todo el personal de los establecimientos hoteleros en todos los departamentos del mismo, y a quienes intervienen en las actividades de los hoteles.
Tiempo	Se lo realizara durante toda la crisis sanitaria, ajustándose a los tiempos de evaluación mensual de cada objetivo estratégico.

Tabla 28.

Objetivo de acción 1

Objetivo estratégico 1	Plantear acciones para evitar la propagación de Covid-19 en los establecimientos hoteleros					
Objetivo de la acción	Evaluar y concientizar sobre las medidas adecuadas de bioseguridad para los establecimientos hoteleros					
Indicador	Abastecimiento y utilización de equipo de bio seguridad					
Acciones	Recursos	Participantes	Medios	Financiamiento	Responsables	
Registro de las normas de bioseguridad sugeridas para el funcionamiento de los establecimientos	-Registro de establecimiento de alojamiento activos de contingencia -Registro de materiales de bioseguridad	de Administrador es y gerentes hoteleros	Charlas sobre la prevención de covid-19	GAD Municipalidad de Ambato	GAD Representantes hoteleros (AHOTEC) Autoridades sanitarias locales	

Tabla 29.

Objetivo de acción 2

Objetivo estratégico 2	Desarrollar de un plan de contingencia en caso de una posible evolución del virus.				
Objetivo de la acción	Crear un plan de contingencia utilizable frente a hipotética evolución del virus Covid-19.				
Indicador	Manual de protocolos a seguir				
Acciones	Recursos	Participantes	Medios	Financiamiento	Responsables
Analizar los posibles escenarios ante una evolución del virus.	-Plan de contingencia	de Administrador es y gerentes	Charlas sobre la prevención de covid-19	GAD Municipalidad de Ambato	GAD Representantes hoteleros (AHOTEC)
Crean respuestas y protocolos frente a estos escenarios.	-Registro de materiales bioseguridad	de AHOTEC		AHOTEC	Autoridades sanitarias locales
	-Dotación de equipos de protección	de			

Tabla 30.
Objetivo de acción 3

Objetivo estratégico 3	Implementación de certificación Covid-Free o sello seguro.					
Objetivo de la acción	Desarrollar un esquema de puntuación bajo el manual de bio seguridad para la implementación de un distintivo visible sobre un establecimiento seguro.					
Indicador	Certificación Covid-Free					
Acciones	Recursos	Participantes	Medios	Financiamiento	Responsables	
Plantear los requisitos para la obtención de una certificación de libre de Covid o establecimiento seguro, en base a las características de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ambato.	-Registro de establecimiento de alojamiento activos -Plan de contingencia -Registro de materiales de bioseguridad.	Administradores y gerentes hoteleros	Charlas sobre la prevención de covid-19 Capacitaciones digitales sobre bioseguridad.	GAD Municipalidad de Ambato.	GAD Representantes hoteleros (AHOTEC) Autoridades sanitarias locales	

La alta gerencia y dirección de los establecimientos deben elaborar una estrategia integral para adaptar las instalaciones a la situación de la pandemia por covid-19. El equipo de dirección debe trabajar conjuntamente con las autoridades sanitarias locales, así como gestores de restauración, turismo y otros hoteleros, para adaptarse a la situación aplicando las recomendaciones dadas por el gobierno, con el fin de evitar la propagación de Covid-19.

Posterior a la recolección y análisis de datos, se concluye que la situación actual debido a la emergencia sanitaria ha dejado una gran mancha en el sector turístico y de alojamiento de la ciudad de Ambato, ante las consecuencias presentadas se debe tomar medidas para reducir y mitigar los efectos negativos.

Como primer punto a tomar en cuenta es la puesta en marcha para contrarrestar el bajo afluente de turistas es potenciar la comunicación a través de herramientas digitales como redes sociales, páginas web o e-commerce, de esta manera se conseguirá dar a conocer que las actividades no se han detenido y que las mismas han mejorado para poder mantener los servicios de calidad de los establecimientos. Para ello se propone incrementar el marketing online mediante videos, ads, y otros tipos de banners.

Para el segundo punto es un reajuste en los precios en los que se oferta los servicios, pues de esta manera se concientizara que no todos los turistas pueden estar en las mismas posibilidades económicas.

En tercer lugar se tiene como enfoque la seguridad que existe tras la emergencia sanitaria, ya que a través de los datos obtenidos se verifica la importancia de acatar el reglamento de seguridad sanitaria para asegurar la calidad de los servicios y satisfacer a los visitantes. Por esta razón se sugiere implementar un certificado que avale como establecimiento seguro o sello Covid-free, para recuperar la confianza de los turistas y que de esta forma se sientan seguros.

Finalmente fortalecer los pilares de un turismo sostenible para la recuperación del sector turístico y a la vez el levantamiento del sector hotelero, pues cabe recalcar que ambos van de la mano.

En el pilar ambiental, favorecer el turismo, incentivar mediante herramientas digitales a visitar las zonas de la ciudad

Dentro del pilar social, respetar y apoyar los derechos de los pobladores y turistas, reactivar de manera parcial las zonas que se encuentren cerradas y de mayor afluencia de personas.

Para el pilar económico generar o recuperar el empleo, estimular e impulsar el desarrollo de los establecimientos para una nueva forma de ver el panorama o una nueva oportunidad de mejorar y prestar más servicios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1. Conclusiones

- Sin duda el impacto que ha dejado la emergencia sanitaria ha sido en su mayor parte negativo para todos los sectores, a pesar de ello ha hecho también que los empresarios hoteleros y turísticos, vean desde una nueva perspectiva el replanteamiento del desarrollo de la actividad que los compete. Una nueva oportunidad de evolución y toma de decisiones mejoradas, para favorecer a la empresa, los colaboradores de ella y en especial a los turistas.
- La mayor parte del sector turístico hotelero lo conforman las pequeñas y medianas empresas, las cuales en medio de la pandemia han sufrido pérdidas de empleo, sin embargo el sector turístico se destaca por su gran resiliencia y la capacidad de generar empleo posterior a situaciones de crisis. Gestionar las medidas de la crisis y promover el desarrollo de competencias para mitigar el impacto que ha dejado el Covid-19, revisar y reestructurar los impuestos y pagos normativos que se deben realizar.
- El sector hotelero en la ciudad de Ambato ha sido gravemente afectado, ocasionando en algunos casos el despido permanente debido al cierre definitivo del establecimiento.
- Los sectores turístico y hotelero de la ciudad, han quedado resquebrajados y “tocados” por las consecuencias que ha dejado la emergencia sanitaria, a pesar de ello algunas empresas han sabido mantenerse a flote, ofertando y aprovechando las herramientas digitales. Dentro de todos los sectores se ha visto la gran relevancia y funcionalidad que tienen plataformas digitales para el trabajo, la educación y precisamente para la oferta de servicios.

5.2. Recomendaciones

- Reestablecer y fortalecer los lazos entre empresas, para poder sobrellevar la crisis. Mantenerse en contacto e informados sobre las medidas de seguridad y como proceder a medida que el tiempo va pasando, pues aún se debe tomar en cuenta que la crisis no culmina del todo, por tal razón coordinar y apoyarse entre el sector público y privado para evitar una afección mayor dentro del sector.
- El trabajo mancomunado entre las empresas privadas y gubernamentales es fundamental para el levantamiento y desarrollo del sector. La colaboración entre los gestores hoteleros y turísticos es la clave primordial para que la actividad turística no se detenga, sino que se vaya desarrollando y creciendo para volverla más fuerte y enfrentar las crisis que en un futuro pueden suscitarse.
- Elaborar charlas o boletines de capacitación para los servidores turísticos y hoteleros para la creación de planes de contingencia. Realizar la reapertura de los establecimientos a mediana capacidad para evitar contagios, e ir ofertando más servicios parcialmente según vaya progresando el nivel de contagios y la mitigación de las afecciones dadas.
- Aplicar estrategias de marketing digital por medio de las plataformas virtuales, pues una vez se haya mitigado la crisis y sea seguro el movimiento de personas, todos aquellos turistas buscaran nuevos sitios para conocer. Por ello las plataformas digitales se han vuelto una herramienta indispensable y un arma muy poderosa para las empresas pues a través de ellas se puede mantener el contacto con los turistas y realizar una comunicación personalizada a pesar de la distancia.

5.3. Bibliografía

- Aluisa, E, (2019) Análisis histórico del sector hotelero en Quito en el periodo 2008-2018. Universidad San Francisco de Quito
- Añorga J, Valcárcel N, Che J, Colado J, Pérez A. La parametrización en la investigación educativa. VARONA Rev Científico-Methodol [Internet]. 2008 Jul;47:25–32. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360635567005>
- Dennis, L. (1994). Introducción a la industria de la hospitalidad. McGraw-Hill
- Camacho Carpio, C. D. (2020). Servicio de restauración en el cantón Babahoyo, estrategias de gestión post covid-19 (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2020).
- Canós, L. (2020). Impacto del covid-19 en la industria del turismo. Recuperado de: <http://cienciagandia.webs.upv.es/2020/04/impacto-del-covid-19-en-la-industria-del-turismo/>
- Correa, L. (2015). Diseño de un plan de negocios para la apertura de un hotel en la parroquia Tababela cerca al nuevo aeropuerto de Quito.
- Chang, C. L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after COVID-19. Sustainability (Switzerland), 12(9), 10–13. <https://doi.org/10.3390/su12093671>
- Chacón Cabrera, J. C. Acceso al financiamiento y reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del COVID-19, en la ciudad de Huánuco-2020.
- Chen, H., Huang, X., & Li, Z. (2020). A content analysis of Chinese news coverage on COVID-19 and tourism. Current Issues in Tourism, 0(0), 1–8. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1763269>
- Enciclopedia práctica profesional de turismo hoteles y restaurantes (2003) (1ª.ed) Barcelona Océano.
- Falcón, V. V., Sánchez, F. C., & Fernández, A. J. R. (2020). Impacto de la Covid-19 en el turismo mundial. Universidad y Sociedad, 12(S (1)), 207-216.

- Félix, A.G. y García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4 (1), 79-103.
- Gisper, C. et al. (1999). *Enciclopedia Practica Profesional de Hoteles y Restaurantes*. España Oceano y Centrum.
- Genise, C. (2010). *Hoteleria tradicional versus nuevas modalidades de alojamiento*. Universidad de Palermo.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R. (2020). Turismo y covid-19 en canarias. Singularidades, desafíos y reorientación del modelo. Universidad de Laguna. Recuperado: <https://www.researchgate.net/publication/344952166>
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, 6688. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1757748>.
- Hung, K.K.C., Mark, C.K.M., Yeung, M.P.S. et al. The role of the hotel industry in the response to emerging epidemics: a case study of SARS in 2003 and H1N1 swine flu in 2009 in Hong Kong. *Global Health* 14, 117 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0438-6>
- Mackay, C. (2020). *Afectacion socioeconómica del Covid-19 al sector turistico hotelero de la ciudad de Guayaquil-Ecuador*. https://www.anahuac.mx/mexico/cicotur/sites/default/files/2020-03/Doc06_Coronavirus_Turismo_CICOTUR.pdf
- Madrid, F. (2020) *Coronavirus y Turismo: Del dato al relato en turismo*. Anáhuac: Universidad Anáhuac. CICOTUR.
- Mendoza, Á. G. F., & Reinoso, N. G. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el

destino Manta (Ecuador). Revista Internacional de Turismo y Empresa. RITUREM, 4(1), 79-103.

Molina Prendes, Norma, & Mejias Herrera, María Luz. (2020). Impacto social de la COVID-19 en Brasil y Ecuador: donde la realidad supera las estadísticas. EDUMECENTRO, 12(3), 277-283. Epub 22 de junio de 2020. Recuperado en 19 de noviembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300277&lng=es&tlng=pt.

Moyano Bajaña, J. L. (2020). Estrategias de marketing para la reactivación hotelera de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2020).

Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR). Art. 12 de 18 de febrero del 2016 (Ecuador)

Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 2020.b). Evaluación del impacto del brote de Covid-19 en el turismo internacional. 24 de marzo. Disponible en: https://webunwto.s3.euwest-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/14314_Coronavirus_PPT%20DH_Sp.pdf

Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 2019). Panorama del Turismo Internacional edición 2019. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>

Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 2020.a). World Tourism Barometer. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.1>.

Pennington-Gray, L. Cahyanto, I. Cahyanto, B. Thapa, B. McLaughlin, E. Willming, C. Blair, S. (2010) Destination Management Organizations and Tourism Crisis Management Plans in Florida. Tourism Review International.

Quevedo-Barros, M., Vásquez-Lafebre, L., Quevedo-Vázquez, J., & Pinzon-Prado, L. (2020). COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador. Dominio de las Ciencias, 6(3), 1006-1015. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1330>

- Rivera, M. Felix, A. (2019). Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. Un estado de la cuestión. *Investigaciones Geográficas*.
- Rodríguez Valdivieso, J. (2012). Análisis de la aplicación de marketing en establecimientos de alojamiento de lujo y primera en la ciudad de Cuenca (2007-2009) (Bachelor's thesis). Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1716>.
- Robles, B. (2019) Población y Muestra *PuebloCont*. Vol. 30 Recuperado: [tp://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121](http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121)
- SECTUR. (2020). Escenarios 2020. Covid19.
- Sigala, M., & Burgess, G. (2020). resetting industry and research, 117(June), 312–321
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43 (4), 64-66.
- Villena; Eduardo. (2003) Técnico en hotelería y turismo. Cultural S.S Madrid.

5.4. Anexos

5.4.1 Carta de Compromiso

Ambato, 26 de noviembre de 2020

Ing. Eduardo Calvache
Presidente de la Cámara de Turismo
Presente.

Yo, Jean Pierre Núñez Alarcón con CI: 180377641-6 Licenciado en Turismo y Hotelería y actualmente cursando el Masterado mención: Gestión de la Calidad Total en Empresas Turísticas en la Universidad Técnica de Ambato, me dirijo a Ud. En calidad de director actual de la Cámara de Turismo por medio de la presente carta de compromiso a razón de solicitar su aprobación para el levantamiento de información en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ambato. La información recabada será utilizada netamente para fines estudiantiles, de igual forma me comprometo a no divulgar ningún contenido de la misma.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada a la presente

Quedo de usted atento a cualquier comentario
Agradezco de ante mano su gentil colaboración

Atentamente



Jean Pierre Núñez Alarcón

180377641-6



Autorizado por:

Ing. Eduardo Calvache
Director de la Cámara de turismo

5.4.2 Encuesta Virtual en Google Forms



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE
LA EDUCACIÓN PROGRAMA DE
MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN EN
GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN
ORGANIZACIONES DE SERVICIO
TURÍSTICO

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar las consecuencias del COVID-19 en las actividades y las fuentes de empleo a partir del día en que se encontró el primer caso de COVID19 en el país (17 de marzo del 2020). Con el propósito de obtener una cuantificación de los resultados, se espera una respuesta sincera y coherente de las preguntas. Evalúe según su perspectiva el rango que usted crea oportuno en las siguientes cuestionantes.

*Obligatorio

1.- Previo al Covid-19 ¿Cuál era aproximadamente el nivel de ocupación que presentaba su establecimiento mensualmente? (turistas no residentes o extranjeros) *

- Bajo
- Medio
- Alto

2.- En la situación actual con la presencia del Covid-19 ¿Cuál es aproximadamente el nivel de ocupación que presenta su establecimiento? (turistas no residentes o extranjeros). *

- Bajo
- Medio
- Alto

3.- En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas extranjeros? *

- Bajo
- Medio
- Alto

4.- En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a turistas nacionales? *

- Bajo
- Medio
- Alto

5.- En la situación actual, ¿En qué medida presta el servicio de su establecimiento a colaboradores de otras empresas? *

- Bajo
- Medio
- Alto

6.- ¿En qué medida cree usted que las medidas de prevención contra el Covid-19 afecta o disminuye a los niveles de satisfacción de los clientes? *

- Bajo
- Medio
- Alto

7.- ¿En los últimos meses, ¿de qué manera ha variado el número de visitas en las herramientas digitales? (página web, redes sociales, correo electrónico, GDS) *

- Bajo
- Medio
- Alto

8.- ¿En qué medida considera usted que ha disminuido el número de llegadas a su establecimiento, con respecto a la situación anterior al Covid-19? *

- Bajo
- Medio
- Alto

9.- ¿En qué medida usted considera necesario un cambio en los precios de los productos y servicios de su establecimiento? *

- Bajo
- Medio
- Alto

10.- Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de promoción y marketing digital? *

- Bajo
- Medio
- Alto

11.- Según su criterio ¿En qué medida cree usted que ayudaran a la reactivación del sector las estrategias de disminución de precios? *

- Bajo
- Medio
- Alto

12.- ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los turistas? *

- Bajo
- Medio
- Alto

13.- ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de turismo? *

- Bajo
- Medio
- Alto

14.- ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a los Gerentes y/o administradores Hoteleros? *

- Bajo
- Medio
- Alto

15.- ¿A qué nivel se debería atribuir la reactivación del sector hotelero de Ambato a la cámara de Gobierno del Ecuador? *

- Bajo
- Medio
- Alto

16.- Desde su perspectiva como empresario hotelero ¿Cree que las consecuencias de la Crisis sanitaria han dejado secuelas profundas en el sector hotelero de la ciudad de Ambato? *

- Bajo
- Medio
- Alto

17.- ¿Cómo estima el desarrollo económico en su establecimiento en el último mes del 2020? *

- Bajo
- Medio
- Alto

18.- ¿En qué medida es rentable brindar servicios en su establecimiento en las condiciones actuales? *

- Bajo
- Medio
- Alto

19.- ¿En qué medida ha logrado mantener la calidad de los servicios que oferta el hotel? *

- Bajo
- Medio
- Alto

20.- Según su criterio, ¿A qué nivel ha afectado la emergencia sanitaria a las relaciones entre empresas? *

- Bajo
- Medio
- Alto