

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Desarrollo de un lineamiento técnico para la reactivación segura  
del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Espinoza Tufiño Génesis Thalia

Hidalgo Baños Miriam Jackeline

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

Año: 2020

## DEDICATORIA

Este proyecto se lo quiero dedicar a mi papá Jaime, a mi hermano Polo y sobre todo a mi mamá María Josefa, porque gracias a su paciencia y esfuerzo pude culminar satisfactoriamente esta etapa de aprendizaje, ella es la que con su ejemplo me inspira día a día a ser mejor persona y a dar lo mejor de mí en cada paso que vaya a dar; también dedicarle este proyecto a mis amigos y a todo aquel que hizo que este camino sea liviano y fácil de llevar durante estos años universitarios. Que si bien es cierto no han sido fáciles, pero sí los más felices.

**Génesis Thalia Espinoza**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mis padres Luis y Mirian por brindarme su apoyo, amor y sacrificio a lo largo de este proceso, ellos han sido un pilar fundamental y me motivan siempre a cumplir mis metas; así mismo se la dedico a mis demás familiares y amigos por sus consejos y apoyo incondicional durante toda esta etapa universitaria.

**Miriam Jackeline Hidalgo**

## **AGRADECIMIENTOS**

Mis más sinceros agradecimientos a todos los profesores que nos vieron crecer durante nuestra carrera universitaria, sin ellos nada de esto hubiera sido posible. Agradezco también a nuestra alma máter ESPOL por permitirnos crecer como personas y como profesionales dentro de sus aulas; también un sincero agradecimiento a mi compañera de tesis Jackeline Hidalgo, que sin su apoyo nada habría sido igual.

**Génesis Thalia Espinoza**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a las autoridades y docentes de la ESPOL, que a lo largo de esta etapa han sabido guiar y transmitir sus conocimientos, herramientas con las que he salido adelante; mi más grande agradecimiento a la docente Cinthy Elizabeth Veintimilla Marino por haberme brindado siempre su apoyo y enseñanzas, mismas que me motivaron a desarrollarme como profesional, ella que estuvo conmigo desde los inicios hasta la finalización de mi carrera universitaria.

Finalmente, le agradezco a mi compañera de tesis y amiga Génesis Espinoza por su apoyo y dedicación durante todos estos años universitarios.

**Miriam Jackeline Hidalgo**

## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Espinoza Tufiño Génesis Thalía, Hidalgo Baños Miriam Jackeline* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

*Génesis Espinoza t.*

Autor 1

*Jackeline J. Hidalgo B.*

Autor 2

# EVALUADORES

*Olivia Martínez*  
24-09-2020

---

PROFESOR DE LA MATERIA

*Carl Brown*

---

PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

El proyecto integrador que leerán a continuación está enfocado en cómo prevenir contagios por la propagación del virus COVID – 19, el cual a inicios del año 2020 afectó considerablemente a nivel mundial al sector turístico y su economía, lo cual ha provocado un sinnúmero de cancelaciones de paquetes turísticos, ferias, simposios, congresos y convenciones. Ecuador no fue la excepción dado que, el epicentro del virus se dio en la ciudad de Guayaquil, el cual es considerado un destino de negocios o destino MICE importante y, en esta misma ciudad es donde se encuentra ubicado el Hotel Del Parque, que en consecuencia se vio en la obligación de paralizar sus actividades y eventos incluidos los del área MICE. Nuestro objetivo es desarrollar un lineamiento técnico de bioseguridad en base a protocolos emitidos por entidades oficiales ante el COVID-19, para el área anteriormente mencionada del Hotel Del Parque, con el fin de iniciar una reactivación segura y confiable. el lineamiento técnico de bioseguridad se basó en la investigación de mercados en la cual se utilizaron las siguiente técnicas, fichas de observación aplicadas al Hotel Del Parque, entrevistas a expertos en coordinación de eventos, encuestas realizadas a las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta; protocolos emitidos por el COE nacional, la guía para la reactivación de eventos empresariales emitido por el ICCA y el protocolo de reactivación de eventos emitido por la cadena de Hoteles Oro Verde; nuestra propuesta de valor es modificar y añadir lineamientos los cuales hemos dividido en las siguientes áreas: Clientes, personal, proveedores y manejo de desechos. Estos se podrán aplicar en los eventos corporativos desarrollados en el Hotel Del Parque con el fin de que los clientes se sientan seguros al momento de asistir. Es viable aplicar el lineamiento técnico de bioseguridad dado que, los principales hallazgos encontrados con los clientes potenciales que respondieron las encuestas, confirmaron que, de esta manera sí asistirían a los eventos corporativos que se desarrollen dentro del Hotel Del Parque.

**Palabras Clave:** COVID – 19, Turismo MICE, reactivación, salvaguardar.

## **ABSTRACT**

*The Integrative project that you will read is focused on how to prevent contagion by the spread of the virus COVID - 19, which at the beginning of the year 2020, significantly affected worldwide the tourism sector and its economy, which has caused countless cancellations of tourist packages, fairs, symposia, congresses and conventions. Ecuador was no exception given that, the epicenter of the virus occurred in the city of Guayaquil, which is considered a business destination or MICE important destination and, in this same city is where the “Hotel Del Parque” is located, which consequently was forced to paralyze its activities and events including those of the MICE area. Our objective is to develop a biosecurity technical guideline based on protocols issued by official entities in the face of COVID-19, for the MICE tourism area of the “Hotel Del Parque”, in order to initiate a safe and reliable reactivation. the guideline technical biosafety is based on the research of the markets in which it used the following techniques, observation cards applied to the Hotel Of the Park, interviews with experts in event coordination, surveys of the cities of Quito, Guayaquil, Cuenca and Manta; protocols issued by the national COE, the guide for the reactivation of business events issued by the ICCA and the protocol of reactivation event by the hotel chain “Oro Verde”; our value proposition is to modify and add guidelines that we have divided in the following areas: customers, staff, suppliers, and waste management. These can be applied at corporate events developed at the “Hotel Del Parque” in order to make customers feel safe when assist. It is feasible to apply the biosafety technical guideline since, the main findings found with potential customers who answered the surveys, confirmed that, in this way they would assist to a corporate event that take place at the “Hotel Del Parque”.*

**Keywords:** COVID – 19, MICE tourism, reactivation, safeguard.

# ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>II</b>
<b>ABREVIATURAS</b> .....	<b>VI</b>
<b>SIMBOLOGÍA</b> .....	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>VIII</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	4
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	5
1.3.2.1. <i>Preguntas de investigación</i> .....	5
1.4. MARCO TEÓRICO .....	6
<b>2 METODOLOGÍA</b> .....	<b>9</b>
2.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	10
2.3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	10
2.3.1. <i>Objetivo general de la investigación de mercados</i> .....	10
2.3.2. <i>Objetivos específicos de la investigación de mercados</i> .....	11
2.4. MÉTODO CUALITATIVO.....	11
2.4.1. <i>Observación indirecta</i> .....	11
2.4.2. <i>Entrevistas</i> .....	11
2.5. MÉTODO CUANTITATIVO.....	12
2.5.1. <i>Encuestas</i> .....	12
2.1 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS – ICCA .....	16
<b>3. RESULTADOS Y ANÁLISIS</b> .....	<b>21</b>
3.1. RESULTADOS DE FICHAS DE OBSERVACIÓN .....	21
3.2. RESULTADOS DE ENTREVISTAS A EXPERTOS .....	22
3.3. RESULTADOS DE ENCUESTAS .....	24
3.4. ANÁLISIS FINANCIERO.....	26
<b>4. DESARROLLO DE PROPUESTA DE VALOR</b> .....	<b>33</b>

1.1. ANTECEDENTES DEL HOTEL DEL PARQUE.....	34
1.1.1. Descripción general.....	34
1.1.2. Misión.....	34
1.1.3. Visión.....	34
1.1.4. Objetivo general.....	35
1.2. OBJETIVOS DEL LINEAMIENTO TÉCNICO.....	35
1.2.1. Objetivo general del protocolo.....	35
1.2.2. Objetivos específicos del protocolo.....	35
1.3. DEFINICIONES.....	36
1.4. INSUMOS DE BIOSEGURIDAD.....	37
<b>APARTADO 1.....</b>	<b>39</b>
<b>MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD.....</b>	<b>39</b>
1. LINEAMIENTOS GENERALES.....	40
1.1. Clientes.....	40
1.2. Personal.....	41
1.3. Proveedores.....	42
<b>APARTADO 2.....</b>	<b>44</b>
<b>MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA MONTAJE DE EVENTOS CORPORATIVOS.....</b>	<b>44</b>
2. LINEAMIENTOS PARA EVENTOS CORPORATIVOS.....	45
2.1. Generales.....	45
2.2. Personal.....	47
2.3. Limpieza de salones y espacios exteriores.....	52
2.4. Planificación del evento.....	52
2.5. Durante el evento.....	57
<b>APARTADO 3.....</b>	<b>58</b>
<b>MANEJO DE DESECHOS.....</b>	<b>58</b>
3. MANEJO DE DESECHOS.....	59
3.1. Generales.....	59
<b>APARTADO 4.....</b>	<b>61</b>
<b>SOCIALIZACIÓN DE LOS LINEAMENTOS TÉCNICOS DEL ESTABLECIMIENTO.....</b>	<b>61</b>
4. SOCIALIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS.....	62
4.1. Inducción al personal.....	62
<b>APARTADO 5.....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>

5.	RECOMENDACIONES.....	64
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
5.2	RECOMENDACIONES.....	67
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>68</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>74</b>
ANEXO A .....		74
ANEXO B .....		83
ANEXO C .....		85
ANEXO D .....		91
ANEXO E .....		99
ANEXO F .....		118
1.	GRÁFICOS DE ENCUESTAS DE LA CIUDAD DE QUITO .....	118
2.	GRÁFICOS DE ENCUESTAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL .....	129
3.	GRÁFICOS DE ENCUESTAS DE LA CIUDAD DE CUENCA.....	138
4.	GRÁFICOS DE ENCUESTAS DE LA CIUDAD DE MANTA.....	149
<b>ANEXOS DEL LINEAMIENTO TÉCNICO .....</b>		<b>157</b>
ANEXO 1.....		157
ANEXO 2.....		158
ANEXO 3.....		159
ANEXO 4.....		164
ANEXO 5.....		165
ANEXO 6.....		166
ANEXO 7.....		167

## **ABREVIATURAS**

AECIT Asociación Española de Expertos Científicos de Turismo

AIPC Asociación Internacional de Centros de Convenciones

AHOTEGU Asociación Hotelera del Guayas

CEO Director Ejecutivo

COE Centro de Operaciones de Emergencia

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

GBTA Gobal Travel Association

HSE Salud, Seguridad y Ambiente

ICCA Asociación Internacional de Congresos y Convenciones

INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

MICE Reuniones, Incentivos, Congresos y Exhibiciones

MINTUR Ministerio de Turismo

MT Ministerio de Trabajo

MSP Ministerio de Salud Pública

OMS Organización Mundial de la Salud

OMT Organización Mundial de Turismo

PEA Personas Económicamente Activas

UFI Asociación Global de la Industria de Exposiciones

# SIMBOLOGÍA

SARS – CoV2

Coronavirus Humano

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Habitantes por ciudad y porcentaje PEA de cada una.....	14
Tabla 2. Número de encuestas a realizar por ciudad según porcentaje PEA.....	15
Tabla 3. Matriz de entrevistas a expertos .....	22
Tabla 4. Precios de insumos, herramientas y materiales por semestre.....	26
Tabla 5. Tabla de amortización – Banco Pichincha .....	30
Tabla 6 Tabla de amortización – Banco del Pacífico .....	31
Tabla 7. Tabla de amortización – Cooperativa JEP .....	32
Tabla 8. Vajilla / cristalería / utensilios / cubertería .....	48
Tabla 9. Montaje y Servicio .....	50
Tabla 10. Ficha técnica de evento .....	53

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica y social que se ha ido desarrollando poco a poco en Ecuador, dentro de esta actividad existen diferentes motivaciones como lo es el turismo de reuniones el cual se organiza con motivos profesionales o laborales como son los eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones.

La ciudad de Guayaquil se caracteriza por ser un destino de negocios, la cual con el pasar del tiempo ha sido aceptada por la asociación internacional de congresos y convenciones, dentro de esta ciudad existen varios establecimientos que ayudan a realizar esta actividad como los hoteles, restaurantes, servicios de transporte, espacios enfocados a eventos de índole profesional.

El Hotel Del Parque ubicado en Guayaquil, dentro de sus instalaciones se enfocan a brindar el servicio de alojamiento, restauración y organización de eventos, las actividades del establecimiento se han visto afectadas gravemente hasta su paralización por el brote mundial del COVID – 19, por lo que este proyecto tiene como fin elaborar un lineamiento técnico para la reactivación del turismo de reuniones en el Hotel Del Parque.

Con esta investigación se ha considerado diferentes aspectos, factores y conceptualizaciones sean políticos, económicos, sociales y turísticos que han ido surgiendo con la pandemia del coronavirus, así mismo se analizarán las medidas implementadas por las autoridades, con el fin de reactivar el turismo de reuniones en el establecimiento previsto.

### 1.1 Descripción del problema

La ciudad de Guayaquil perteneciente a la provincia del Guayas cuenta con una superficie de 344,5 km<sup>2</sup> y población de 2.671.801 habitantes de acuerdo con el censo poblacional del 2018.

Esta ciudad tiene una infraestructura hotelera en excelentes condiciones, así mismo con otros establecimientos complementarios como aeropuertos, vías en buen estado,

servicios de transporte, alimentos y bebidas para mejorar la estadía del visitante. Guayaquil busca posicionarse como un destino internacional de negocios, la cual había progresado en el 2015 con la aceptación de la asociación internacional de congresos y convenciones (ICCA), en el 2016 y 2017 la ciudad tuvo un reconocimiento como destino líder de viajes de negocios de Sudamérica.

En el 2019 el Ministerio de Turismo (MINTUR) se reunió con el objetivo de reforzar las estrategias para que la ciudad sea considerada un destino preferido para el turismo de reuniones o también conocido como MICE (reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones).

A inicio del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) evaluó el brote de COVID – 19 y lo declaró una pandemia por el nivel acelerado de propagación del virus, la pandemia del coronavirus afectó gravemente la economía a nivel mundial, ya que, paralizó las actividades en los establecimientos para evitar contagios.

El coronavirus ha afectado seriamente al turismo a nivel internacional porque ha provocado un sin número de cancelaciones de viajes, paquetes turísticos, eventos, congresos y ferias, estimando una pérdida de \$30.000 a \$50.000 millones de dólares estadounidenses según el reporte de mayo del 2020 emitido por la Organización Mundial del Turismo (OMT), en cuanto al sector hotelero se ha evidenciado una reducción del 90,8% en la tasa ocupación.

Este virus ha tenido consecuencias considerables en Ecuador, teniendo un gran epicentro en la provincia del Guayas, dentro de este la ciudad de Guayaquil es la que obtuvo el mayor impacto con 30.696 casos según el Ministerio de Salud Pública (MSP) reportados hasta el mes de mayo del 2020. También como consecuencia del mismo el turismo se encuentra paralizado, en especial el turismo MICE.

Las medidas de seguridad brindadas por las autoridades son protocolos generales de conocimiento público para iniciar las actividades en distintos establecimientos, pero en la actualidad no existe un lineamiento técnico para la reactivación del turismo MICE dentro de la ciudad de Guayaquil.

Esta ciudad cuenta con 59 establecimientos hoteleros de los cuales se encuentra la cadena Oro Verde Hotels, la cual se inauguró en 1994 y en la actualidad cuenta

establecimientos reconocidos como Oro Verde, UniPark Hotel, Villa Escalesia y Hotel Del Parque.

Hotel Del Parque que se encuentra en el cantón Samborondón, se ha visto perjudicado por la pandemia del coronavirus por lo que han reducido personal en un 40%, también cerrando el establecimiento por un periodo 2 meses (marzo y abril), así mismo nos informaron que para el periodo del 2020 se encontraba con varios eventos programados para todo el año, los cuales han sido cancelados por la pandemia, afectando seriamente la economía del establecimiento.

Este proyecto tiene como finalidad crear un lineamiento técnico para el Hotel Del Parque ubicado en la ciudad de Guayaquil, con el fin de reactivar el turismo de reuniones dentro de sus instalaciones salvaguardando la integridad de los visitantes nacionales e internacionales y anfitriones del lugar.

## **1.2 Justificación del problema**

El presente proyecto se enfoca particularmente en el Hotel Del Parque puesto que, tiene una orientación premeditada hacia clientes corporativos tanto de empresas nacionales como de empresas extranjeras de *target* alto, que estén de paso por la ciudad de Guayaquil. La ciudad se está posicionando como un referente del turismo MICE mediante campañas publicitarias para reforzar esta área, el Hotel Del Parque está ubicado en el cantón Samborondón vía Guayaquil, localizado a 10 min del centro de la urbe porteña, es por esto que, se lo considera dentro de la promoción turística de la ciudad. El hotel cuenta con la categoría 5 estrellas otorgada por el Ministerio de Turismo, figurando como el primer hotel boutique de lujo de la ciudad de Guayaquil.

No obstante, la historia del Hotel Del Parque se remonta al siglo XIX, expresamente a 1892 que fue el año de la apertura del Hospicio Sagrado Corazón de Jesús conocido también como el primer centro de salud de Guayaquil, el Hotel Oro Verde decidió restaurarlo y adecuarlo para convertirlo en un hotel-boutique de lujo, rescatando el diseño original del hospicio, son cerca de 44 habitaciones, con una capacidad para 88 viajeros, también tiene un servicio de restauración el cual lleva por nombre Casa Julián Coronel en honor al emblemático doctor Guayaquileño.

En la actualidad el Hotel Del Parque ha detenido sus operaciones por la emergencia sanitaria que ha afectado a todo el sector turístico de Ecuador. En apoyo a disminuir los contagios por el COVID-19 el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y el Ministerio de Turismo (MINTUR) prohibiendo eventos de más de 10 personas en un establecimiento, vuelos nacionales e internacionales y la movilización interprovincial. Afectando principalmente a la ciudad de Guayaquil. Tomando en cuenta que para el Hotel Del Parque y para la misma ciudad el turismo MICE representa uno de sus rubros más importantes.

Al implementar un lineamiento técnico fomentamos el desarrollo de las operaciones del establecimiento de forma segura, tomando las medidas necesarias para evitar propagar el coronavirus así mismo por medio de este lineamiento se dará conocer como ejecutar las actividades de manera correcta y qué medidas tomar en diferentes escenarios que se pueda presentar durante el proceso de la reactivación de las operaciones del establecimiento, cumpliendo con las normas establecidas en el Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio de Trabajo (MT), Comité Nacional de Operaciones de Emergencia Nacional (COE Nacional), Comité Nacional de Operaciones de Emergencias Provincial (COE Provincial) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo general***

- Desarrollar un lineamiento técnico de bioseguridad en base a protocolos emitidos por entidades oficiales ante el COVID-19, para el área de turismo MICE del Hotel Del Parque, con el fin de iniciar una reactivación segura y confiable.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar las necesidades de los actores involucrados en el turismo de reuniones del Hotel Del Parque ubicado en el cantón Samborondón, recolectando información que sustente el lineamiento técnico de bioseguridad.
- Identificar medidas de bioseguridad aplicadas en el Hotel Del Parque, desde el 4 de mayo de 2020 (reinicio de actividades) hasta el mes de septiembre de 2020.
- Propiciar la reactivación de las actividades del Hotel Del Parque en el marco de un lineamiento técnico de bioseguridad, garantizando el retorno de la demanda del turismo MICE.

#### **1.3.2.1. Preguntas de investigación**

##### Objetivo 1

1. ¿Qué necesidades tienen las empresas que han hecho contratos de eventos con el Hotel Del Parque?

##### Objetivo 2

2. ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que han tenido mayor eficacia y funcionalidad a nivel internacional?
3. En base a los lineamientos de bioseguridad que el Ministerio de Turismo compartió, ¿Cuál de estos se podría aplicar al sector hotelero que estaría a cargo del turismo de reuniones en Ecuador?

##### Objetivo 3

4. ¿cuáles serán los beneficios directos e indirectos en base a los resultados obtenidos del estudio del mercado al Hotel Del Parque?

#### 1.4. Marco Teórico

El turismo como tal tiene una entidad rectora, en este caso concreto sería la OMT el cual va evaluando el motivo de visita de los turistas para clasificarlos de acuerdo a su motivación de viaje, dentro de los cuales se encuentra el turismo de negocios que a su vez tiene un nicho que es el turismo de reuniones.

Según el glosario oficial de la OMT el turismo de reuniones se puede subdividir aún más en “asistencia a reuniones, conferencias o congresos, ferias comerciales y exposiciones” y “otros motivos profesionales y de negocios”. (UNWTO, s.f.). Debido a esto, se entenderá que una *REUNIÓN* es: “agrupación de 10 o más participantes por un mínimo de 4 horas”, en una sede contratada, con el propósito común de llevar a cabo una actividad concreta, que puede o no ser con propósitos económicos (OMT, 2017)

Según la OMT nos especifica que: el turismo de reuniones se lo conoce como una actividad que se realiza por una persona o grupo de personas fuera de su lugar habitual de permanencia por al menos 24 horas y que a su vez cumpla con las características de una reunión. (OMT, 2017)

Otra de las perspectivas del turismo de reuniones conocido también con el nombre de MICE siglas que corresponden a *meeting, incentive, conference and exhibition* que en español corresponden a la traducción de reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones, queriendo así profundizar más en los conceptos y su clasificación tenemos algunos tipos de Turismo en este apartado, son los siguientes:

- Convenciones y reuniones corporativas o de negocios.
- Congresos de asociaciones
- Ferias y exposiciones comerciales
- Viajes de incentivo

No obstante, también hay que hacer referencia a la asociación ICCA (*International Congress and Convention Association*) la entidad más grande conocida a nivel mundial enfocada al turismo de eventos y reuniones, una sociedad la cual cuenta con aproximadamente 1000 miembros de por lo menos 90 países alrededor del mundo (ICCA, s.f.).

El segundo aspecto que se debe destacar con respecto a ICCA son sus lineamientos, puesto que, tiene ciertas reglas que se deben cumplir para que un evento o congreso se tome en cuenta para sus estadísticas (ICCA, s.f.), que a continuación destacaremos:

- ✓ Debe ser organizado por una asociación.
- ✓ Se debe organizar de una forma regular en el tiempo.
- ✓ Debe tener una asistencia mínima de 50 personas.
- ✓ Debe rotar al menos entre 3 destinos diferentes, con un patrón más o menos definido (López, 2016).

En la actualidad el mundo está atravesando una pandemia conocida como COVID – 19 que es la nomenclatura de este virus, la cual nace del SARS-CoV2 (coronavirus humano), dando como resultado una enfermedad conocida como *Corona Virus Disease 2019*. Este microorganismo pertenece a los zoonóticos que da a referencia que el virus es transmitido de animales a seres humanos, causando síntomas de un resfriado común (fiebre y tos) hasta enfermedades graves (síntomas respiratorios, gastrointestinales, bronquitis, neumonía bacteriana, insuficiencia renal) e inclusive causa la muerte (Yu Chen, 2020).

Según estudios realizados por la OMS afirma que, la aparición del SARS-CoV2 por primera vez fue en la ciudad de Wuhan, perteneciente a China. Este suceso paso el 31 de diciembre del 2019, frente a esta pandemia la industria del turismo se ha visto paralizada a nivel mundial afectando gravemente a la economía hasta el punto de cerrar establecimientos en algunos casos, también existen varios incumplimientos de contratos afectando directamente a agencias de viajes, y hoteles que contaban con contratos internacionales sean eventos de reuniones, congresos, ferias, ocio y recreación. (Farmacéuticos, 2020).

En la Industria del Turismo de Negocios la GBTA (Global Travel Association), estima 53% en viajes de negocios cancelados o suspendidos, en el área de eventos existe un 95% de eventos cancelados, 92% de cancelación definitiva para el sector de reuniones y conferencias; fueron datos publicados el 10 de marzo del 2020, esta asociación cuenta con 1.155 miembros y empresas a nivel internacional. (Valle, 2020)

Ecuador reportó el primer caso de COVID – 19 positivo el 28 de febrero del 2020, la persona llegó el 14 de febrero del presente año, proviniendo de un vuelo de España y este arribo en la ciudad de Guayaquil. Posterior a esto el país se somete a normas implementadas por la OMS.

La provincia de Guayas fue una de las más afectadas por el brote del coronavirus teniendo 14.639 casos confirmados de los cuales 9.913 pertenecen a la ciudad de Guayaquil según el MSP hasta el mes de mayo del 2020.

Al momento la ciudad de Guayaquil se encuentra en semáforo amarillo, dando a conocer que pueden iniciar con la reactivación de las actividades tomando las debidas precauciones como lo son los protocolos de bioseguridad y medidas brindadas por las autoridades.

Los protocolos de bioseguridad son una medida preventiva que tiene como finalidad evitar la propagación del coronavirus mientras se realizan actividades en espacios delimitados, este protocolo cuenta con diversas normas y medidas según la operación del establecimiento al momento de tener un caso positivo de COVID–19 en las instalaciones, los protocolos son normas que pueden ser implementadas en distintos establecimientos y de los cuales hemos tomado para el desarrollo del lineamiento técnico el cual se enfoca a un establecimiento específico como lo es el Hotel Del Parque (Unidas, 2020).

# CAPÍTULO 2

## 2 METODOLOGÍA

La metodología empieza desde la investigación científica, esta se centra en profundizar el conocimiento de un proceso ya sea teórico, práctico o teórico-práctico, parte del conocimiento científico y lo lleva a la solución de problemas de la sociedad que de una forma u otra no han sido investigados o su investigación se condujo en otra dirección.

La investigación científica surge desde la necesidad del hombre en dar soluciones a los problemas más acuciantes de la vida cotidiana, de conocer la naturaleza que lo rodea y transformarla en función de satisfacer sus intereses y necesidades. El carácter de la investigación científica es creativo e innovador aplicando lo último del conocimiento científico (Cortés & Iglesias, 2004).

### 2.1. Enfoque de la investigación

Dentro de este capítulo se describe el enfoque metodológico que se aplicó en el presente proyecto, se utilizó la metodología exploratoria, correlacional y descriptiva, siendo estas las más óptimas para la recolección de información y el estudio realizado en el Hotel Del Parque.

- Metodología exploratoria: se utilizó este método con el fin de estudiar a profundidad la problemática y en el entorno en la que se encuentra actualmente.
- Metodología correlacional: el COVID – 19 al ser una pandemia reciente, fue oportuno realizar un análisis correlacional entre los clientes actuales y los clientes potenciales del establecimiento, así mismo se analizó como el coronavirus afectó las operaciones en estas instalaciones.
- Método descriptivo: esta metodología se basa en la recolección, organización y análisis de los resultados de observación, por lo cual la usamos para describir la situación del Hotel Del Parque frente a la pandemia del COVID – 19.

## **2.2. Técnicas de investigación**

Para el presente proyecto escogimos las siguientes herramientas de recolección de datos, dado que, son las que mejor se acoplan hacia lo que nuestra investigación busca.

Dentro de nuestra investigación de mercados utilizamos las siguientes herramientas:

- ✓ Observación indirecta
- ✓ Entrevistas a expertos
- ✓ Encuestas

## **2.3. Investigación de mercados**

Según el concepto de Naresh Malhotra nos explica que: la investigación de mercados es la identificación, recopilación, análisis, difusión, uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de marketing (Malhotra, 2008).

El fin de nuestra investigación de mercados es encontrar las necesidades de los actores involucrados, para así poder generar una propuesta que vaya acorde a lo que ellos necesitan para iniciar una reactivación segura y eficaz del turismo de reuniones en el Hotel Del Parque.

### ***2.3.1. Objetivo general de la investigación de mercados***

Identificar a través de una investigación de mercados la demanda potencial que adquiriría los servicios del Hotel Del Parque, generando información relevante que influirá en la toma de decisiones por el freno de sus actividades en el área de turismo MICE dada la emergencia sanitaria que enfrenta Guayaquil.

### **2.3.2. Objetivos específicos de la investigación de mercados**

- Determinar técnicas de recolección de datos que sean fundamentales para la presente investigación.
- Estudiar las necesidades de la demanda potencial una vez finalizada la investigación de mercados.
- Evaluar decisiones que tendrán un impacto en la demanda potencial y en la reactivación del turismo MICE del Hotel Del Parque.

## **2.4. Método cualitativo**

### **2.4.1. Observación indirecta**

La metodología observacional sea directa o indirecta es flexible, se basa en la recolección de datos cualitativos por medio de herramientas como, registros en video para la observación directa y en caso de ser observación indirecta con textos, audios o fichas (M. Teresa Anguera, 2020).

Para este proyecto se utilizó la observación indirecta por medio de fichas basadas en la guía general de bioseguridad y el protocolo general de bioseguridad para establecimientos turísticos dictada por el COE nacional, con el fin de identificar el estado en el que se encuentra el Hotel Del Parque respecto a la emergencia sanitaria por COVID – 19 (anexo A).

### **2.4.2. Entrevistas**

Las entrevistas son un método cualitativo y su estructura no es rigurosa, se basa en preguntas abiertas y no lleva un orden establecido, donde el entrevistado es libre de dar su opinión acerca de lo preguntado.

Utilizamos las entrevistas como una herramienta de recolección de información la cual se enfocó a expertos en el área de turismo en la ciudad de Guayaquil, entre el panel de expertos contamos con el Lic. Castro Gabriel como director del museo de la música, el entrevistado cuenta con más de cinco años de experiencia en la

elaboración y organización de eventos para la Municipalidad de Guayaquil; Msc. Sáenz Cristian CEO de Iguana Bike Tours, se lo incluyó en este proceso porque cuenta con más de siete años de experiencia en la organización de eventos turísticos dentro de la ciudad; Ing. Gavilánez Alex que desempeña el cargo de jefe de marketing en E.maulme, se lo entrevistó con el fin de conocer sus necesidades como cliente al momento de asistir a eventos corporativos; Msc. Maquizaca Raizza coordinadora de eventos, la Msc. Maquizaca cuenta con años de experiencia en el área de eventos, tanto sociales como corporativos; Ing. Silvia Intriago coordinadora de eventos de la florería "God is Good", la entrevistada cuenta con experiencia en la coordinación de eventos corporativos y sociales. Se realizaron estas entrevistas con el fin de conocer la perspectiva acerca de cómo se han visto afectados sus negocios o actividades laborales frente a la emergencia sanitaria provocada por COVID – 19.

## **2.5. Método cuantitativo**

### **2.5.1. Encuestas**

Esta técnica de recolección de datos se la utiliza principalmente para la investigación de mercados de un proyecto, dado que nos permite conseguir información vital para el desarrollo general del mismo. Entre sus características podemos destacar las siguientes, se la puede hacer masivamente dependiendo de la población que se haya escogido, es indirecta, está previamente estructurada y tiene como objetivo proporcionar datos verídicos que ayuden a la investigación de mercados a obtener resultados confiables, los cuales se concretan en una recopilación de datos, posteriormente se los analiza para finalmente concretar una toma de decisiones que beneficie positivamente a los actores involucrados del proyecto.

Las encuestas se realizaron *vía online*, antes de ser aplicadas a la muestra estas fueron revisadas con la finalidad de dar más credibilidad al proceso de recolección de datos. El segundo aspecto que tenemos que tomar en cuenta es que no hay información suficiente del turismo interno por categoría MICE antes de que aconteciera la pandemia causada por el COVID-19, ya que, es muy reciente y

los datos aún no se pueden verificar con exactitud. Como consecuencia no se pudo segmentar a la población por motivación de viaje.

A pesar de todo, escogimos a las principales ciudades emisoras y receptoras del turismo MICE en Ecuador a nivel nacional e internacional hasta su fecha más reciente, el año 2019, en este caso concreto serían las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta. Las cuales emitirían potenciales clientes hacia el Hotel Del Parque debido a que son las ciudades más destacadas dentro de esta rama del turismo.

Es importante destacar que el propósito del MINTUR es activar principalmente el turismo interno del país, dando oportunidad a que el turismo MICE de estas ciudades inicien una reactivación interna segura, contando con todas las medidas de bioseguridad para salvaguardar la salud de los asistentes y del personal. Por otra parte, segmentaremos a las personas económicamente activas (PEA).

Mientras tanto Guayaquil cuenta con un buró de convenciones y es reconocida por ser un destino empresarial y turístico, maneja principalmente la línea MICE siendo parte de los productos de consolidación para Ecuador conocida también como centro internacional de negocios (TOURISM&LEISURE, 2007) Guayaquil cuenta con un aeropuerto moderno, centro de convenciones y una capacidad de alojamiento superior, en términos generales es muy atractivo para los turistas nacionales e internacionales que están de paso por la ciudad.

Cuenta con opciones variadas de ocio y pernocte, por lo tanto, su desarrollo ha generado un importante flujo de divisas, lo cual ha brindado un valor significativo a este segmento. La ciudad cuenta con un PEA del 64,2% (Banco Central del Ecuador, 2019), esta fue la tasa más alta de participación global.

Por lo cual se determinó una fórmula para poder obtener el número de encuestas a realizar, el propósito es conocer la cifra de nuestra muestra. Las encuestas se las aplicará en diferentes grupos que estén asociados y gusten del turismo de reuniones en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta.

Determinamos el número de habitantes de las 4 ciudades antes mencionadas, según las proyecciones del año 2020 el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) da como resultado que la ciudad de Quito cuenta con 2'781.641 habitantes, la ciudad de Guayaquil con 2'723.665 habitantes, la ciudad de Cuenca con 636.996 habitantes y Manta con 264.281 habitantes (INEC, 2020), la cual da como resultado 6'406.583 personas.

Tabla 1.

**Habitantes por ciudad y porcentaje PEA de cada una**

<b>Ciudad</b>	<b>Habitantes</b>	<b>% PEA</b>	<b>Resultado</b>
Quito	2'781.641	58%	1'613.351
Guayaquil	2'723.665	64,2%	1'748.592
Cuenca	636.996	63%	401.307
Manta	264.281	50.1%	132.404
<b>Total</b>			<b>3'895.654</b>

Fuente: Elaboración propia.

Con el objetivo de determinar nuestra población sacamos el porcentaje PEA de cada ciudad respectivamente, posterior, hemos hecho un sumatorio total de los de las 4 ciudades, finalmente, obtuvimos el número total de nuestra población, es decir 3'895.654 personas.

Por lo tanto, conociendo nuestra población la fórmula que se adoptó es la siguiente:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

Q= Margen de error

Z= Nivel de confianza

d= Error muestral

$$n_{opt.} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Fuente: Ramos, A. (2009). UNEFM.

$$N = \frac{3'895.654 \times (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.0218^2 \times (3'895.654 - 1) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95} = 383,92 = 384 \quad (2.1)$$

Encuestas a realizar: 384 encuestas.

Las encuestas se realizaron de acuerdo al número de habitantes de las ciudades escogidas, estas que a su vez fueron segmentadas por el porcentaje PEA de cada una aplicando una sencilla regla de tres, relacionando número de habitantes y el porcentaje PEA, nos dio como resultado lo que se grafica en la siguiente tabla:

Tabla 2.

**Número de encuestas a realizar por ciudad según porcentaje PEA**

<b>Ciudad</b>	<b># de hab. Con % PEA</b>	<b>% respecto a PEA</b>	<b># de encuestas a realizar</b>
Quito	1'613.351	41.41%	159
Guayaquil	1'748.592	44.89%	173
Cuenca	401.307	10,30%	39
Manta	132.404	3.40%	13
<b>Total</b>	3'895.654	100%	384

Fuente: Elaboración propia.

## **2.1 Guía de buenas prácticas – ICCA**

En el presente proyecto tomamos como referencia algunos lineamientos de la guía de buenas prácticas diseñada por el ICCA ya que, son la base para algunas de las preguntas del diseño de la encuesta que se aplicó dentro de nuestra investigación de mercados.

Esta guía se creó como ayuda para toda la industria MICE que se ha visto afectada por la pandemia de COVID-19 alrededor del mundo. La sociedad y economía han sufrido consecuencias muy graves. La guía se desarrolló en colaboración de 3 asociaciones la primera es la Asociación Internacional de Centros de Convenciones (AIPC), también la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) y la Asociación Global de la Industria de Exposiciones (UFI) orientando a todo aquel que quiera empaparse acerca de cómo se podría dar la reapertura del turismo MICE.

La guía no solo ayudará a salvaguardar la salud de los asistentes del evento, personal a cargo y la salud de los dueños de los diversos establecimientos donde se pueda dar este tipo de eventos, sino que, paralelamente otro de los propósitos es que cada uno de los actores involucrados (organizadores y dueños de los eventos) tengan los permisos pertinentes para que las autoridades encargadas de la salud decidan cuando se pueda dar el inicio de la reapertura de la industria.

La guía cuenta con 6 pilares fundamentales que vamos a detallar a continuación, como primer punto tenemos:

### **1. Marco de referencia**

El marco de referencia tiene como objetivo dar funcionalidad a los proyectos ya que se la estructura de tal manera que este sea proactivo y estandarizado para que todos puedan entender el mecanismo, comenzando desde el planeamiento del evento, durante la operación y post evento. Como por ejemplo una de las sugerencias es que se considere nombrar a una persona específica para desempeñar cargos tales como, director de higiene, director de salud o director de control de virus; otra de las sugerencias es involucrar a personas que ya estén trabajando en recursos humanos y al personal que se encarga del área legal de la empresa ya que pueden ser piezas clave para

agregar experiencia a los equipos de control de salud sin verse envueltos en problemas legales en el futuro. Además, advierte que siempre hay que tener en cuenta las medidas que tome el COE nacional porque está paralelamente orientada con la OMS que en este caso sería la entidad internacional con mayor autoridad en el sector salud del mundo.

## **2. Seguridad y personal**

Este apartado nos explica que siempre hay que hacer una evaluación de riesgos por COVID-19 en eventos que congreguen un aforo de personas elevado y que se adapte al acontecimiento que se realizará. La guía propone una herramienta de control de riesgo llamada Salud, Seguridad y Ambiente (HSE) desarrollado por la SEC, Fairhurst y Murray Sport & Medicine, ver en anexos, ficha 1.

Por otro lado, indica que el personal que esté encargado del área de HSE debe de tener relación con colegas de otras empresas para conocer como están manejando la situación y poder compartir conocimiento útil; usar la tecnología para evaluaciones y delimitar algunos riesgos previniendo así uno secundario o casos nuevos. Deben tomar en cuenta que no solo se deben de enfocar en los riesgos sanitarios que pueda producir el COVID-19 sino también tomar en cuenta otras que pueden aparecer en la cotidianidad, así como incendios, quemaduras, robos, entre otros.

La persona que esté encargada de la gestión de uso de materiales de prevención tiene que ser riguroso al momento controlar la compra y de su distribución, hacer la compra en lugares confiables ya que, se involucraría en serios problemas porque estaría atentando contra la salud de quienes dispongan de los equipos preventivos. También tiene que estar predispuesto a explicar en detalle el uso y colocación de estos equipos al personal hasta asegurarse de que los usen correctamente.

### **3. Distanciamiento físico**

En esta sección de la guía aparece el término “evento híbrido” el cual consiste en una interacción en línea, pero se lleva a cabo en un lugar físico solo con las personas que actuarán en el evento y para la realización de este tipo de eventos en el lugar debe haber distanciamiento entre los expositores, entrevistadores, entrevistador y equipo de grabación y sonido. Implicaría tener a un miembro del personal o un grupo pequeño que solo se dedique a velar por el cumplimiento de las reglas del distanciamiento físico. Si bien es cierto estas reglas no se pueden aplicar en todos los países a causa de que tienen normas distintas.

Se considera que se deben aplicar marcas específicas en el piso para que las personas puedan llevar un mejor control en la actividad, esto incluye lugares como los estacionamientos, entradas a restaurantes, pasillos, baños, salones, entre otras que tienen un prolongado aforo de personas.

Cabe recalcar que hay que tener mucho cuidado con el material que se vaya a utilizar como barrera sólida la razón de esto es la desinfección de la misma dado que, en algunos materiales los virus se impregnan con mayor facilidad.

Adquirir particiones plásticas para escritorios, numerar los asientos creando un esquema de señalización e instrucción optimizando espacios usando una planificación en software para tener previamente ubicado los lugares que ocuparían las personas, evitando que se aglomeren en un solo lugar de la sala.

### **4. Medidas de salud y seguridad**

Dentro de esta parte se explicarán los controles de salud y seguridad que se pueden implementar en cualquier establecimiento con el fin de salvaguardar la integridad del visitante tanto como la del anfitrión. Los controles de acceso para un evento son de suma importancia, ya que, previene la propagación del coronavirus, por lo cual ICCA propone un pasaporte de salud, el cual se basa en tener un pre-registro de los visitantes para medir y confirmar la cantidad de personas que asistirán al evento e informales las medidas de bioseguridad que deberán obedecer mientras se encuentren desarrollando esta actividad,

mediante el pre-registro el anfitrión tiene la oportunidad de enviar preguntas sobre el estado de salud del visitante y los boletos, pases o insignias con anticipación para que estos puedan imprimirlos evitando así el contacto físico al ingreso del evento; se recomienda entrada exterior con cabinas modulares para lecturas de temperatura corporales y túneles con niebla desinfectante previo al evento.

## **5. Implementar control de multitudes**

Se considera la gestión de monitorear y detectar la cantidad de visitante para evitar aglomeración de personas en una misma área, el control debe cumplir con las medidas y requisitos de distanciamiento físico.

Para evitar aglomeraciones se debe seguir protocolos en rutas de acceso, áreas comunes como punto de entrada/salida, estacionamiento, áreas de conexión, para este control se puede implementar cámaras de seguridad y software para tener un monitoreo constante durante la ejecución del evento, así mismo es necesario tener un mapeo de cada área con un cálculo de capacidad máxima de personas por sector.

Con este apartado se logrará cumplir con los distintos controles y distanciamiento físico de manera efectiva, evitando el contacto directo con los visitantes, fomentando un ambiente seguro y saludable.

## **6. Medidas alentadoras y de cumplimiento**

En esta última sección se da a conocer la importancia de dar a conocer las medidas y regímenes para ejecutar un proceso de seguridad sanitaria de manera efectiva, los procedimientos deben ser de fácil comprensión, texto legible y agregar formas gráficas, así mismo es de suma importancia mantener comunicación con las autoridades locales con el fin de conocer los requisitos establecidos por cada autoridad.

Para finalizar se sugiere realizar un programa de control y seguimiento de actividades para verificar el cumplimiento de la guía de buenas prácticas o

documentos derivados de este, este programa debe tener objetivos e indicadores medibles y viables. (ICCA, 2020)

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1. Resultados de fichas de observación

Para este análisis hemos tomado en cuenta algunos parámetros dictados por el COE nacional, los cuales se aplican en los establecimientos turísticos a medida que estos retoman sus actividades.

- El Hotel Del Parque cuenta con un protocolo básico de bioseguridad emitido por la cadena de hoteles Oro Verde, este se lo explicó a cada empleado, contando con reuniones extracurriculares donde se los mantiene al tanto de algún cambio que se de en los lineamientos, el día que realizamos la inspección dentro del hotel, nos percatamos que estaban en una de estas reuniones en la cual, estaban abordando este tema.
- Solo el lobby del hotel cuenta con una separación empleado – cliente utilizando un plástico de policarbonato el cual no permite traspasar fluidos entre las dos personas. El hotel no cuenta con un panel informativo acerca de los lineamientos de bioseguridad que el huésped o invitado debe de tener.
- Cuentan con un plan de marketing para el área de turismo MICE del hotel, pero no lo toman en cuenta porque es un producto que aseguraron necesitaba refuerzo y aún más en la actualidad ante la crisis sanitaria que atraviesa la ciudad de Guayaquil.

*Fichas de observación completas (Anexo D)*

### 3.2. Resultados de entrevistas a expertos

Tabla 3.

Matriz de entrevistas a expertos			
Nombres de los expertos	Categoría de temas		
	Pandemia de COVID - 19	Lineamiento técnico de bioseguridad	Reactivación del turismo de reuniones
Msc. Maquizaca Raizza, coordinadora de eventos de Purple Bride.		“Yo creo que primero el turismo de reuniones se debería reactivar de forma interna, en decir dentro de Ecuador”. “Todo depende de cómo se organice el evento y que se les den los parámetros claros a los asistentes”.	
Ing. Intriago Silvia, coordinadora de eventos de la florería God is Good.	“Depende de nosotros que no se vuelva a repetir la historia”.	“Todo protocolo de bioseguridad que se implemente mientras no nos lleve a retroceder a lo que vivió la ciudad en el mes de abril, sería útil”.	
Ing. Gavilánez Alex, coordinador de eventos corporativos del grupo MEPA.	“El COVID-19 ha afectado gravemente a la economía, pero está en nosotros cambiar y salir adelante”		“Considero que de toda crisis existe algo bueno, en este caso son los eventos híbridos que han tenido gran acogida por parte de nuestros clientes”.
Msc. Sáenz de Viteri Cristian, gerente general de Iguana Bike Tour.		“Se deben implementar buenos protocolos de bioseguridad, ya que la economía no puede detenerse y cada	“El sector turístico es el más afectado ya que esto restringe el ingreso o la realización de diversas actividades

	<p>persona debe tener en la ciudad, conciencia y seguir afectando responsablemente principalmente a cada protocolo". quienes dependen de estas visitas".</p>
<p>Msc. Castro Gabriel, director del Museo de la Música.</p>	<p>"Para que esto funcione no deben "Las reuniones de adaptar solo forma virtual las veo protocolos, sino que más productivas y se debe innovar, eficientes, se utilizar espacios ahorrando muchos rurales y tecnología recursos". para que el turismo de reuniones crezca".</p>

Fuente: Elaboración propia

Luego de analizar las entrevistas a expertos hemos sacados extractos de lo que se considera más importante, en base a esto se sacaron las siguientes conclusiones:

- El turismo MICE según los expertos se debería reactivar primero en el entorno nacional, es decir, en Ecuador. Dando apertura a explotar este mercado que, para algunas ciudades como Cuenca y Manta recién se está empezando a explotar, y en casos concretos como Quito y Guayaquil se debe reforzar esta rama para sacar una mayor productividad, contando con protocolos de bioseguridad bien estructurados y con una organización impecable para salvaguardar la salud de los asistentes y de los invitados.
- Así mismo el turismo MICE debería enfocarse en desarrollar eventos híbridos, los eventos de esta clase cuentan con un espacio físico y una audiencia, dentro de la audiencia tenemos participantes de interacción directa en el espacio físico y audiencia en línea que se encuentran conectados a un dispositivo con internet. Este tipo de eventos cubren las necesidades por la cual está pasando el turismo MICE frente a la pandemia del coronavirus.

*Entrevistas completas (Anexo E)*

### 3.3. Resultados de encuestas

En esta sección hemos recopilado los principales hallazgos de las encuestas que se realizaron en las 4 ciudades, Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta.

En la ciudad de Quito se realizaron 160 encuestas de las cuales, el 57% era de género masculino y el 43% género femenino, contando con más del 50% de las encuestas con estudios superiores.

El 64% de las personas encuestadas no tenían conocimiento de la existencia del Hotel Del Parque, se infiere que es a causa de que el hotel no está ubicado en la provincia del Pichincha. No obstante, también se preguntó si los encuestados habían asistido a eventos con temática de turismo de negocios / reuniones y el 63% dijo que sí, esto beneficia a nuestra investigación porque tenían un conocimiento previo al tema que trataríamos.

De los hallazgos más sorprendentes encontrados, fue el rango de precios que estarían dispuestos a pagar por un evento con temática de turismo de negocios / reuniones organizado en el Hotel Del Parque, dando como resultado que más del 60% estaría dispuesta a pagar más de \$50 dólares por persona por entrada, algunos encuestados también dijeron que no era problema pagar más de \$125 dólares por entrada.

Dentro de la ciudad de Guayaquil se realizaron 173 encuestas, dando como resultado que el 57% pertenece al género masculino, mientras que el 43% representa al género femenino, observando que el 76% tienen estudios superiores.

Por su parte, en la ciudad de Cuenca se realizaron 39 encuestas, el 51% de los encuestados eran del género masculino y el 49% del género femenino, también pudimos notar que más del 60% tienen estudios superiores.

El 43% de los encuestados dijeron conocer el o haber escuchado hablar acerca del Hotel Del Parque, esto quizá se deba a que el Hotel Del Parque está ubicado en la provincia del Guayas que está gradualmente cerca de la provincia del Azuay. No obstante, también se preguntó si los encuestados habían asistido a eventos con temática de turismo de negocios / reuniones y el 69% dijo si haber asistido, beneficiando a nuestra investigación porque tenían un conocimiento previo del tema a tratar.

Para finalizar, en la ciudad de Manta se realizaron 15 encuestas de las cuales dio como resultado que el 67% pertenece al género masculino, mientras que el 33% al género femenino; también el 73% de la muestra tienen un estudio superior.

*Gráficos de encuestas (Anexo F)*

### 3.4. Análisis financiero

En este apartado se describió el costo y utilidad de cada uno de los insumos, herramientas, materiales y talento humano que se necesitarán para llevar a cabo la realización y ejecución del desarrollo de un lineamiento técnico de bioseguridad para iniciar una reactivación segura del área de turismo MICE del Hotel Del Parque.

Tabla 4.

#### Precios de insumos, herramientas y materiales por semestre.

Insumos	Uso	Precio por unidad	Precio a anual
Mascarillas	Se realizarán 2 eventos por mes, se necesitarán 16 mascarillas mensuales es decir, 192 mascarillas anuales.	\$ 1,50	\$ 288,00
Mascarillas para backup	Se contará con respaldo de 300 mascarillas para las personas que no hayan asistido con esta al evento.	\$ 1,50	\$ 450,00
Gafas protectoras	Se tendrá en cuenta que las gafas serán exclusivamente para las personas que estén laborando en el establecimiento el día del evento, éstas se podrán desinfectar por lo que solo se contará con 40 unidades.	\$ 2,00	\$ 80,00
Guantes	Los guantes quirúrgicos serán exclusivamente para las personas que estén laborando en el evento, cada caja contiene 100 unidades, por lo que se requerirán para el período anual 4 cajas.	\$ 9,99	\$ 39,96

Gel alcohol	Para el período anual se requerirán 12 galones de gel anti-bacterial.	\$ 14,99	\$ 179,88
Dispensadores de gel alcohol con pedal	Este artefacto se utilizará para que el asistente al evento tenga el menos contacto posible con superficies y se eviten contagios, se necesitarán 2, uno para la entrada y el segundo para el espacio donde se realice el evento.	\$ 50,00	\$ 100,00
Pediluvio	El pediluvio se utilizará para desinfectar los zapatos de los asistentes antes de que este dentro del evento, se necesitarán 2 para un proceso más rápido de entrada.	\$ 9,99	\$ 19,99
Amonio cuaternario	Esta sustancia se utiliza para la desinfección de zapatos y suelo, Se necesitarán 40 galones para un año.	\$ 22,00	\$ 880,00
Barreras de policarbonato	Para los asistentes que así lo requieran, se tendrá un backup de barreras de policarbonato, ayuda a tener menos contacto con los asistentes con los que comparten mesa. Se necesitarán 5.	\$ 58,00	\$ 290,00
Pruebas Realy Tech	Las pruebas rápidas para detectar si el personal no se encuentra contagiado por COVID – 19, se realizarán cada 2 semanas, es decir, se harán 24 pruebas durante el año, se requerirán 192 pruebas.	\$ 8,00	\$ 1.536,00
<b>Herramientas</b>			
Termómetro digital	Se requerirán 2 termómetros para agilizar la entrada al evento.	\$ 60,00	\$ 120,00

Caballete publicitario	El caballete se utilizará para encriptar las normas de aforo, distanciamiento social, etc.	\$ 55,00	\$ 55,00
Bomba fumigadora	Se necesita 1 bomba fumigadora para desinfectar toda el área del piso antes de realizar un evento.	\$29,99	\$ 29,99

### **Materiales**

Adhesivos de alto tráfico - distanciamiento social.	Se decidió utilizar adhesivos y no pintura porque es más fácil de sacar una vez finalizada la emergencia sanitaria, se necesitarán 20 adhesivos.	\$ 1,90	\$ 38,00
Señalética de emergencia vinil A5.	El uso de la señalética es exclusivamente para los lineamientos de bioseguridad que se dictaminen en el evento	\$ 1,00	\$ 10,00
Lona front	Se utilizará para la impresión que irá en el caballete, se requerirá 1 unidad.	\$ 7,00	\$ 7,00
Fracos separadores para gel alcohol	Los frascos serán utilizados para los dispensadores con pedales, ya que, se comprará el gel anti-bacterial por galón. Se requieren 6 unidades.	\$ 1,25	\$ 7,25

### **Talento humano**

Ingeniero industrial	Planos del hotel y seguridad de riesgos.	\$ 150,00	\$ 150,00
2 controladores de evento (aforo, distanciamiento)	24 eventos en el año, se requerirá 2 personas a las cuales se le pagará \$25 dólares a cada uno por evento.	\$ 25,00	\$ 600,00

Departamento médico	El Hotel Del Parque cuenta con departamento médico el cual podrá realizar las pruebas rápidas a los empleados.	\$0,00	\$ 0,00
Impresión en lona front	Mano de obra para la impresión	\$4,50	\$ 4,50
Otros gastos	Gastos imprevistos	\$114,43	\$114,43
<b>TOTAL</b>			\$ 5000

Fuente: Elaboración propia.

## 2.2 Plan de financiamiento

Propusimos para el Hotel Del Parque un plan de financiamiento de crédito a largo plazo, tomamos como punto de referencia el total de dinero que se solicita para insumos, herramientas, materiales y talento humano que se necesitará para un período de 12 meses, este crédito está involucrado solo en la realización de eventos de negocios que se desarrollen en el hotel.

En los siguientes cuadros se detalla el proceso de pago del crédito en 24 meses plazo, con su respectiva tabla de amortización y entidades bancarias; obtenidas el 7 de agosto del presente año, con la finalidad de hacer una comparación y saber cuál de las tres opciones de crédito les conviene como empresa.

Analizamos los resultados obtenidos de las tres instituciones financieras, sugerimos efectuar el préstamo con el Banco del Pacífico por tener una de las tasas nominales más bajas, siendo esta de 9.50% de interés anual y así cubrir el valor de la inversión para implementar el lineamiento técnico de bioseguridad para eventos enfocados al turismo MICE organizados en el Hotel Del Parque.

Tabla 5.

**Tabla de amortización – Banco Pichincha**

Tabla de amortización					
Institución financiera:			Banco Pichincha		
Monto:		\$5,000.00			
TASA:		11.23%			
Tasa de interés mensual:		0.94%			
Tiempo:		24 meses			
Periodos	Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Final
0					\$5,000.00
1	\$5,000.00	\$46.79	\$186.78	\$233.57	\$4,813.22
2	\$4,813.22	\$45.04	\$188.53	\$233.57	\$4,624.69
3	\$4,624.69	\$43.28	\$190.29	\$233.57	\$4,434.39
4	\$4,434.39	\$41.50	\$192.07	\$233.57	\$4,242.32
5	\$4,242.32	\$39.70	\$193.87	\$233.57	\$4,048.45
6	\$4,048.45	\$37.89	\$195.69	\$233.57	\$3,852.76
7	\$3,852.76	\$36.06	\$197.52	\$233.57	\$3,655.24
8	\$3,655.24	\$34.21	\$201.23	\$233.57	\$3,455.88
9	\$3,455.88	\$32.34	\$203.12	\$233.57	\$3,254.64
10	\$3,254.64	\$30.46	\$205.02	\$233.57	\$3,051.53
11	\$3,051.53	\$28.56	\$206.93	\$233.57	\$2,846.51
12	\$2,846.51	\$26.64	\$208.87	\$233.57	\$2,639.58
13	\$2,639.58	\$24.70	\$210.83	\$233.57	\$2,430.71
14	\$2,430.71	\$22.75	\$212.80	\$233.57	\$2,219.88
15	\$2,219.88	\$20.77	\$214.79	\$233.57	\$2,007.08
16	\$2,007.08	\$18.78	\$216.80	\$233.57	\$1,792.29
17	\$1,792.29	\$16.77	\$218.83	\$233.57	\$1,575.49
18	\$1,575.49	\$14.74	\$220.88	\$233.57	\$1,356.66
19	\$1,356.66	\$12.70	\$222.94	\$233.57	\$1,135.78
20	\$1,135.78	\$10.63	\$225.03	\$233.57	\$912.84
21	\$912.84	\$8.54	\$227.14	\$233.57	\$687.81
22	\$687.81	\$6.44	\$229.26	\$233.57	\$460.67
23	\$460.67	\$4.31	\$231.41	\$233.57	\$231.41
24	\$231.41	\$2.17	\$228.31	\$233.57	\$0.00

Fuente: Banco del Pichincha

Tabla 6

Tabla de amortización – Banco del Pacífico

Tabla de amortización					
Institución financiera:		Banco del Pacífico			
Monto:		\$5,000.00			
TASA:		9.50%			
Tasa de interés mensual:		0.79%			
Tiempo:		24 meses			
Periodos	Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Final
0					\$5,000.00
1	\$5,000.00	\$39.58	\$189.99	\$229.57	\$4,810.01
2	\$4,810.01	\$38.08	\$191.49	\$229.57	\$4,618.52
3	\$4,618.52	\$36.56	\$193.01	\$229.57	\$4,425.51
4	\$4,425.51	\$35.04	\$194.54	\$229.57	\$4,230.97
5	\$4,230.97	\$33.50	\$196.08	\$229.57	\$4,034.89
6	\$4,034.89	\$31.94	\$197.63	\$229.57	\$3,837.26
7	\$3,837.26	\$30.38	\$199.19	\$229.57	\$3,638.07
8	\$3,638.07	\$28.80	\$200.77	\$229.57	\$3,437.30
9	\$3,437.30	\$27.21	\$202.36	\$229.57	\$3,234.94
10	\$3,234.94	\$25.61	\$203.96	\$229.57	\$3,030.98
11	\$3,030.98	\$24.00	\$205.58	\$229.57	\$2,825.40
12	\$2,825.40	\$22.37	\$207.20	\$229.57	\$2,618.19
13	\$2,618.19	\$20.73	\$208.85	\$229.57	\$2,409.35
14	\$2,409.35	\$19.07	\$210.50	\$229.57	\$2,198.85
15	\$2,198.85	\$17.41	\$212.16	\$229.57	\$1,986.69
16	\$1,986.69	\$15.73	\$213.84	\$229.57	\$1,772.84
17	\$1,772.84	\$14.03	\$215.54	\$229.57	\$1,557.30
18	\$1,557.30	\$12.33	\$217.24	\$229.57	\$1,340.06
19	\$1,340.06	\$10.61	\$218.96	\$229.57	\$1,121.10
20	\$1,121.10	\$8.88	\$220.70	\$229.57	\$900.40
21	\$900.40	\$7.13	\$222.44	\$229.57	\$677.95
22	\$677.95	\$5.37	\$224.21	\$229.57	\$453.75
23	\$453.75	\$3.59	\$225.98	\$229.57	\$227.77
24	\$227.77	\$1.80	\$227.77	\$229.57	\$0.00

Fuente: Banco del Pacífico

Tabla 7.

Tabla de amortización – Cooperativa JEP

Tabla de amortización					
Institución financiera:		Cooperativa JEP			
Monto:					\$5,000.00
TASA:					11.20%
Tasa de interés mensual:					0.93%
Tiempo:					24 meses
Periodos	Inicial	Interés	Amortización	Cuota	Final
0					\$5,000.00
1	\$5,000.00	\$46.67	\$186.84	\$233.50	\$4,813.16
2	\$4,813.16	\$44.92	\$188.58	\$233.50	\$4,624.58
3	\$4,624.58	\$43.16	\$190.34	\$233.50	\$4,434.24
4	\$4,434.24	\$41.39	\$192.12	\$233.50	\$4,242.12
5	\$4,242.12	\$39.59	\$193.91	\$233.50	\$4,048.21
6	\$4,048.21	\$37.78	\$195.72	\$233.50	\$3,852.49
7	\$3,852.49	\$35.96	\$197.55	\$233.50	\$3,654.95
8	\$3,654.95	\$34.11	\$199.39	\$233.50	\$3,455.55
9	\$3,455.55	\$32.25	\$201.25	\$233.50	\$3,254.30
10	\$3,254.30	\$30.37	\$203.13	\$233.50	\$3,051.17
11	\$3,051.17	\$28.48	\$205.03	\$233.50	\$2,846.15
12	\$2,846.15	\$26.56	\$206.94	\$233.50	\$2,639.21
13	\$2,639.21	\$24.63	\$208.87	\$233.50	\$2,430.34
14	\$2,430.34	\$22.68	\$210.82	\$233.50	\$2,219.51
15	\$2,219.51	\$20.72	\$212.79	\$233.50	\$2,006.73
16	\$2,006.73	\$18.73	\$214.77	\$233.50	\$1,791.95
17	\$1,791.95	\$16.72	\$216.78	\$233.50	\$1,575.17
18	\$1,575.17	\$14.70	\$218.80	\$233.50	\$1,356.37
19	\$1,356.37	\$12.66	\$220.84	\$233.50	\$1,135.53
20	\$1,135.53	\$10.60	\$222.91	\$233.50	\$912.62
21	\$912.62	\$8.52	\$224.99	\$233.50	\$687.64
22	\$687.64	\$6.42	\$227.09	\$233.50	\$460.55
23	\$460.55	\$4.30	\$229.21	\$233.50	\$231.34
24	\$231.34	\$2.16	\$231.34	\$233.50	\$0.00

Fuente: cooperativa JEP

# CAPÍTULO 4

## 4. DESARROLLO DE PROPUESTA DE VALOR

### LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA REACTIVACIÓN SEGURA DEL TURISMO MICE EN EL HOTEL DEL PARQUE



Guayaquil, agosto de 2020

## **1.1. Antecedentes del Hotel Del Parque**

### ***1.1.1. Descripción general***

El Hotel Del Parque es uno de los más recientes proyectos de la cadena de hoteles Oro Verde, la cual es una de las más grandes y lujosas de Ecuador.

Hotel del Parque está ubicado en el cantón Samborondón a 10 minutos de Guayaquil, el cual a su vez está dentro del parque histórico de Guayaquil. es el primer hotel boutique de lujo de la ciudad. Su estructura cuidadosamente restaurada data del siglo XIX.

Cuenta con una zona geográfica privilegiada dado que, el hotel está ubicado frente al río Guayas el cual ofrece a sus clientes una vista impresionante, Hotel Del Parque Cuenta con una gama de servicios como: restauración, transporte, recorridos históricos personalizados, entre otros.

### ***1.1.2. Misión***

Nuestro grupo hotelero es pionero en contribuir al desarrollo económico y social del Ecuador, a través de una sólida cultura corporativa, que tiene como objetivo superar las expectativas de cada huésped, empleado y accionista.

### ***1.1.3. Visión***

Nos esforzamos por ser la empresa hotelera más consolidada del Ecuador, ya que brindamos experiencias inolvidables para nuestros huéspedes locales e internacionales, haciendo énfasis en resaltar la cultura ecuatoriana.

#### **1.1.4. Objetivo general**

El objetivo para nuestro grupo hotelero es que crezca y compita en los mercados hoteleros locales e internacionales. Buscamos aumentar la percepción de los huéspedes sobre el valor y calidad de nuestra cadena, así como de cada una de nuestras propiedades individuales de Oro Verde Hotels, con el fin de capturar una participación del mercado turístico en Ecuador.

### **1.2. Objetivos del lineamiento técnico**

#### **1.2.1. Objetivo general del protocolo**

Diseñar un proceso estándar de sanitización, protección y prevención ante el COVID-19 dentro de la organización de eventos del área de turismo MICE del Hotel Del Parque, con el fin de salvaguardar la salud de los anfitriones, asistentes y personal del hotel.

#### **1.2.2. Objetivos específicos del protocolo**

- Analizar lineamientos generales de bioseguridad emitidos por el COE nacional y por el ICCA.
- Cumplir con los lineamientos establecidos del presente protocolo para la eficiencia y eficacia de las actividades que se desarrollen dentro del área del turismo MICE del Hotel Del Parque.
- Realizar seguimiento constante del cumplimiento de las normas del presente protocolo con el fin de hacerlo habitual antes, durante y después de un evento.

### 1.3. Definiciones

- Aforo: Es la capacidad total y máxima de personas que un sitio o recinto puede albergar sin dejar de lado que este sea seguro para los asistentes.
- Aislamiento: Es la acción de separación de personas que se encuentren infectadas o es caso sospechoso de infección con el fin de evitar la propagación del virus.
- Bioseguridad: Utilizada para la investigación científica, este contiene un grupo de normas, lineamientos preventivos y protocolos que se puedan utilizar en diversos procedimientos para salvaguardar la salud.
- COE: Centro de operaciones de emergencias.
- COVID – 19: Enfermedad derivada del SARS-CoV-2, declarada pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud.
- Cuarentena: Es la restricción de movilización de personas que estuvieron expuestas a ciertas enfermedades que sean contagiosas, en este período se observa si la persona desarrolla dicha enfermedad.
- Desinfección: Proceso enfocado a la eliminación de posibles gérmenes infecciosos que se encuentren en una superficie.
- Distanciamiento social: Medida preventiva para evitar la propagación del virus mediante la limitación del contacto físico entre 2 o más personas.
- Equipo de protección personal: Equipo que se utiliza para evitar que el empleado esté expuesto y evite el contagio de una enfermedad infecciosa.
- ICCA: Asociación internacional de congresos y convenciones.

- Lineamientos de bioseguridad: Es una guía que contiene varias normas y medidas que buscan salvaguardar la integridad de la persona.
- Limpieza: Acción de limpiar, prevé infecciones o enfermedades.
- MICE: Reuniones, incentivos, conferencias y exhibiciones; término empleado para referirse al turismo de negocios / reuniones.
- PCR: Prueba de proteína C reactiva. Puede arrojar resultados positivos o negativos acerca del contagio por COVID – 19.
- Rainforest Alliance: organización internacional sin fines de lucro enfocada al manejo responsable de los recursos.

#### **1.4. Insumos de bioseguridad**

Alcohol antiséptico al 70%: Este tipo de alcohol es capaz de eliminar bacterias y virus de superficies, piel y objetos; el 70% dictamina su grado de concentración.

Amonio cuaternario: Es una sustancia que debe de preferencia debe ser utilizada en objetos inertes y superficies si su concentración es muy alta. Si es más baja se podría llegar a utilizar hasta para desinfectar fruta o verduras. Elimina hongos, bacterias, virus, levaduras, entre otros.

Barreras de policarbonato: Son escudos protectores, son compactos; añaden seguridad e higiene, dado que se utilizan para que ningún fluido atraviese el espacio en donde se encuentre una persona desarrollando alguna actividad.

Gafas protectoras: Son una especie de anteojos utilizadas para la protección de la vida de elementos externos tales como; polvo, fluidos, objetos.

Gel alcohol al 70%: También es popularmente conocido como gel anti-bacterial; principalmente se lo usa para desinfectar las manos de cualquier virus o bacteria, el 70% significa su grado de concentración de alcohol siendo este el porcentaje mínimo para la eliminación de los antes mencionados.

Guantes quirúrgicos: Utilizados para la protección de manos, evitar el contacto directo con superficies, objetos y partes del cuerpo. Son estériles y muy finos.

Jabón yodado: Es un jabón a basa de yodo, utilizado para la desinfección de manos, es mucho más efectivo que el jabón regular. Usado en hospitales, veterinarias, laboratorios, entre otros.

Mascarilla N95: Es un tapabocas que cubre la parte de la nariz y boca, filtra partículas y evita el contacto con fluidos como: saliva, gérmenes, entre otros. El porcentaje significa que restringe el paso de al menos 95% de partículas.

Visor: Se adapta al rostro de la persona que lo utiliza, cuenta con un plástico que es utilizado para la protección desde la frente hasta el mentón, evita el contagio por fluidos provenientes de tos y estornudos. (ICCA, 2020) (Hotels, 2020) (COE Nacional, 2020)

## **APARTADO 1**

Medidas generales de bioseguridad

## **1. Lineamientos generales**

### **1.1. Clientes**

- 1.1.1. Se tomará la temperatura con termómetros digitales a los asistentes, en el caso de que alguna persona cuente con una temperatura de más de 38° quedará prohibida su entrada y tendrá que acercarse al centro de salud más cercano a las instalaciones.
- 1.1.2. Toda persona que ingrese desde la entrada principal del Hotel Del parque, es decir desde la garita, deberá portar mascarilla.
- 1.1.3. En la entrada principal del hotel cada asistente deberá desinfectarse el calzado con pediluvio, el líquido desinfectante a utilizar será con el que cuente el hotel en ese momento.
- 1.1.4. En el caso de que el evento se realice en exteriores, el pediluvio para la desinfección de calzado deberá estar ubicado en un punto estratégico donde todos los asistentes puedan realizarlo.
- 1.1.5. Deberá haber un mínimo de dos dispensadores de gel alcohol al 70% estas deberán contar con pedal, se ubicarán en puntos estratégicos en donde se realizará el evento (Anexo 7).
- 1.1.6. Si el cliente exige tener barreras de policarbonato en su evento, estas deberán ser proporcionadas por el hotel, el cual deberá contar con un mínimo de 5 barreras.
- 1.1.7. Marcar el piso con adhesivos, los cuales indiquen el distanciamiento que se deberá tener en caso de que existan filas de ingreso (Anexo 3).

## **1.2. Personal**

El personal se encuentra compuesto por 8 personas de distintas áreas, su distribución es el siguiente: coordinador (a) de eventos; chef y sous chef; personal encargado del montaje y desmontaje del evento, mismos que realizarán el servicio; técnico en audio y vídeo; responsable de la limpieza.

1.2.1. Deberá ser una prioridad tomar la temperatura al personal con termómetros digitales al iniciar su jornada. En el caso de tener temperatura de más de 38° se tendrá que acercarse al centro de salud más cercano y este deberá ser reemplazado por una persona eventual.

1.2.2. Las mujeres deberán siempre llevar el cabello recogido.

1.2.3. Los hombres deberán tener el cabello corto y no se permitirá el uso de barba.

1.2.4. Deberán portar mascarillas y gafas protectoras/visores al iniciar su jornada.

1.2.5. La mascarilla N95 que utiliza el personal deberá tener un tiempo máximo de uso de 8 horas, luego de ese tiempo esta debe ser reemplazada por una nueva que será proveída por el hotel.

1.2.6. Todo el personal sin excepciones deberá desinfectarse el calzado al iniciar su jornada con pediluvio, entrada principal del personal.

1.2.7. Todo el personal deberá mantener una distancia de 2 metros, tanto con sus compañeros como con los clientes. En caso de que el cliente requiera su ayuda podrá acercarse.

1.2.8. El personal deberá tratar de abrir las puertas a los clientes, para que tengan un contacto mínimo con manillas y pestillos.

- 1.2.9. El lavado de manos deberá ser de manera constante en caso de usar guantes, deberá realizar esta actividad cada que toque una superficie, rostro, parte del cuerpo o uniforme (Anexo 2), es indispensable que este dure entre 40 a 60 segundos, posterior a esto se deberá utilizar gel alcohol o alcohol antiséptico al 70%.
- 1.2.10. El personal que vaya a ser partícipe del evento deberá someterse a pruebas rápidas que serán costeadas por el Hotel Del Parque, estas deben realizarse cada dos semanas, ya que, es el tiempo de incubación del virus COVID – 19.
- 1.2.11. Se deberá contar con una ficha médica para llevar el control de las personas que se han realizado la prueba rápida (COVID – 19)

### **1.3. Proveedores**

- 1.3.1. A todo proveedor deberá acatar los lineamientos técnicos del Hotel Del Parque.
- 1.3.2. Se les tomará la temperatura en los diferentes puntos de acceso a las instalaciones, así mismo se procederá a realizar la debida desinfección de calzado y manos.
- 1.3.3. Todo proveedor deberá portar la mascarilla N95, con el fin de evitar la propagación del virus y así salvaguardar la integridad de los anfitriones y clientes.
- 1.3.4. Si el proveedor ingresa con vehículo, este será previamente desinfectado al ingreso a las instalaciones del Hotel Del Parque, sólo se permitirá el acceso al conductor y un acompañante deberán acatar los lineamientos del establecimiento.

1.3.5. Se pedirá a la empresa de los proveedores mostrar un documento en donde conste la garantía de que los equipos de descarga y soporte cumplan con los protocolos bioseguridad e higiene brindados por el COE Nacional. Este se lo pedirá con anticipación a las respectivas entidades.

1.3.6. Deberán presentar los respectivos protocolos donde se evidencie que los insumos, productos y servicios pasaron por un control de desinfección.

Los proveedores deberán cumplir con el distanciamiento social y los puntos de desinfección al ingreso y salida de las instalaciones. (ICCA, 2020) (Hotels, 2020)

## **APARTADO 2**

Medidas de bioseguridad para montaje de eventos  
corporativos

## **2. Lineamientos para eventos corporativos**

### **2.1. Generales**

2.1.1. Se deberá incluir señalética clara y precisa (Anexo 1) enfocada a reforzar las medidas de bioseguridad del establecimiento, se deberán ubicar en puntos estratégicos donde el personal y los clientes puedan visualizarlas. Tanto en la entrada principal, salones y baños respectivamente. Las medidas que se tomarán en cuenta son:

- Recomendaciones de prevención (Anexo 1)
- Distanciamiento social (Anexo 3)
- Lavado de manos (Anexo 2)
- Aforo permitido (Anexo 4)

2.1.2. Se deberá mantener desinfectado los corredores que conducen a los salones de los eventos, con soluciones desinfectantes que sean provistas por el hotel, mínimo dos veces al día.

2.1.3. Se deberán mantener limpios y desinfectados los baños que serán utilizados por los clientes del evento, estos deberán desinfectarse mínimo dos veces al día o cada dos horas mientras el evento se desarrolla, con soluciones desinfectantes provistas por el hotel.

2.1.4. Se deberá señalar los sanitarios y lavabos para manos que no se vayan a utilizar, para evitar que se aglomeren en un solo punto.

2.1.5. Mantener en stock las toallas de papel desechables para secar manos.

2.1.6. Las salas comunes en espacios reducidos estarán cerradas mientras se realiza el evento. con el fin de evitar la aglomeración de personas.

2.1.7. El distanciamiento se deberá reforzar con el señalamiento de mesas y sillas que no se deberán ocupar.

- 2.1.8. Deberá haber un mínimo de dos dispensadores de gel alcohol al 70% estas deberán contar con pedal, se ubicarán en puntos estratégicos en donde se realizará el evento (Anexo 7).
- 2.1.9. Se debe de llevar un registro de asistentes al evento donde deberán constar sus nombres completos y número de celular, en caso de alguna emergencia.
- 2.1.10. No se podrá usar papel ni derivados para folletos, entradas, menús, entre otros. Se deberá incentivar al uso de plataformas online para evitar el contacto constante de estos materiales.
- 2.1.11. Los eventos deberán ser regulados por el aforo que esté autorizado por el COE Nacional. Los anfitriones deberán estar en constante monitoreo de las normas y de sus cambios.
- 2.1.12. Los lineamientos técnicos deberán ser enviado por mail a los coordinadores de eventos y sus anfitriones para que tengan conocimientos de las reglas a las que se deben acoplar.
- 2.1.13. Se debe dejar espacio de 2 metros de distancia entre los pasillos, mesas y sillas de cada lado para el tránsito de personas.
- 2.1.14. Se deberá respetar el distanciamiento de dos metros entre las sillas y mesas al momento del montaje del evento.
- 2.1.15. Los coordinadores de eventos deberán incentivar a que los eventos a realizar se hagan en espacios exteriores con el fin de evitar la propagación del COVID – 19.

## **2.2. Personal**

### **2.2.1. Personal operativo de área de alimentos y bebidas**

2.2.1.1. Obligatorio el uso de mascarillas, gafas protectoras y guantes quirúrgicos cuando se estén manipulando, desinfectando y preparando los alimentos.

2.2.1.2. La mascarilla no se podrá tocar en ninguna ocasión, a menos que se vaya a intercambiar por una nueva.

2.2.1.3. Los guantes deberán ser cambiados en cualquiera de estos casos:

- Tener contacto con productos cárnicos, vegetales (evitar contaminación cruzada)
- Cambiar de estación como cambiar de cocina fría a la cocina caliente o panadería.
- Tocar una superficie, parte del rostro, cabello, cuerpo o uniforme.

2.2.1.4. Los guantes también deberán usarse al emplatar los alimentos preparados, evitar el contacto directo con las manos.

2.2.1.5. El personal cada vez que retire los guantes deberá lavarse las manos con jabón yodado para evitar la contaminación de alimentos.

2.2.1.6. Las manos deberán lavarse: después de tocar una superficie, después de tocarse cualquier parte del cuerpo o del uniforme, antes de preparar los alimentos, después de ir al baño, después de estornudar o toser, después de comer, beber o fumar.

2.2.1.7. El delantal y el delantal deberá siempre permanecer limpio.

2.2.1.8. Usar redecilla para cabello y encima se deberá usar el gorro estilo bandana, considerando que, se pueden ajustar a la cabeza, por lo tanto, son más seguros.

2.2.1.9. Las uñas deberán siempre estar cortas, limpias, sin esmaltes y sin acrílicos. No se podrá usar joyería como: anillos, cadenas, aretes largos, piercings. No será permitido el uso de maquillaje ni pestañas postizas, dado que cualquiera de estos elementos podría contaminar los alimentos.

2.2.1.10. Cada persona deberá ser responsable de su salud y reportar si siente alguna molestia o síntoma como: tos, fiebre, dolor de cuerpo, dolor de cabeza, etc.

2.2.1.11. Si alguien del personal observa que un compañero está enfermo deberá reportarlo de inmediato con sus superiores.

2.2.1.12. Evitar secarse las manos con el delantal que esté portando.

2.2.1.13. Se recomienda utilizar el siguiente tipo de vajilla y cristalería para el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 8.

<b>Vajilla / cristalería / utensilios / cubertería</b>	<b>Razón</b>
Vaso largo llano de 12 onzas	Es un vaso que tienen una base angosta y una boca ancha, la cual permitirá una mejor limpieza y desinfección.
Plato grande 28 cm borde hotelero	Llanos en la base y de preferencia que sea de color

	blanco para notar cualquier suciedad.
Plato postre 13 cm	Plato pequeño para emplatar postre.
Jarra de porcelana con tapa	Es esencial que las jarras tengan tapa para evitar cualquier contaminación en el contenido.
Plato hondo 23 cm RAK	Plato para servir sopar, fácil limpieza.
Taza p/café americano	Taza con una oreja, tamaño adecuado y es de fácil limpieza.
Plato de taza de café americano	Vajilla indispensable
Cafetera Kosher	Cafetera que ya trae consigo una tapa para evitar contaminaciones.
Cuchara sopera	Cubertería indispensable
Cuchara pequeña para azúcar	Cubertería indispensable
Tenedor/cuchillo entrada	Cubertería indispensable
Tenedor/cuchillo plato fuerte	Cubertería indispensable
Tenedor/cuchillo postre	Cubertería indispensable
Tenedor/cuchillo para pescado	Cubertería indispensable
Pinza de acero	Utensilio indispensable para servir en coffee break.
Copas de agua	Cristalería indispensable
Papel film	Utilizar en caso de cubrir los vasos para evitar contaminación en el trayecto, como será de plástico se contrarresta con el plan de desechos (ver capítulo 4)

Cloche	Tapa de metal que va sobre el plato, protegiéndolo. Será indispensable su utilización para evitar contaminaciones ambientales o humanas, cada plato que vaya a ser servido a la mesa deberá portar una (entrada, plato fuerte, postre).
Azucarera	No aplica, la azúcar será servida en sobres.

*Información: Hotel Del Parque*

2.2.1.14. El departamento de alimentos y bebidas se deberá regir al tipo de montaje de cada evento, como lo explica la siguiente tabla:

*Tabla 9.*

<b>MONTAJE</b>	<b>SERVICIO</b>
Tipo escuela o media luna	Los bocaditos, bebidas (frías o calientes), almuerzos serán servidos a la mesa.
Tipo auditorio	Este se aplicará bajo el formato de box lunch, con su alimentación y bebida.
Buffet	No aplica
Otros	Desayunos, almuerzos y cenas serán siempre servidas a la mesa.

*Fuente: oro verde hotels*

2.2.1.15. Los buffets, mesas de piqueo y cocteles se recomienda no hacerlos, dado que, tienden a aglomerar mucha gente alrededor.

2.2.1.16. Las mesas de coffee break serán reemplazadas por servicio a la mesa.

2.2.1.17. Se recomienda el uso de papel film para tapar los vasos, evitando cualquier tipo de contaminación vírica o ambiental.

## **2.2.2. Personal de servicio**

2.2.2.1. El uso de mascarilla, gafas protectoras/visor será indispensable para el servicio a los clientes.

2.2.2.2. El personal que esté encargado del servicio al comensal deberá usar redcillas para el cabello y guantes quirúrgicos, aparte de la mascarilla y gafas protectoras/visor.

2.2.2.3. Después del servicio es necesario que desechen los guantes y las redcillas, no se las pueden reusar.

2.2.2.4. Los cubiertos, platos y cristalería posterior al lavado, deberán ser desinfectados con alcohol al 70% antes del servicio.

2.2.2.5. Los cubiertos no deben ser expuestos al ambiente, cada uno deberá estar con su servilleta de tela empaquetados.

2.2.2.6. La cristalería, platos y cubiertos que no hayan sido utilizados y han tenido contacto con personas, igual se los considerará sucios y deberán ser llevados a desinfección.

2.2.2.7. En el caso de que un cliente del evento pida un servicio adicional al del evento, se debe de incentivar a que lo pague con tarjeta de crédito y no con dinero en efectivo.

### **2.3. Limpieza de salones y espacios exteriores**

- 2.3.1. En los salones se deberá hacer limpieza y desinfección antes y después del evento en partes internas y externas. Incluidas mesas y sillas
- 2.3.2. En los espacios exteriores adaptados para la ejecución de eventos corporativos se deberá hacer limpieza y desinfección de pisos, paredes, mesas y sillas antes del evento y cuando este culmine mediante una planificación previa.
- 2.3.3. Los manteles se deben poner en una bolsa plástica o contenedor para ser llevado a lavandería.
- 2.3.4. El personal que esté a cargo del desmontaje del evento deberá llevar puesto mascarilla, gafas protectoras/visor y guantes para evitar cualquier tipo de contagios.
- 2.3.5. Es indispensable que el personal rote en la limpieza de los salones, ya que, las soluciones como amonios cuaternarios pueden ser muy fuertes para la salud o podrían desarrollar alergias al estar mucho tiempo en contacto con estos.
- 2.3.6. Antes del montaje y después del desmontaje del evento el personal deberá lavarse las manos con jabón yodado previniendo las infecciones y contagios.

### **2.4. Planificación del evento**

- 2.4.1. En coordinación con los anfitriones se recomienda el uso de una ficha técnica del evento que llenen los siguientes campos:

Tabla 10.

Ficha técnica de evento				
<b>Fecha del evento:</b>	<b>Coordinador del evento:</b>	<b>Nombre del evento:</b>	<b>Horario de inicio del evento:</b>	
<b>Fecha de contratación:</b>	<b>Aforo permitido:</b>	<b>Locación:</b>	<b>Horario de finalización de evento:</b>	
<p><b>Detalle del evento</b></p> <p>Mesas: (N° ) _____ (N° ) _____</p> <p>Sillas: (N° ) _____ (N° ) _____</p> <p>Mantelería: (N° ) _____ (N° ) _____</p> <p>Cristalería: (N° ) _____ (N° ) _____</p> <p>Cubertería: (N° ) _____ (N° ) _____</p> <p>Servilletas: (N° ) _____ (N° ) _____</p> <p>Cloche: (N° ) _____ (N° ) _____</p>				
<p><b>Detalle de menú:</b></p>				
<p><b>Croquis del evento:</b></p>				



invitados deberán confirmar su asistencia previa al evento para poder ingresar al mismo una vez ejecutado.

2.4.3. Programas, fotos, invitaciones serán digitales para cumplir con las normas de bioseguridad y así mismo evitar el uso de papel e impresiones.

2.4.4. Los invitados recibirán la información del evento junto con los lineamientos y su respectiva carta de compromiso donde el cliente deberá aceptar que va a cumplir todos los lineamientos indicados.

### CARTA DE COMPROMISO DEL ASISTENTE

Guayaquil,

Yo, \_\_\_\_\_, con documento de identidad \_\_\_\_\_, me comprometo al fiel cumplimiento de los lineamientos generales de bioseguridad impartidos por el Hotel Del Parque.

En caso contrario seré responsable único y personal de mis actos, librando de toda responsabilidad al Hotel Del Parque y a los coordinadores de eventos, por cualquier inconveniente que surgiere del no acatar las disposiciones establecidas en el reglamento correspondiente, o demás establecidas por el/la coordinadora de eventos.

Me comprometo a:

- a) Someterme a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias del Hotel Del Parque.
- b) Cumplir con los horarios establecidos por el COE nacional para la realización de eventos.
- c) Mantener una actitud de atención a las explicaciones.

d) Informar a autoridades si llegan a observar que alguien tiene síntomas como fiebre, tos o cualquier tipo de malestar.

---

FIRMA DEL CLIENTE

C.I.

*Fuente: autoría propia*

2.4.5. Previo al evento se deberá realizar una sesión conjunta a cargo del coordinador (a) del establecimiento para ultimar detalles acerca del programa, horarios, tipo de montaje, protocolos y lineamientos de higiene y seguridad, equipos de trabajos.

2.4.6. Se deberán tener baños habilitados para personal externo (proveedores, de ser el caso) que estén montando el evento, los baños deben tener gel alcohol o alcohol antiséptico al 70%, estos baños también se deben desinfectar mínimo dos veces por día o cada dos horas dentro del horario del montaje.

2.4.7. Los proveedores deberán presentar sus protocolos de bioseguridad avalados por el COE nacional.

2.4.8. Se deberá mantener el distanciamiento de dos metros entre las personas que estén montando el evento.

2.4.9. Todas las herramientas, materiales y equipos que se hayan utilizado para el montaje del evento deberán ser desinfectados.

2.4.10. En la parte interna y externa del recinto en donde se realizó el montaje previo al evento deberá ser desinfectado una vez terminado el trabajo.

2.4.11. Se recomienda utilizar micrófonos de diademas que estén previamente desinfectados para evitar el uso de micrófonos de mano.

2.4.12. El pódium se recomienda que no se utilice durante el evento, con el fin de que el cliente no tenga contacto directo con una superficie que posiblemente sea tocada varias veces por otros participantes de la reunión.

## **2.5. Durante el evento**

2.5.1. Se recomienda poner en puntos estratégicos basureros con pedal o sin tapa para mayor comodidad.

2.5.2. Dispensadores de pedal con gel alcohol al 70%, mínimo tener dos si el espacio es grande y uno si el espacio es pequeño. Estos se recomiendan ubicar en puntos estratégicos en donde se desarrolle el evento.

2.5.3. Ubicar en la entrada del evento un caballete publicitario donde estén las recomendaciones generales y un código QR donde puedan descargar los lineamientos de bioseguridad sugeridos.

2.5.4. Señalética que indique el aforo permitido por salón o en exteriores.

Los camareros en caso de no llevar guantes deberán lavarse las manos: después de tocar una superficie, después de tocarse cualquier parte del cuerpo como el rostro, cabello o uniforme, antes de comenzar el servicio, después de ir al baño, después de estornudar o toser, después de comer, beber o fumar. (Hotels, 2020)  
(COE Nacional, 2020)

## **APARTADO 3**

Manejo de desechos

### **3. Manejo de desechos**

#### **3.1. Generales**

- 3.1.1. Se fomentará el reciclaje mediante la integración de tachos de separación de basura en puntos estratégicos dentro de las instalaciones del Hotel Del Parque, así los desechos se encontrarán separados y posteriormente llevados a centros de reciclaje.
- 3.1.2. Se recomienda implementar los indicadores de control donde se evidencie el peso de los residuos y los materiales que han sido reciclados, mediante estos indicadores se podrá evaluar y realizar estrategias para mejorar el comportamiento ambiental del establecimiento.
- 3.1.3. El personal designado a la manipulación de los desechos deberá poseer conocimiento previo de los procesos de bioseguridad.
- 3.1.4. El personal estará obligado a realizar el proceso de higiene, antes de su reintegro a otras actividades.
- 3.1.5. Los establecimientos deberán tener recipientes y fundas biodegradables suficiente acorde a la actividad a realizar.
- 3.1.6. Los desechos que se generen como pañuelos, mascarillas y guantes se deben eliminar en una funda biodegradable y se la colocará en un tacho de basura; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reuso o reciclaje.
- 3.1.7. Cuando se haya usado la funda 3/4, estos desechos deberán ser rociados con una solución desinfectante para evitar la propagación y contaminación que estos desechos puedan ocasionar.

3.1.8. La primera funda debe ser introducida en una segunda funda de plástico biodegradable con el fin de evitar fugas de residuos.

Se sugiere que el establecimiento Hotel Del Parque adopte las medidas establecidas en las buenas prácticas de turismo sostenible creado por la Rainforest Alliance. (ICCA, 2020) (Hotels, 2020) (Alliance, 2020)

## **APARTADO 4**

Socialización de los lineamientos técnicos del establecimiento

## **4. Socialización de los lineamientos**

### ***4.1. Inducción al personal***

- 4.1.1. El lineamiento técnico deberá ser enviado mediante correo electrónico al personal del establecimiento.
- 4.1.2. El supervisor de cada área deberá organizar reuniones por medio de plataformas digitales para despejar dudas acerca del lineamiento técnico.
- 4.1.3. También se realizarán controles periódicos para fortalecer y validar los conocimientos del personal sobre los lineamientos de bioseguridad.
- 4.1.4. Antes de un evento de turismo MICE, el supervisor del área realizará una inducción al personal para despejar dudas y minimizar los problemas que puedan surgir durante la realización de este.
- 4.1.5. Se recomienda asignar a un miembro del personal para que se encargue de observar el cumplimiento de los lineamientos técnicos de bioseguridad durante el evento.
- 4.1.6. El personal debe asimilar las directrices establecidas en los lineamientos enfocados a la higiene y seguridad.
- 4.1.7. Dentro del lineamiento técnico se detallarán las áreas y actividades para cada evento, y este debe manejarse mediante un cronograma previo al programa. (ICCA, 2020) (Hotels, 2020)

## **APARTADO 5**

### Recomendaciones

## 5. Recomendaciones

- Se recomienda mantener el pediluvio con líquido desinfectante todo el tiempo mientras se desarrolla el evento, con el fin de que si algún asistente al evento llega tarde pueda realizar esta actividad.
- Tener un backup de mascarillas en caso de que algún asistente al evento no haya llevado una consigo.
- Se recomienda que la vajilla siempre sea de color blanco para identificar más rápido la suciedad.
- Se recomienda que la limpieza y desinfección se haga de forma minuciosa para que el cliente se sienta seguro al momento de organizar un evento corporativo dentro del Hotel Del Parque.
- Se recomienda sugerir a los clientes solo hacer el montaje de media luna en los eventos corporativos, para evitar el contacto físico y respetando el distanciamiento social de 2 metros entre sillas y mesas.
- Recomendamos utilizar códigos QR para que el cliente pueda descargar recomendaciones de prevención por COVID – 19.
- Otra recomendación es que el Hotel Del Parque debería contar con un software de gestión de eventos, puesto que, no lo tienen en el establecimiento. este permitirá la organización eficaz del calendario y detalles de los eventos, no solo empresariales sino también sociales evitando la pérdida innecesaria de tiempo.

# CAPÍTULO 5

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se consideran relevantes los hallazgos que se encontraron en la recolección de datos por parte de los clientes potenciales que estarían dispuestos a asistir a los eventos corporativos que se desarrollen dentro del Hotel Del Parque, sin embargo, se pueden encontrar debilidades como, por ejemplo, que para el correcto manejo del lineamiento técnico de bioseguridad dependa de que los asistentes cumplan con la normativa de bioseguridad establecida para el hotel.

En comparación a otros trabajos ya realizados en los cuales solo toman en cuenta protocolos generales emitidos por el COE nacional, y donde únicamente se hace referencia a los lineamientos de este. Tenemos por otro lado nuestro proyecto que tiene la ventaja de ser específicamente para un establecimiento y de basarse también en la guía de reapertura para eventos empresariales emitido por el ICCA, como consecuencia se tiene una visión más amplia acerca de lo nuevo que se debería implementaren en cuanto a medidas de bioseguridad para eventos del área MICE.

Se analizó con fichas técnicas por medio de la observación indirecta al Hotel Del Parque y como consecuencia pudimos ver reflejado en los resultados de estas, lo que hacía falta o lo que se debía modificar para salvaguardar la salud y la integridad tanto de los anfitriones, clientes y asistentes al evento. A causa de esto se pueden realizar futuros trabajos en los cuales también se tomen en cuenta iniciativas internacionales para la reactivación del turismo en el país.

## 5.1 Conclusiones

Se analizaron las necesidades de los actores involucrados mediante una investigación de mercados, contando con herramientas como, entrevistas a personas expertas en el área de coordinación de eventos, encuestas a clientes potenciales y analizamos como el personal hizo cumplir el protocolo de bioseguridad del Hotel Del Parque con el que en ese momento contaban. No obstante, para nuestro proyecto fue vital conocer principalmente la opinión de los clientes que en un futuro estarían interesados en asistir a un evento de índole corporativo el cuál cuente con los lineamientos de bioseguridad que propusimos en las encuestas realizadas.

En cuanto a las fichas técnicas, las cuales basamos en un protocolo de bioseguridad para la reactivación de establecimientos turísticos emitido por el COE nacional, el cual arrojó hallazgos inesperados ya que, algunos lineamientos se cumplían y otros solo se omitían pese a que en el protocolo del Hotel Del Parque se detalla cómo se debía proceder. Inferimos que quizá se deba a que en ese momento el aforo era muy bajo en comparación a un fin de semana. Sin embargo, tomamos esta carencia de cumplimientos como otro punto de partida para el desarrollo de nuestro lineamiento técnico.

Aplicando este lineamiento técnico se garantiza una reactivación segura del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque, y en cuanto a la actualización de los lineamientos propuestos se podrá hacer según como el COE nacional vaya evolucionando con estos. Paulatinamente el turismo se reactivará y es por esta razón que se tendrán que modificar conforme avance el tiempo y la situación a nivel mundial en contexto del virus COVID – 19.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda la implementación de señalética distintiva para la visita al establecimiento Hotel Del Parque, con el fin de que los clientes, personal y proveedores sigan los lineamientos técnicos.
- Se recomienda crear alianzas estratégicas con empresas privadas o públicas con el fin de fomentar los eventos corporativos en el establecimiento Hotel Del Parque.
- Se debe establecer buenas relaciones con los proveedores de los insumos, herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo el lineamiento técnico, con el fin de prevenir el contagio del COVID – 19.
- Se recomienda realizar capacitaciones al personal con el fin de familiarizar al personal con el lineamiento técnico establecido enfocado a la reactivación del turismo MICE.
- Para la desinfección en exteriores se recomienda contar con una bomba hidráulica y así mismo conocer las cantidades necesarias de líquido desinfectante según el área de la superficie.
- Se recomienda que la empresa cuide de la seguridad del personal, debido a que los lineamientos de bioseguridad son nuevos y estos podrían desencadenar efectos secundarios en la salud y estado de ánimo de las personas que estén laborando.
- Para un mejor desarrollo del evento se recomienda que durante su desarrollo haya mínimo dos personas controlando que todas las medidas de bioseguridad se cumplan.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alliance, R. (28 de julio de 2020). *Rainforest-alliance.org*. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/business/es/tag/2020-programa-de-certificacion/>
- Asociación de Estados del Caribe. (2017). Obtenido de [acs-aec.org](http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo_de_reuniones_june_2017.pdf): [http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo\\_de\\_reuniones\\_june\\_2017.pdf](http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo_de_reuniones_june_2017.pdf)
- Banco Central del Ecuador. (marzo de 2019). Obtenido de BCE: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/Empleo/imle201901.pdf>
- COE Nacional, M. A. (junio de 2020). *COE NACIONAL*. Obtenido de [file:///C:/Users/Steven%20Villacis/Downloads/2.%20protocolo\\_de\\_alojamiento\\_reapertura\\_final-firmas\\_de\\_responsabilidad.pdf](file:///C:/Users/Steven%20Villacis/Downloads/2.%20protocolo_de_alojamiento_reapertura_final-firmas_de_responsabilidad.pdf)
- Cortés, D. M., & Iglesias, D. M. (2004). En *Gneralidades sobre metodología de la investigación* (pág. 105). Ciudad del Carmen, Campeche, México.
- Farmacéuticos, C. G. (2020). *CORONAVIRUS: COVID - 19*. España.
- Hotels, O. V. (julio de 2020). *Protocolos de bioseguridad para desarrollo de eventos*. Obtenido de [file:///C:/Users/Steven%20Villacis/AppData/Local/Temp/Temp2\\_wetransfer-da41a0.zip/Manual%20Operativo%20de%20Protocolos%20de%20Bioseguridad%20para%20el%20desarrollo%20de%20Eventos.pdf](file:///C:/Users/Steven%20Villacis/AppData/Local/Temp/Temp2_wetransfer-da41a0.zip/Manual%20Operativo%20de%20Protocolos%20de%20Bioseguridad%20para%20el%20desarrollo%20de%20Eventos.pdf)
- ICCA. (2019). Obtenido de [iceworld.org](http://iceworld.org): <https://www.iceworld.org/npps/story.cfm?nppage=2812383>
- ICCA. (2020). *Good Practice Guidance - Addressing COVID-19 Requirements for Re-Opening Business events*.
- ICCA. (s.f.). *ACERCA DE ICCA*. Obtenido de [iceworld.org](http://iceworld.org): <https://es.iceworld.org/acerca/>
- INEC. (2020). *INEC*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

- López, R. G. (mayo de 2016). Obtenido de aprendedeturismo.org:  
<https://www.aprendedeturismo.org/paises-y-ciudades-del-mundo-que-organizan-mas-congresos-y-reuniones-internacionales/>
- M. Teresa Anguera, Á. B.-V.-A. (29 de 07 de 2020). *Proceedings CIAIQ*. Obtenido de [proceedings.ciaiq.org](https://proceedings.ciaiq.org/):  
<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/945/928>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Vol. Quinta edición).
- Morillo-Velarde, M. M. (2016). Obtenido de Repositorio.upct.es:  
<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5700/tfm-mu%C3%B1-tur.pdf?sequence=1>
- OMT. (2017). Turismo de reuniones: conceptualización y visión regional. Estados del Caribe. Obtenido de [http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo\\_de\\_reuniones\\_june\\_2017.pdf](http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo_de_reuniones_june_2017.pdf)
- Reed, G. (2010). Cuba enfrenta la Influenza H1N1 . *MediSur*.
- Rifai, T. (2014). *HOSTELTUR*. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/143630\\_omt-turismo-negocios-se-consolida-como-uno-motores-sector.html](https://www.hosteltur.com/143630_omt-turismo-negocios-se-consolida-como-uno-motores-sector.html)
- Sánchez, M. M. (mayo de 2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Revistas Científicas Complutenses* . Obtenido de <file:///Users/genesis/Downloads/69249-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456586136-2-10-20200616.pdf>
- TOURISM&LEISURE. (septiembre de 2007). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Turismo, A. E. (2020). *El turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación*. España.
- turismo.gob.ec. (2020). *PROTOCOLO GENERAL PARA EL USO DE EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD Y MEDIDAS SANITARIAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19*. Obtenido de

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

Unidas, N. (2020). *Plan de respuesta humanitaria COVID - 19 Ecuador*.

UNWTO. (s.f.). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Valle, A. S. (2020). *La industria turística y el impacto del COVID - 19, escenarios y propuestas*. España: Global Journey Consulting.

Yu Chen, Q. L. (20 de 01 de 2020). *Journal of Medical Virology* . Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/jmv.25681>

## ANEXOS

### Anexo A

- Observación indirecta – basado en la guía general de bioseguridad por el COE nacional – protocolo general de bioseguridad para establecimientos turísticos por el COE nacional.

GENERALES		
Lineamientos	Cumplimiento (sí o no)	Observación
Están informados acerca de guía y plan general para el retorno progresivo de las actividades laborales.		
El empleador o quien haga las veces deberá explicar a los trabajadores las normas de prevención, control de riesgos, incluido el riesgo biológico.		
Los trabajadores deberán mantener la distancia interpersonal de al menos 2 metros, tanto en la entrada y salida del lugar de trabajo como durante la permanencia en el mismo.		
Se deberán cerrar las áreas comunes no imprescindibles y en		

---

aquellas necesarias se establecerán procedimientos adecuados para mantener el distanciamiento social.

---

Se deberán considerar los horarios de atención establecidos por el COE nacional.

---

El aforo máximo deberá permitir cumplir con el requisito de distancia interpersonal mínimo 2 metros de distancia

---

En actividades relacionadas a la atención de usuarios/clientes debe realizarse a través de barreras que pueden ser de vidrio de construcción o pantallas de plástico

---

Todo público, incluido el que espera, debe guardar la distancia interpersonal.

---

Limpiar y desinfectar el lugar de trabajo, después de atender a un cliente, entre turnos de trabajo y durante el

---

---

descanso del personal del centro de trabajo.

---

Informar al público y colocar información en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del covid-19.

---

Verificar el ingreso con mascarilla quirúrgica de todos los huéspedes.

---

Colocar una ficha o panel informativo visible al ingreso sobre el procedimiento de ingreso (bioseguridad) y registro en dicho establecimiento.

---

Se recomienda utilizar señalética para el distanciamiento en el piso fuera del establecimiento de alojamiento turístico.

---

Desinfectar las bolsas, equipaje y equipos electrónicos de los huéspedes.

---

Colocar letreros informativos en áreas

---

---

comunes visibles y habitaciones sobre: - números de emergencia 1-7-1 y 9-1-1.

---

Establecimientos de salud, hospitales y farmacias cercanos al establecimiento de alojamiento turístico.

---

Proporcionar a todos los colaboradores información y formación en las precauciones de control de infecciones, así como suficiente equipo de protección personal incluyendo guantes, máscaras y asegurarse de que son fácilmente accesibles.

---

Gestionar la colocación de letreros en lugares apropiados en toda la instalación (colaboradores, invitados, visitantes) para comunicarse y proporcionar instrucciones sobre cómo pueden prevenir la infección.

---

Se recomienda adaptar en el área de lavado de

---

---

manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.

---

Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, el cual consiste en espacios abiertos, deberá mantener una distancia mínima de un metro entre persona y persona, incluido las compañeras y compañeros de trabajo, (dos metros en espacios cerrados).

---

Pasaporte de salud, el cual se basa en tener un pre-registro de los visitantes para medir y confirmar la cantidad de personas que asistirán a un evento.

---

Entrada exterior con cabinas modulares para lecturas de temperatura corporales y túneles con

---

---

niebla desinfectante  
previo al evento.

---

Rutas de acceso, áreas  
comunes como punto de  
entrada/salida,  
estacionamiento, áreas  
de conexión.

---

Mapeo de cada área con  
un cálculo de capacidad  
máxima de personas por  
sector.

---

### **Recepción de los huéspedes en el lobby**

---

Quitar temporalmente  
periódicos y revistas del  
lobby, ya que estos  
implementos  
representan un vehículo  
de contagio del virus

---

Colocar alcohol gel en  
las manos del huésped;  
así como colocar  
dispensadores de  
alcohol gel en lugares  
estratégicos para uso  
del personal y  
huéspedes.

---

Desinfectar el  
mostrador de forma  
frecuente,  
obligatoriamente antes  
de atender a un  
huésped y después de  
hacerlo.

---

---

Colocar cubos de  
basura con tapa  
accionada con pedal.

---

### **Limpieza y desinfección**

---

Equipos de protección  
personal (mascarillas,  
guantes, gafas).

---

Informar al huésped y  
colocar información en  
un lugar visible de zonas  
comunes de comedores  
y bares sobre las  
medidas de protección  
básicas para evitar el  
contagio del covid-19.

---

Restringir el servicio de  
bufets.

---

Lavar y desinfectar toda  
la vajilla, cubertería y  
cristalería, incluida la  
que no se haya usado,  
pero haya podido estar  
en contacto con las  
manos de los clientes.

---

Ventilar después de  
cada servicio los  
salones y comedores  
abriendo ventanas.

---

La disposición de las  
mesas debería ser de tal  
forma que las distancias  
entre el respaldo de silla  
a silla, de una mesa a

---

---

otra sea superior a un metro en espacios abiertos, y superior a dos (2) metros en espacios cerrados.

---

De preferencia se recomienda adoptar destinar un medio (ejemplo: papel, menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida.

---

Desinfectar los menús/cartas/esferos después de cada uso, de ser posible utilizar menú digital.

---

Promover el uso de toallas de papel desechable para secarse las manos. De no haberlas, se utilizará toallas de telas limpias, que se deberán cambiar cuando estén húmedas.

---

Realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manijas de puertas, mostradores

---

---

de bufets, etc., y en general, cualquier superficie que esté expuesta a los clientes y empleados.

---

Asegurar la ventilación natural e implementar medidas de desinfección del aire para las áreas de recreación.

---

Desinfectar los ascensores una vez por hora, el botón interno / externo debe desinfectarse al mismo tiempo.

---

Fuente: (turismo.gob.ec, 2020)

## Anexo B

- Modelo de entrevista

Saludos Cordiales, somos estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), la presente entrevista tiene como finalidad conocer el punto de vista de los profesionales que ejercen actividades de eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones dentro de la ciudad de Guayaquil, la opinión de estos expertos es fundamental para el desarrollo de un lineamiento técnico para la reactivación del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque. Gracias por su colaboración.

Preguntas. –

- ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID – 19 en su lugar de trabajo?
- Frente a esta pandemia, ¿Usted contaba con un plan de respaldo o fondos para emergencias?
- ¿Qué medidas de seguridad han tomado en sus establecimientos?
- En caso de ya encontrarse operando con regularidad dentro de las instalaciones, ¿Ustedes realizaron pruebas de COVID – 19 antes de abrir al público?
- Por la pandemia del coronavirus se han visto afectados varios establecimientos y cancelación de eventos, ¿Ustedes que medidas han tomado al respecto de este (devolución de dinero o cambio de fecha del evento)?
- Desde marzo del 2020 hasta junio del 2020, ¿Usted ha participado en reuniones vía online (Zoom, Google Meet, Skype, RingCentral Meetings, etc.) y estás que le parecieron?

- ¿Cuál es su opinión sobre los eventos híbridos que se han creado por la pandemia del coronavirus?
  
- ¿En la actualidad cuentan con un plan de marketing durante y después de la pandemia?
  
- ¿Qué opina sobre los protocolos de bioseguridad para el área de turismo de reuniones?
  
- ¿Usted se encuentra familiarizado con el protocolo de bioseguridad para el turismo de reuniones emitido por la ICCA?

Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.

## Anexo C

- Modelo de encuesta

### Hotel Del Parque

Saludos Cordiales, somos estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). la presente encuesta tiene como finalidad conocer la demanda real y potencial del Hotel Del Parque y a su vez, conocer sus necesidades ante la emergencia sanitaria que presenta Guayaquil en la actualidad, con la finalidad de desarrollar un lineamiento técnico que inicie una reactivación segura de uno de los productos del hotel. Sus respuestas serán de vital importancia para nuestra investigación, Gracias por su colaboración.

- Género
  - Femenino
  - Masculino
  - Otro...
  
- Rango de edad
  - 18 - 25 años
  - 26 - 35 años
  - 36 - 50 años
  - Más de 50
  
- Nivel de educación
  - Primaria
  - Secundaria
  - Superior
  - Postgrado
  - Otro...
  
- Estado civil
  - Soltero/a
  - Casado/a
  - Divorciado/a

- Viudo/a
  - Otro...
- Nacionalidad
    - Ecuatoriano/a
    - Otro...
- Ciudad de residencia
    - Quito
    - Guayaquil
    - Cuenca
    - Mata
    - Otro...
1. ¿Ha escuchado acerca del Hotel Del Parque ubicado en la Provincia del Guayas, Ecuador?
- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 8)
  - No (pasa a historia del hotel)
    - El Hotel Del Parque está ubicado en el cantón Samborondón, prov. del Guayas. A solo 10 minutos de la ciudad de Guayaquil. Una propiedad cuidadosamente restaurada que data desde el siglo XIX. El hotel cuenta con la categoría 5 estrellas otorgada por el Ministerio de Turismo, figurando como el primer hotel Boutique de lujo de la ciudad de Guayaquil. (pasa a la pregunta 10)

**Conociendo al consumidor.**

2. ¿Por cuál de los siguientes medios usted conoció el Hotel Del Parque? puede escoger más de una opción.
- Instagram
  - Facebook
  - Página web
  - Publicidad en redes como: Booking, Expedia o similares
  - Invitación a evento
  - Periódico o similares

- Otro...
3. ¿Cuáles de los siguientes servicios usted conoce que ofrece el Hotel Del Parque? puede escoger más de una opción.
- Alojamiento y restauración.
  - Organización de eventos sociales (bodas, cumpleaños, etc.).
  - Organización de eventos de negocios.
  - Tours exclusivos dentro del hotel.
  - Todas las anteriores.
4. ¿Sabe usted en qué consiste el turismo de negocios/reuniones?
- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 5)
  - No (si responde con esta opción pasar a la pregunta 7)

**Si conoce el concepto.**

5. ¿Ha asistido alguna vez a ese tipo de eventos? ya sea reuniones de negocios, congresos, convenciones o alguna exhibición de un tema en particular.
- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 8)
  - No (si responde con esta opción pasa a la pregunta 6)

**No asistió a un evento de esta índole.**

6. ¿En un futuro le gustaría asistir a un evento con temática de turismo de negocios que sea organizado en el Hotel Del Parque?
- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 11)
  - No (si responde con esta opción la encuesta finalizaría y pasa a mensaje de agradecimiento)

7. Turismo de negocios / Turismo de reuniones.

- Turismo de negocios o turismo de reuniones se define como un conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales, de ocio, profesionales o asociativas a través de la

realización de negocios, congresos, convenciones, por ejemplo, jornadas, presentaciones de producto, conferencias, simposios, foros, seminarios, etc.

-Ya que conoce un poco mejor el concepto de turismo de negocios / turismo de reuniones, ¿Ha asistido alguna vez a un evento de este tipo?

- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 8)
- No (si responde con esta opción pasa a la pregunta 6)

**Si asistió a un evento de esta índole.**

8. Este evento, ¿fue organizado en el Hotel Del Parque?

- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 9)
- No (si responde con esta opción pasa la siguiente sección)
  - ¿Le gustaría asistir a un evento que sea organizado en el Hotel Del Parque con la temática de turismo de negocios / turismo de reuniones?
    - Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 11)
    - No (si responde con esta opción la encuesta finalizaría y pasa a mensaje de agradecimiento)

9. ¿Cuál fue el tema principal de esta reunión? siéntase libre de escribir un tema que no esté en las opciones, puede escoger más de una opción en caso de que haya asistido a más de un evento.

- Economía (pasa a la pregunta 10)
- Científico (pasa a la pregunta 10)
- Medicina (pasa a la pregunta 10)
- Promoción de productos (pasa a la pregunta 10)
- Turismo (pasa a la pregunta 10)
- Otro...

10. ¿Le gustaría asistir nuevamente a un evento que sea organizado en el Hotel Del Parque con la temática turismo de negocios / turismo de reuniones?

- Sí (si responde con esta opción pasar a la pregunta 11)

- No (si responde con esta opción la encuesta finalizaría y pasa a mensaje de agradecimiento)

**Si le gustaría asistir.**

11. Si asiste a un evento de negocios/reuniones que se desarrolle en el Hotel Del Parque, califique según su perspectiva el rango de importancia que le da usted a los lineamientos de bioseguridad que se debe seguir en el establecimiento. Puesto que al marcar 1 sea un lineamiento sin importancia, 2 - poco importante, 3 - moderadamente importante, 4 - importante y 5 - un lineamiento muy importante.

Lineamientos	1	2	3	4	5
Uso de mascarillas, tanto para los asistentes como para el personal del hotel.					
Uso de gafas, tanto para los asistentes como para el personal del hotel.					
Dispensadores de gel-alcohol y uso de pediluvio.					
Llevar un control de salud de los empleados cada cierto periodo tiempo.					
Enviar un protocolo virtual de bioseguridad antes de desarrollarse el evento.					
Prohibición de bufé para evitar contaminación de alimentos					
Tener en el establecimiento backup de mascarillas para los asistentes que no las estén usando.					
Separación de mesas y sillas a una distancia prudente.					

12. De su interés, ¿Qué tema le gustaría tratar en esta reunión, congreso, convención, exhibición? puede escoger más de una opción, si su opción no está en la lista siéntase libre de escribir un tema.

- Economía (pasa a la pregunta 13)
- Científico (pasa a la pregunta 13)
- Medicina (pasa a la pregunta 13)
- Promoción de productos (pasa a la pregunta 13)
- Turismo (pasa a la pregunta 13)
- Otro...

13. Elija el rango que estaría dispuesto a pagar por un evento de negocios / reuniones, por persona. Organizado en el Hotel Del Parque? En el cual se tomarán todas las medidas de bioseguridad pertinentes.

- De \$25 a \$50
- De \$50 a \$75
- De \$75 a \$100
- De \$100 a \$125
- \$125 o +

14. Si usted proviene de otra ciudad o país fuera de Guayaquil, Ecuador. ¿Estaría dispuesto a hospedarse en el Hotel Del Parque los días que estuvieran fuera de su jornada laboral? entiéndase como los días sobrantes una vez finalizadas sus actividades de negocios, congresos, convenciones o alguna exhibición a la que asistió.

- Sí (pasa a la pregunta 15)
- No (pasa a la pregunta 15)

15. Si usted proviene de otra ciudad o país fuera de Guayaquil, Ecuador. ¿Estaría dispuesto a consumir desayunos/almuerzos/cenas/cocteles en el Hotel Del Parque los días que estuvieran fuera de su jornada laboral? entiéndase como los días sobrantes una vez finalizadas sus actividades de negocios, congresos, convenciones o alguna exhibición a la que asistió.

- Sí (pasa a enviar formulario y a nota de agradecimiento)
- No (pasa a enviar formulario y a nota de agradecimiento)

Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.

## Anexo D

- Ficha de observación completa

<b>Generales</b>		
<b>Lineamientos</b>	<b>Cumplimiento (sí o no)</b>	<b>Observación</b>
Están informados acerca de guía y plan general para el retorno progresivo de las actividades laborales.	Sí	
El empleador o quien haga las veces deberá explicar a los trabajadores las normas de prevención, control de riesgos, incluido el riesgo biológico.	Sí	Mantienen reuniones semanales con los empleados
Los trabajadores deberán mantener la distancia interpersonal de al menos 2 metros, tanto en la entrada y salida del lugar de trabajo como durante la permanencia en el mismo	Sí	Ninguna persona tiene contacto directo
Se deberán cerrar las áreas comunes no imprescindibles y en aquellas necesarias se establecerán procedimientos adecuados para mantener el distanciamiento social.	No	Áreas comunes abiertas a los huéspedes
Se deberán considerar los horarios de atención establecidos por el COE nacional.	Sí	Restaurantes y lobby
El aforo máximo deberá permitir cumplir con el	Sí	

requisito de distancia interpersonal mínimo 2 metros de distancia		
En actividades relacionadas a la atención de usuarios/clientes debe realizarse a través de barreras que pueden ser de vidrio de construcción o pantallas de plástico	Sí	Pero solo contaban con barreras plásticas en el escritorio del Lobby del hotel
Todo público, incluido el que espera, debe guardar la distancia interpersonal.	No	Los visitantes no mantenían distancia entre ellos
Limpiar y desinfectar el lugar de trabajo, después de atender a un cliente, entre turnos de trabajo y durante el descanso del personal del centro de trabajo.	No	Durante nuestra visita solo desinfectaron 1 vez el lobby e hicieron 2 cambios de turnos
Informar al público y colocar información en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del covid-19.	No	No cuentan
Verificar el ingreso con mascarilla quirúrgica de todos los huéspedes.	Sí	Se exige a cada visitante
Colocar una ficha o panel informativo visible al ingreso sobre el procedimiento de ingreso	No	

(bioseguridad) y registro en dicho establecimiento.		
Se recomienda utilizar señalética para el distanciamiento en el piso fuera del establecimiento de alojamiento turístico.	No	No cuentan
Desinfectar las bolsas, equipaje y equipos electrónicos de los huéspedes.	Sí	Aunque no lo pudimos comprobar porque ningún huésped llegó mientras estuvimos ahí, se nos explicó que si lo hacían
Colocar letreros informativos en áreas comunes visibles y habitaciones sobre: - números de emergencia 1-7-1 y 9-1-1.	No	
Establecimientos de salud, hospitales y farmacias cercanos al establecimiento de alojamiento turístico.	Sí	Hay algunos hospitales y clínicas a menos de 10 minutos
Proporcionar a todos los colaboradores información y formación en las precauciones de control de infecciones, así como suficiente equipo de protección personal incluyendo guantes, máscaras y asegurarse de que son fácilmente accesibles.	Sí	
Gestionar la colocación de letreros en lugares	No	

---

apropiados en toda la instalación (colaboradores, invitados, visitantes) para comunicarse y proporcionar instrucciones sobre cómo pueden prevenir la infección.

---

Se recomienda adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.

---

Sí

Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, el cual consiste en espacios abiertos, deberá mantener una distancia mínima de un metro entre persona y persona, incluido las compañeras y compañeros de trabajo, (dos metros en espacios cerrados).

---

Sí

El personal es muy cuidadoso en mantener el distanciamiento social

Pasaporte de salud, el cual se basa en tener un pre-registro de los visitantes para medir y confirmar la cantidad de personas que asistirán a un evento.

---

Sí

Se registra a cada visitante

Entrada exterior con cabinas modulares para lecturas de temperatura corporales y túneles con niebla desinfectante previo al evento.	-	Solo toman la temperatura y desinfectan manos, no tiene túneles de desinfección
Rutas de acceso, áreas comunes como punto de entrada/salida, estacionamiento, áreas de conexión.	Sí	
Mapeo de cada área con un cálculo de capacidad máxima de personas por sector.	Sí	Mapeo antes de la emergencia sanitaria
<b>Recepción de los huéspedes en el lobby</b>		
Quitar temporalmente periódicos y revistas del lobby, ya que estos implementos representan un vehículo de contagio del virus	Sí	No había
Colocar alcohol gel en las manos del huésped; así como colocar dispensadores de alcohol gel en lugares estratégicos para uso del personal y huéspedes.	Sí	
Desinfectar el mostrador de forma frecuente, obligatoriamente antes de atender a un huésped y después de hacerlo.	No	Solo desinfectaron el escritorio del lobby una vez

Colocar cubos de basura con tapa accionada con pedal.	No	No tenían pedal, eran sin tapa
<b>Limpieza y desinfección</b>		
Equipos de protección personal (mascarillas, guantes, gafas).	Sí	Aunque algunos no tenían gafas, por lo regular las personas que tenían más rango dentro del hotel
Informar al huésped y colocar información en un lugar visible de zonas comunes de comedores y bares sobre las medidas de protección básicas para evitar el contagio del covid-19.	No	
Restringir el servicio de bufets.	Sí	
Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.	Sí	
Ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo ventanas.	-	-
La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro en espacios abiertos, y	-	-

superior a dos (2) metros en espacios cerrados.		
De preferencia se recomienda adoptar destinar un medio (ejemplo: papel, menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida.	Sí	
Desinfectar los menús/cartas/esferos después de cada uso, de ser posible utilizar menú digital.	-	-
Promover el uso de toallas de papel desechable para secarse las manos. De no haberlas, se utilizará toallas de telas limpias, que se deberán cambiar cuando estén húmedas.	Sí	
Realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manijas de puertas, mostradores de bufets, etc., y en general, cualquier superficie que esté expuesta a los clientes y empleados.	Sí	
Asegurar la ventilación natural e implementar medidas de desinfección	-	Solo en el lobby del hotel no se lo hacía porque usan aire acondicionado

---

del aire para las áreas de recreación.

---

Desinfectar los ascensores una vez por hora, el botón interno / externo debe desinfectarse al mismo tiempo.

Sí

---

Fuente: COE Nacional

**Anexo E**

- Entrevistas completas

<b>Msc. Raizza Maquizaca, coordinadora de eventos de “Purple Bride”.</b>	
<b>PREGUNTAS - ENTREVISTADOR</b>	<b>RESPUESTAS - ENTREVISTADO</b>
<p><b>La presente entrevista tiene como finalidad conocer el punto de vista de los profesionales que ejercen actividades de eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones dentro de la ciudad de Guayaquil, la opinión de estos expertos es fundamental para el desarrollo de un protocolo de bioseguridad para la reactivación del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque. Comenzamos con la primera pregunta ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID – 19 en su lugar de trabajo?</b></p>	<p>Buenas tardes, sí. Realmente ha afectado bastante porque normalmente los meses en los cuales empezó la pandemia que sería marzo, abril, mayo y junio. Son 4 meses que dentro de la parte de la región costa especialmente en Guayaquil al mes de marzo se lo considera un mes de muchas graduaciones y desde el mes de abril hasta julio se consideran como meses de novia, en el mes junio especialmente hay muchas bodas, quinceañeras y eventos sociales en general, entonces teníamos un bloqueo de las fechas que ya estaban propuestas, los clientes primero hacen cotizaciones con nosotros que somos organizadores de eventos, empiezan hacer búsqueda de proveedores con nuestra ayuda y bueno.. todos esos clientes se quedaron en stop porque nadie sabía cuál iba a ser la forma de trabajar y ahora estamos retomando, no a la normalidad porque es imposible regresar a una normalidad como antes, pero si por ejemplo con bodas mucho más pequeñas o eventos sociales más pequeños, exclusivamente con un núcleo familiar bastante reducido, porque recordemos que las bodas de antes se las hacían con 150, 200 o 300 invitados y realmente las bodas civiles son las más</p>

	<p>pequeñas con una cantidad menor de número de invitados pero ahora porque se reactivará de a poco la industria, entonces hay que reactivarse y acoplarnos nosotros como coordinadores de eventos a un menor número.</p> <p>lastimosamente.</p>
<p><b>Frente a esta pandemia, ¿Usted contaba con un plan de respaldo o fondos para emergencias?</b></p>	<p>Bueno... en mi caso específico, cómo este año tuve un evento social personal dado que, me casé este año entonces tuve que sacar dinero de cualquier lado para poder casarme. Y realmente no, lo que yo sí tenía si se refieren cómo por ejemplo a los abonos tuve dos casos de novios que tenían abonos conmigo y en vista de la situación, hablamos y les indiqué, bueno... le indicamos que si deseaban que yo les devuelva el fondo inicial que ellos habían depositado, en mi caso yo solo cobro mis servicios, hay otros proveedores que están dentro de la organización del evento, pero yo no recibo dinero por ellos simplemente yo cobro por la organización del evento como tal. Yo cobro por el número de proveedores que a mí me toca organizar, entonces... siempre cuando uno hace un contrato se da un abono y aproximadamente una semana antes del evento ellos tienen que tener el otro abono cancelado, entonces igual yo les dije que si es el caso yo les podría devolver el abono o aplazábamos la fecha y no había ningún problema. Cómo el trabajo de nosotros es organizar el evento, no somos como las otras</p>

	<p>empresas o los otros proveedores, en este caso por ejemplo, hay decoradores, bandas musicales, fotografía y video estos son otro tipo de proveedores que en definitiva, ellos si necesitan manejar un monto más específico dentro de sus empresas, en cambio nosotros nos manejamos bajo la organización de eventos, nuestro trabajo corresponde exclusivamente a nuestro conocimiento y a nuestro servicio y es un poco más fácil de manejar, ahora, al no tener trabajo nosotros también conlleva a que no tengan trabajo nuestros asistentes, entonces... para ellos ha sido una falta de ingresos por no tener trabajo porque realmente yo los contrato por el día o en este caso por el mes como antes les había mencionado, para cierta cantidad de eventos o para cierta cantidad de horas, al no tener ese ingreso no los puedo contratar.</p>
<p><b>¿Tiene un espacio físico donde se encuentren sus servicios como organizadora de eventos?</b></p>	<p>Bueno, desde siempre yo he trabajado desde mi casa. Nosotros como organizadores de eventos no tenemos la necesidad de tener materiales de decoración porque no somos decoradores, lo que nosotros hacemos es organizar el evento. Nosotros no tenemos menaje, vajilla, mesas, sillas ni nada de eso. Mis materiales de trabajo son mis conocimientos y mis experiencias para poder coordinar el evento, entonces siempre lo he hecho desde mi casa, obviamente como servicios profesionales</p>

	<p>yo entrego una factura de esa forma facturaríamos nuestro servicio o al menos yo lo he hecho de esa manera, hubo un tiempo antes de ingresar a la parte de la docencia que estuve pensando en tener una oficina pero ahí iba a ser combinado con la venta de artículos que normalmente se usan en cierto tipo de eventos para poder animarlos y que vean el tipo de cosas que recomendamos comprar, y no lo pude tener, pero ahora en la actualidad de la forma en que trabajamos yo lo hago desde mi casa, de hecho, esa es la dirección para la facturación de los eventos para los clientes. Las reuniones con los clientes las hago directamente desde mi casa o en algún sitio en específico donde ellos la quieran hacer para poder concretar la organización del evento.</p>
<p><b>Desde que inició la pandemia por COVID – 19 ¿ha organizado algún tipo de evento social?</b></p>	<p>Actualmente lo único que he organizado es un evento social el cual fue mi baby shower, que fue un evento híbrido, no fue netamente digital porque habían personas en mi casa porque tuve ayuda de mi asistente que siempre está conmigo, fue un evento de 10 personas que son las que estuvieron en mi casa sumadas a las personas que estaban conectadas que eran aproximadamente 25 más y aplicamos esta modalidad porque tuvimos la facilidad de que justo podía pedir las cosas por Amazon entonces, me pareció súper bien y alguien me traía todo y no tuvimos ningún</p>

	<p>tipo de contacto y podíamos hacerlo de forma normal, igual siempre hay que estar pendiente de los detalles, a todos los invitados de forma presencial un día antes se les repartió galletas y un detalle que normalmente lo deberíamos haber hecho el día del baby shower de forma presencial, también les entregamos un libro para colorear en donde al final ponen su nombre y un mensaje luego estas hojas se recolectaron y ya esto quedó como recuerdo para la bebé. Los juegos fueron coordinados con anterioridad y todos los juegos fueron virtuales y se proyectaron. El detalle y las instrucciones de los juegos fueron enviados un día antes, personalizados y etiquetados con todas las medidas de bioseguridad, pero básicamente este ha sido el único evento social que ha sido organizado por Purple Bride que es la empresa que yo manejo, también porque ahora me encuentro en periodo de gestación y no me puedo exponer.</p>
<p><b>¿Qué medidas de bioseguridad han tomado en su establecimiento?</b></p>	<p>Claro, en cuanto a protocolos de bioseguridad en mi caso yo lo aplicaría con las personas con las cuales yo trabajo esto desentendería del número de asistentes al matrimonio, siempre aplicando la prueba para coronavirus, pero la que es en sangre también se le aplica para saber si ha tenido el virus o en su defecto si no lo tiene o si aún lo tiene y evitar que nos puedan contagiar, eso es realmente lo que todos los clientes están pidiendo. tengo una cliente que es una</p>

novia que se va a casar el próximo año, ella cambió totalmente sus fechas dado que su boda era para junio y la dejó para el próximo año para el mes de marzo, esperemos que para esa fecha ya todo se haya normalizado o sino nos explica que la va seguir posponiendo porque ella quiere invitar a muchas más personas dado que, su familia es muy extensa entonces 25 personas es casi como que la mitad de su familia cercana, estamos en un proceso de elaboración propia de nuestros propios protocolos, pero como les digo cada tipo de cliente es diferente y todas las bodas deberían tener lineamientos ya específicos generales pero cada boda es diferente, entonces tenemos que ver y ayudar como profesionales de la industria que protocolos vamos aplicar a esa boda en específico. Hay bodas que se están haciendo en exteriores que es mucho mejor porque habría circulación de aire y solamente tenemos que tener en cuenta otros factores, en el caso del mes julio ya hubo presencia de lluvia por ejemplo la semana pasada llovió y había ya bodas que se estaban realizando en exteriores y no es tan común encontrar estas características por eso hay que considerar este factor que nos parece muy importante. Cualquier tipo de evento para nosotros empezar a organizarlo, el cliente nos plantean un presupuesto que tengan para gastar entonces, yo no le puedo exigir al cliente que tengo un túnel

	<p>con una desinfección de ozono cuando realmente ese no es su presupuesto, mi deber es buscar y bajo el presupuesto que ellos tengan, guiarme para que saber acerca de todas las medidas de bioseguridad que pueden ser aplicadas, obviamente respetando principalmente la parte legal que se debe implementar dentro de los eventos, pero si me doy cuenta que es una parte general y puedo llegar a hacer una flexibilización o para honrar mucho más en su protección pues sería mejor hacerlo de esa forma.</p>
<p><b>¿Cuál es su opinión sobre los eventos híbridos que se han creado por la pandemia del coronavirus?</b></p>	<p>Les cuento que con mi evento social híbrido me fue súper bien porque el fin en este caso era recolectar, porque todo evento tiene un fin, para mí era recolectar mis cosas en este caso como madre tener las cositas para el baby shower, entonces... a mí me fue súper bien, mis invitados me dieron un coche que era de los que yo quería y todos pusieron la cuota y no hubo ningún problema. Pero la verdad es que me fue súper bien, todos se divirtieron y se cumplió en este caso la meta que se tenía como evento específico, yo creería que es mucho más fácil hacer un evento híbrido que de una u otra forma no pierde ese face to face en algunos casos o hacer un evento completamente digital porque también funcionaría muchísimo si fuera un evento más del tipo empresarial pero un evento social y que sea completamente digital es imposible porque siempre va a haber un</p>

	<p>contacto de personas, no puedo estar yo solita casándome o solita cumpliendo 15 años, no se puede. Las personas que al menos estén dentro de su familia y donde usted vive o sea los más allegados, solo ahí ya habrían 4 a 6 personas. Éstas cuatro a seis personas ya serían el público para convertirse en un evento híbrido y el proceso se daría de manera virtual. Tengo amigas que han celebrado bodas híbridas y lo hicieron en su casa donde fueron 15 personas sólo familia y el resto nos conectamos por vía digital, o sea vía virtual en una de esas conocidas plataformas. Creo que son viables, aunque nada supera al face to face porque los eventos para mí son de concretar y conectar emociones y eso solamente se logra de forma física, creo que los famosos eventos híbridos funcionan de alguna forma para no alejarnos tanto de esta realidad, es como una combinación.</p>
<p><b>¿En la actualidad cuentan con un plan de marketing durante y después de la pandemia?</b></p>	<p>Realmente no, no lo hice. Lo único que hice fue a mis clientes que ya me habían contratado que ya se habían contactado conmigo y hay otro grupo de clientes que sólo han pedido cotizaciones, entonces no trabajé en base a clientes nuevos y creo que fue uno de mis grandes errores, pero todos en ese momento estábamos pasando por momentos difíciles y me incluyo. Lo que yo hice fue tener la responsabilidad con las personas que no me hayan contratado pero si cotizado y</p>

	<p>con los que me contrataron aún más, tener esa responsabilidad de consultar y preguntar que podía hacer yo por ellos, si tuve cambio de proveedores porque se desesperan en ese momento y me decían que no sabían qué hacer, de qué si se van a casar o no, yo simplemente apliqué técnicas de comunicación directa solucionando los problemas de las personas que me contactaron y que ya tenía contratados, pero no me dediqué a hacer un engagement con los clientes.</p>
<p><b>¿Qué opina sobre los protocolos de bioseguridad para el área de turismo de reuniones?</b></p>	<p>Sí, yo creo que todo depende de los participantes de los eventos, yo creo que sí van a respetar los protocolos, todo depende de cómo se organice el evento y que se les den los parámetros claros a los asistentes. En cuanto al turismo de reuniones y otros eventos hay que tener muy claro que se realizan en nuestra ciudad como sede llegan por motivos en específico que no son eventos sociales, porque eso no es turismo de reuniones sino que son eventos donde su objetivo principal es profesional o comercial, este tipo de eventos va a demorar mucho más en reactivarse puesto que, nosotros tenemos como ciudad bastantes restricciones como el aeropuerto y dudo mucho que otras personas de otros países de Latinoamérica que normalmente nos visitaban vayan a correr ese riesgo dado que, al momento de llegar al aeropuerto tienen que cumplir ciertos días de cuarentena y para el</p>

	<p>turismo de reuniones es necesario tener todos estos proveedores inclusive la transportación aérea, imagínense que si hacen un conversatorio de pediatría latinoamericano, todos estos ponentes internacionales deben venir a Guayaquil, obviamente como evento híbrido, son internacionales no son ecuatorianos, entonces deberían de venir con una prueba PCR y cumplir la cuarentena de siete días en diferentes hoteles de la ciudad y luego de siete días recién poder asistir al evento pactado, no es viable en estos momentos porque ¿quién les va a pagar la estadía del hotel siete días? para luego de eso recién dar su charla, lo que yo creo es que primero el turismo de reuniones se debería reactivar de forma interna, en decir dentro de Ecuador. En cuanto a los eventos sociales son los que actualmente se están reactivando, ya vemos despedidas de solteras, bodas civiles, ya se empieza percibir esto. Yo creo que con los eventos sociales y si se cumplen todos los lineamientos de seguridad son viables, claro que siempre va a haber algún profesional que no oriente a otras sobre estos lineamientos y ocurra una desorganización. De nosotros depende que esto se mantenga o se cierre nuevamente.</p>
<p><b>¿Usted se encuentra familiarizada con el protocolo de bioseguridad para el turismo de reuniones emitido por el ICCA?</b></p>	<p>Creo que es un protocolo de forma general, pero es una línea base para nosotros poder como profesionales aterrizarlo, enfoca muchas cosas muy</p>

importantes como es el distanciamiento, el aforo, en este caso la prevención, la seguridad. Lineamientos base por donde nosotros debemos comenzar y todas estas entidades internacionales, estas organizaciones buscan dar una pauta general y real por la cual uno puede seguir un camino concreto, una pequeña luz en medio de la pandemia por COVID – 19, tenemos que aterrizar estas pautas en los propios centros de convenciones, centros de eventos, palacios de eventos de cada país, dan estos lineamientos bases para de ahí nosotros partir a lo que cada uno vive, a su realidad.

**Entrevistador: Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.**

Fuente: Msc. Maquizaca Raizza.

**Ing. Silvia Intriago, coordinadora de eventos de la florería “God is good”.**

<b>PREGUNTAS - ENTREVISTADOR</b>	<b>RESPUESTAS - ENTREVISTADO</b>
<p><b>La presente entrevista tiene como finalidad conocer el punto de vista de los profesionales que ejercen actividades de eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones dentro de la ciudad de Guayaquil, la opinión de estos expertos es fundamental para el desarrollo de un protocolo de bioseguridad para la reactivación del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque. Comenzamos con la primera pregunta ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID – 19 en su lugar de trabajo?</b></p>	<p>Buenas tardes chicas, en materia de eventos que son los que más me generan ingresos, al no poder realizar eventos existe una disminución del 100% en ese rubro lastimosamente.</p>
<p><b>Frente a esta pandemia, ¿Usted contaba con un plan de respaldo o fondos para emergencias para ser utilizado por su empresa?</b></p>	<p>¡No, al contrario! Lo que tengo son deudas adquiridas con anticipación por la adquisición de menajes de alquiler para la realización de los eventos que se acercaban estos meses, porque los meses que pasaron y en el mes actual son de más auge para la realización de estos.</p>
<p><b>En caso de ya encontrarse operando con regularidad dentro de las instalaciones, ¿Ustedes realizaron pruebas de COVID – 19 antes de abrir al público?</b></p>	<p>No estoy trabajando con regularidad, trabajo desde mi casa atendiendo por pedidos telefónicos a los clientes y no tengo personal, ya que los ingresos no son suficientes para pagar sueldos, mis sobrinos que trabajaban conmigo ahora están desempleados.</p>
<p><b>Por la pandemia del coronavirus se han visto afectados varios establecimientos y cancelación de</b></p>	<p>En mi caso tenía un evento para el 10 de mayo y con la pandemia lo cancelaron,</p>

<p><b>eventos, ¿Ustedes qué medidas ha tomado al respecto a esto (devolución de dinero o cambio de fecha del evento)?</b></p>	<p>no tenía anticipado ningún valor hasta ese momento.</p>
<p><b>Desde marzo del 2020 hasta junio del 2020, ¿Usted ha participado en reuniones vía online (Zoom, Google Meet, Skype, RingCentral Meetings, etc.) y estas ¿qué le parecieron?</b></p>	<p>En zoom he realizado reuniones, me parece que es una aplicación muy útil, Sobre todo en estos tiempos difíciles por la pandemia, nos ha tocado adaptarnos.</p>
<p><b>¿Implementó algún plan de marketing durante la pandemia por COVID - 19 y lo está aplicando hasta la actualidad?</b></p>	<p>En Instagram trato de subir pedidos entregados antes de la pandemia para ver si la gente viendo se anima a hacer pedidos, eso es todo en realidad, porque si contrato un community manager sería un gasto extra, entonces trato de hacerlo yo por ahora.</p>
<p><b>¿Qué opina sobre los protocolos de bioseguridad que se están desarrollando para el área de turismo de reuniones en la ciudad de Guayaquil?</b></p>	<p>Opino que todo protocolo de bioseguridad que se implemente mientras no nos lleve a retroceder a lo que vivió la ciudad en el mes de abril sería útil, aunque ¡Todo cuidado sería poco! El virus aún está presente y solo depende de nosotros que no se vuelva a repetir la historia de lo que vivimos hace unos meses nosotros los guayaquileños.</p>
<p><b>¿Usted se encuentra familiarizada con el protocolo de bioseguridad para el turismo de reuniones emitido por el ICCA? de ser así denos su opinión, por favor.</b></p>	<p>No, lo desconozco por completo. Lo siento mucho, chicas.</p>
<p><b><u>Entrevistador:</u> Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.</b></p>	

Fuente: Ing. Intriago Silvia.

**Msc. Cristian Sáenz de Viteri, gerente general de Iguana Bike Tour.**

<b>PREGUNTAS - ENTREVISTADOR</b>	<b>RESPUESTAS - ENTREVISTADO</b>
<b>La presente entrevista tiene como finalidad conocer el punto de vista de los profesionales que ejercen actividades de eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones dentro de la ciudad de Guayaquil, la opinión de estos expertos es fundamental para el desarrollo de un protocolo de bioseguridad para la reactivación del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque. Comenzamos con la primera pregunta ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID – 19 en su lugar de trabajo?</b>	Ha afectado muy significativamente la pandemia del COVID – 19, tuvimos que cerrar el negocio y liquidar personal.
<b>Frente a esta pandemia, ¿Usted contaba con un plan de respaldo o fondos para emergencias para ser utilizado por su empresa?</b>	No contaba con un plan contingente ante esta pandemia fortuita.
<b>En caso de ya encontrarse operando con regularidad dentro de las instalaciones, ¿Ustedes realizaron pruebas de COVID – 19 antes de abrir al público?</b>	No hemos realizado pruebas de COVID – 19, simplemente estamos tratando de seguir las medidas de salud preventiva posible.
<b>Por la pandemia del coronavirus se han visto afectados varios establecimientos y cancelación de eventos, ¿Ustedes qué medidas ha tomado al respecto a esto (devolución de dinero o cambio de fecha del evento)?</b>	En algunos casos como viajes fuera del país solo nos han cambiado las fechas de más optimas de salida del país. El sector turístico es el más afectado ya que esto restringe el ingreso o la realización de diversas actividades en la ciudad, afectando principalmente a quienes dependen de estas visitas.
<b>Desde marzo del 2020 hasta junio del 2020, ¿Usted ha participado en</b>	Hemos realizado reuniones laborales con diversos clientes para cubrir ciertas

<p>reuniones vía online (Zoom, Google Meet, Skype, RingCentral Meetings, etc.) y estas ¿qué le parecieron?</p>	<p>dudas y preocupaciones vía Google Meet, me parece es una excelente herramienta.</p>
<p>¿Implementó algún plan de marketing durante la pandemia por COVID - 19 y lo está aplicando hasta la actualidad?</p>	<p>No contamos, ya que estamos en proceso de cierre de las operaciones de la compañía.</p>
<p>¿Qué opina sobre los protocolos de bioseguridad que se están desarrollando para el área de turismo de reuniones en la ciudad de Guayaquil?</p>	<p>Cuentan con buenos protocolos especialmente en las playas, ya que la economía no puede detenerse y cada persona debe tener conciencia y seguir responsablemente cada protocolo. Se deben implementar buenos protocolos de bioseguridad, ya que la economía no puede detenerse y cada persona debe tener conciencia y seguir responsablemente cada protocolo.</p>
<p>¿Usted se encuentra familiarizada con el protocolo de bioseguridad para el turismo de reuniones emitido por el ICCA? de ser así denos su opinión, por favor.</p>	<p>No conozco el protocolo de bioseguridad ICCA.</p>
<p><b><u>Entrevistador:</u> Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.</b></p>	

Fuente: Msc. Sáenz de Viteri Cristian.

**Ing. Alex Gavilánez, coordinador de eventos corporativos del grupo MEPA.**

<b>PREGUNTAS – ENTREVISTADOR</b>	<b>RESPUESTAS - ENTREVISTADO</b>
<b>La presente entrevista tiene como finalidad conocer el punto de vista de los potenciales clientes que asisten a actividades de eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones dentro de la ciudad de Guayaquil, la opinión de este experto es fundamental para el desarrollo de un protocolo de bioseguridad para la reactivación del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque. Comenzamos con la primera pregunta ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID – 19 en su lugar de trabajo?</b>	El COVID-19 ha afectado gravemente a la economía, pero está en nosotros cambiar y salir adelante. Ha afectado en el poder adquisitivo del cliente, por ende, el sector automotor se ha visto seriamente afectado ya que no hay un flujo normal en la venta de vehículos.
<b>Frente a esta pandemia, ¿Usted contaba con un plan de respaldo o fondos para emergencias para ser utilizado por su empresa?</b>	Creo que ninguna empresa estaba preparada para esto, sin embargo, tuvimos que actuar sobre la marcha, reduciendo al máximo los gastos, renegociando pagos que tenemos con nuestros acreedores.
<b>En caso de ya encontrarse operando con regularidad dentro de las instalaciones, ¿Ustedes realizaron pruebas de COVID – 19 antes de abrir al público?</b>	Si, pruebas rápidas en todo el personal que labora en las instalaciones.
<b>Por la pandemia del coronavirus se han visto afectados varios establecimientos y cancelación de eventos, ¿Ustedes qué medidas ha tomado al respecto a esto (devolución de dinero o cambio de fecha del evento)?</b>	Los eventos presenciales han sido pospuestos hasta segunda orden, sin embargo, se está invitando a innovadores eventos digitales.

<p><b>Desde marzo del 2020 hasta junio del 2020, ¿Usted ha participado en reuniones vía online (Zoom, Google Meet, Skype, RingCentral Meetings, etc.) y estas ¿qué le parecieron?</b></p>	<p>Si, realmente son herramientas de trabajo muy útiles. Es una forma de poder llegar a tu equipo de trabajo de manera efectiva. Considero que de toda crisis existe algo bueno, en este caso son los eventos híbridos que han tenido gran acogida por parte de nuestros clientes.</p>
<p><b>¿Implementó algún plan de marketing durante la pandemia por COVID - 19 y lo está aplicando hasta la actualidad?</b></p>	<p>Tenemos un plan de Marketing de reactivación para el concesionario.</p>
<p><b>¿Qué opina sobre los protocolos de bioseguridad que se están desarrollando para el área de turismo de reuniones en la ciudad de Guayaquil?</b></p>	<p>El sector turístico es el más afectado ya que esto disminuye notablemente el turismo en el país, afectando principalmente a quienes dependen de la afluencia masiva de personas sea por transito u hospedaje.</p>
<p><b>¿Usted se encuentra familiarizada con el protocolo de bioseguridad para el turismo de reuniones emitido por el ICCA? de ser así denos su opinión, por favor.</b></p>	<p>No realmente.</p>
<p><b><u>Entrevistador:</u> Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.</b></p>	

Fuente: Ing. Gavilánez Alex.

**Msc. Gabriel Castro, director del museo de la música.**

<b>PREGUNTAS - ENTREVISTADOR</b>	<b>RESPUESTAS - ENTREVISTADO</b>
<b>La presente entrevista tiene como finalidad conocer el punto de vista de los profesionales que ejercen actividades de eventos de negocios, congresos, ferias, incentivos y convenciones dentro de la ciudad de Guayaquil, la opinión de estos expertos es fundamental para el desarrollo de un protocolo de bioseguridad para la reactivación del área de turismo MICE en el Hotel Del Parque. Comenzamos con la primera pregunta ¿Cómo les ha afectado la pandemia del COVID – 19 en su lugar de trabajo?</b>	El museo de la música se ha ido adaptando a la situación del COVID – 19, ahora tiene un programa educativo por lo cual hemos decidido llevarlo a plataformas virtuales como zoom.
<b>Frente a esta pandemia, ¿Usted contaba con un plan de respaldo o fondos para emergencias para ser utilizado por su empresa?</b>	No se encontraba previsto, yo trabajo para una institución pública por lo cual el estado nos ha ayudado con los protocolos e insumos.
<b>En caso de ya encontrarse operando con regularidad dentro de las instalaciones, ¿Ustedes realizaron pruebas de COVID – 19 antes de abrir al público?</b>	Claro, la municipalidad ha sido muy estricta con eso, para entrar a laborar a todo el personal se le tomo la prueba y aparte todos los días cumplimos con un protocolo de bioseguridad.
<b>¿Implementó algún plan de marketing durante la pandemia por COVID - 19 y lo está aplicando hasta la actualidad?</b>	Si durante todo el tiempo hemos trabajado de la mano con el departamento de marketing y relaciones públicas.
<b>Desde marzo del 2020 hasta junio del 2020, ¿Usted ha participado en reuniones vía online (Zoom, Google Meet, Skype, RingCentral Meetings, etc.) y estas ¿qué le parecieron?</b>	Me parecen interesante y más eficientes, por el ahorro de tiempo y recursos. Hasta un cierto punto de vista las plataformas virtuales tienen mejor acogida.

<p><b>¿Ha escuchado sobre los eventos híbridos?</b></p>	<p>Claro, nosotros nos encontramos implementando nuevos sistemas cumpliendo con las normas del COE Nacional.</p>
<p><b>¿Qué opina sobre los protocolos de bioseguridad que se están desarrollando para el área de turismo de reuniones en la ciudad de Guayaquil?</b></p>	<p>Creo que es cuestión de adaptarse, se debe innovar rompiendo los paradigmas. Por ejemplo, no se debe insistir en realizar eventos en espacios cerrados sino por apostar por los lugares abiertos, espacios rurales, uso de pantallas led para este tipo de eventos. El turismo de reuniones debe adaptarse a estos nuevos sistemas e implementar innovación real, uso de plataformas.</p>
<p><b>¿Usted se encuentra familiarizada con el protocolo de bioseguridad para el turismo de reuniones emitido por el ICCA? de ser así denos su opinión, por favor.</b></p>	<p>No, ese no lo he leído.</p>
<p><b><u>Entrevistador:</u> Muchas gracias por haberse tomado el tiempo de apoyar nuestro trabajo, sus respuestas nos serán de mucha ayuda para nuestra investigación.</b></p>	

Fuente: Msc. Castro Gabriel

## Anexo F

- Gráficos completos de encuestas

### 1. Gráficos de encuestas de la ciudad de Quito

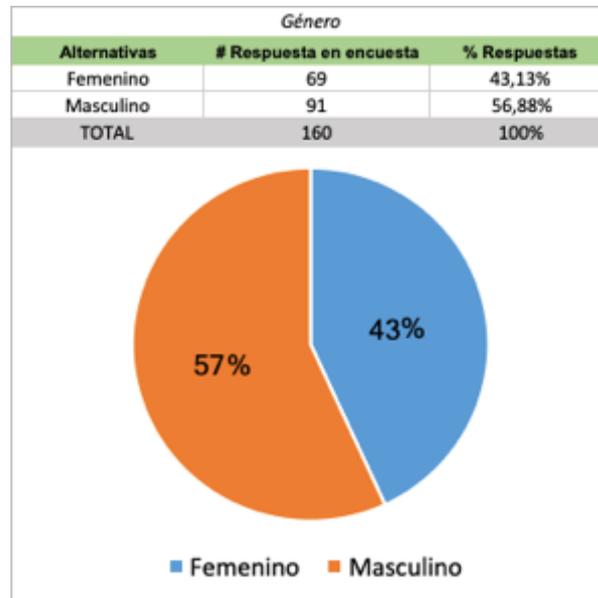


Gráfico 1. Género

Fuente: elaboración propia

Tomamos en cuenta el tamaño de la muestra, en este caso fueron 160 personas de la ciudad de Quito. Dando como resultado en el apartado de género que el 57% es de género masculino y el 43% género femenino.

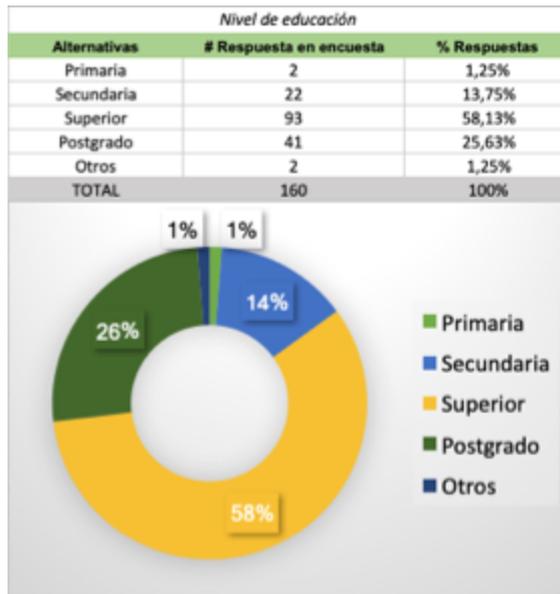


Gráfico 2. Nivel educacional

Fuente: elaboración propia

Con el siguiente gráfico notamos que las personas de la ciudad de Quito que estarían interesadas en el turismo de negocios / reuniones tienen en su mayoría estudios superiores y estudios post grados.

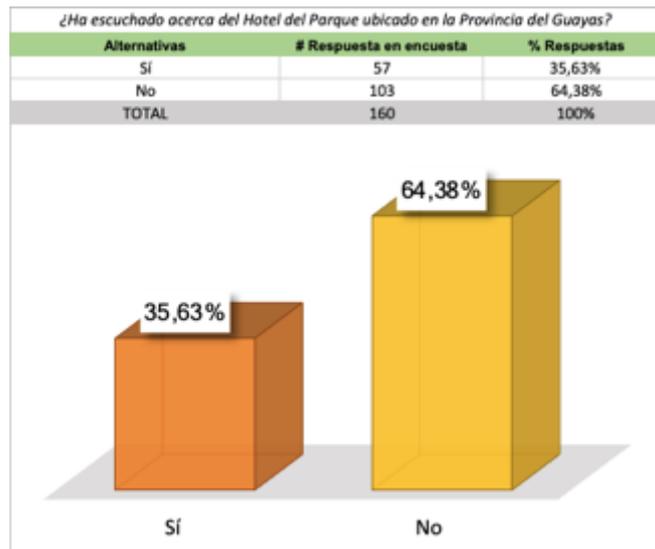


Gráfico 3. Conocimiento acerca del hotel.

Fuente: elaboración propia

Con este gráfico se representó el desconocimiento por parte de las personas residentes de la ciudad de Quito sobre el Hotel Del Parque, inferimos que en parte esto se debe a que el establecimiento se encuentra ubicado en la provincia del Guayas y no en la provincia del Pichincha que es el lugar de residencia de los encuestados.

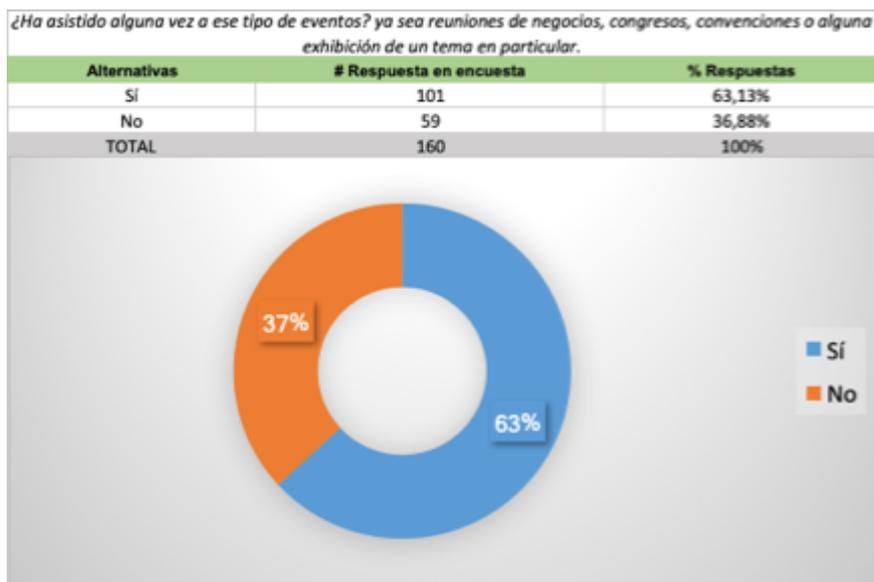


Gráfico 4 conociendo al consumidor.

Fuente: elaboración propia

Siguiendo con las preguntas de la línea de conocimiento por parte de los encuestados, 101 personas de 160 dijeron que, si habían asistido a un evento con temática de turismo de negocios / reuniones, esto fue favorable, dado que los encuestados en su mayoría ya tenían un conocimiento previo al tema.

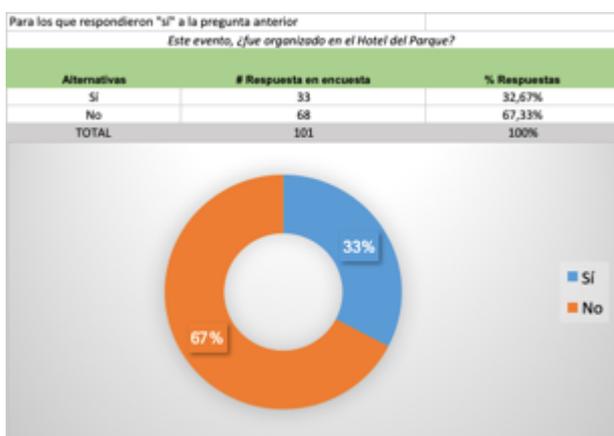


Gráfico 5. Evento organizado en el hotel.

Fuente: elaboración propia

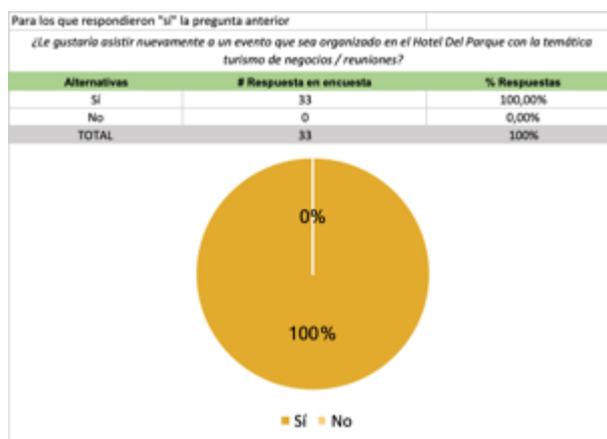


Gráfico 6. Fidelización del cliente.

Fuente: elaboración propia

Estos gráficos están ligados a la pregunta anterior, de las cuales una pequeña cantidad de personas dijeron que el evento con temática de turismo de negocios / reuniones al que habían asistido había sido organizado en el Hotel Del Parque, dando como resultado que el mismo número y porcentaje de personas que respondieron "sí" volverían a asistir a un evento organizado en este establecimiento. Siendo esto una muestra clara de fidelización del cliente.

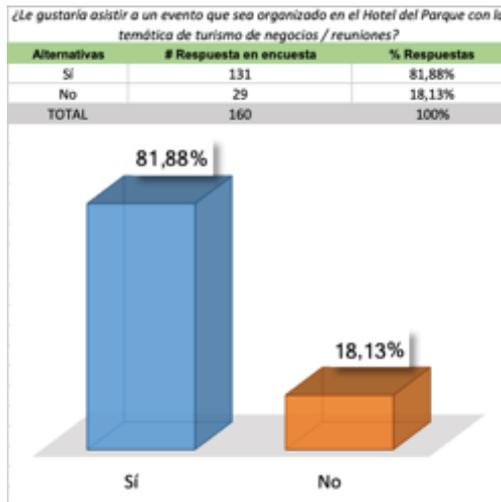
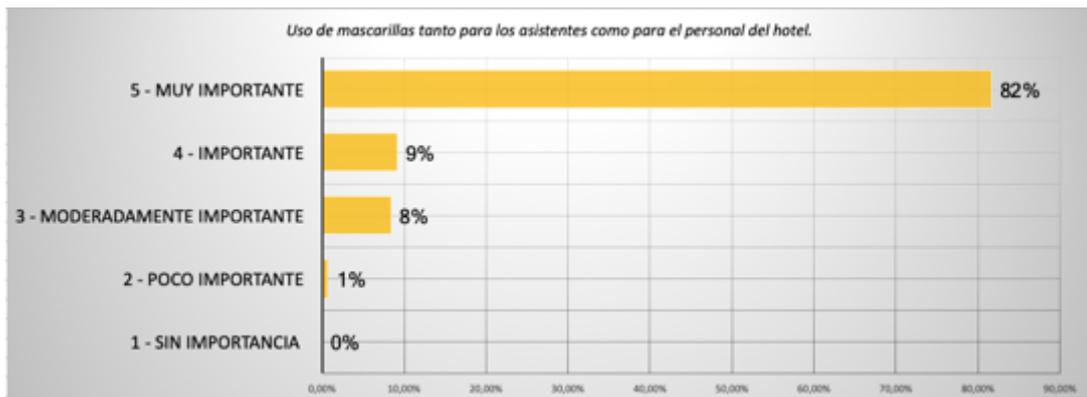


Gráfico 7. Conociendo al cliente potencial

Fuente: elaboración propia

Aquí podemos observar la evidencia de que más del 80% de nuestra muestra dijo que, sí asistiría a un evento que sea organizado en el Hotel Del Parque de la provincia del Guayas, sin importar que los encuestados residan en la provincia del Pichincha.

En

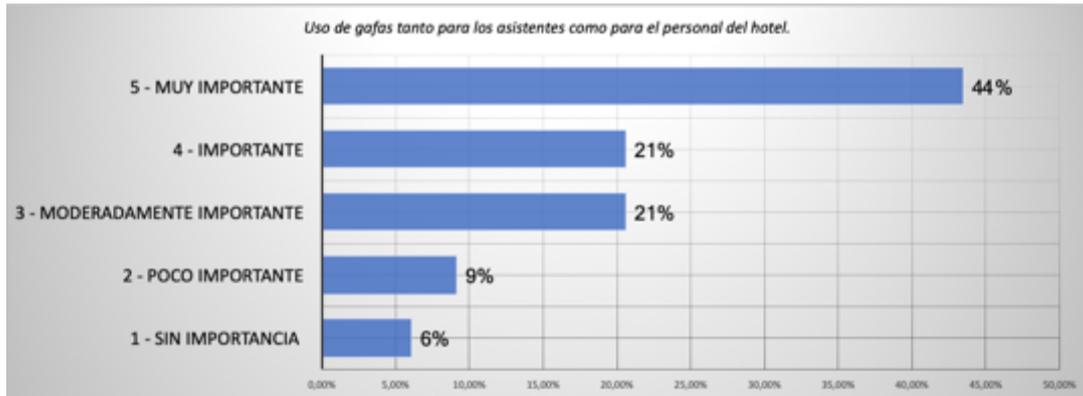


este

Gráfico 8. Medición de la importancia del uso de mascarillas

Fuente: elaboración propia

gráfico se observó el 82% de los encuestados dijo que era muy importante utilizar mascarillas en el establecimiento al momento de asistir a un evento.

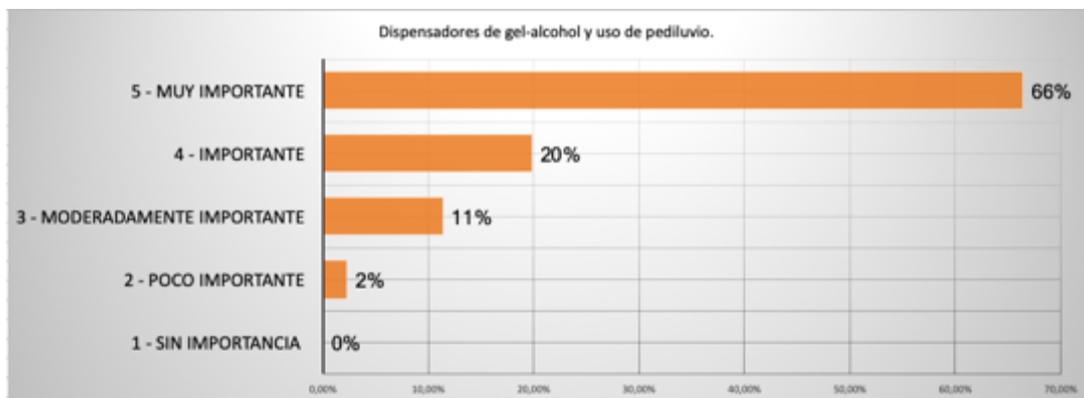


En el

*Gráfico 9.* Medición de la importancia del uso de gafas protectoras

Fuente: elaboración propia

siguiente gráfico observamos como las respuestas varían y se da a notar que el uso de gafas para los asistentes es medianamente importante en comparación a los otros lineamientos.



*Gráfico 10.* Medición de la importancia de uso de gel alcohol y pediluvio

Fuente: elaboración propia

Las utilizaciones de estos elementos para el cliente potencial, arrojó como resultado de que el 66% sugirió que este lineamiento era muy importante.

En



SU

Gráfico 11. Medición de la importancia de llevar un control de salud para empleados.

mayoría los encuestados respondieron que, llevar un control de salud es muy importante dando como resultado que el 73% aceptó que este lineamiento es necesario.

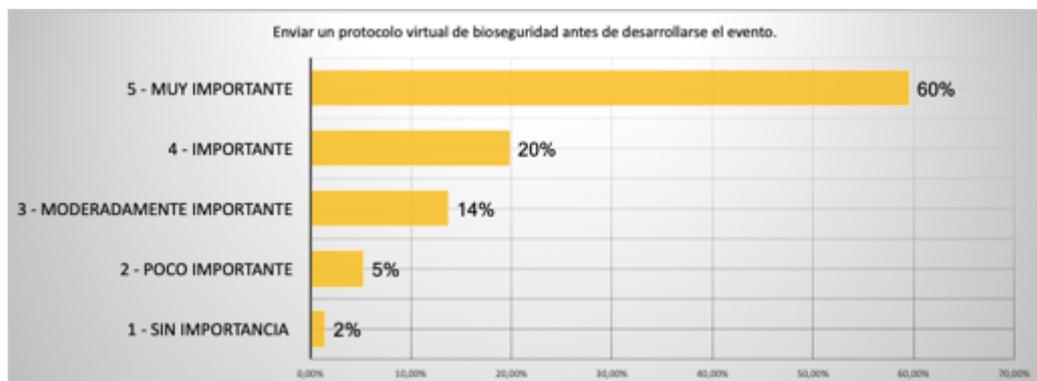


Gráfico 12. Medición de la importancia de no usar papel o tocarlo

Fuente: elaboración propia

En este gráfico también se pueden observar algunas variaciones, el 60% de los encuestados respondieron que es muy importante enviar protocolos de bioseguridad virtuales antes de la realización de un evento, sin embargo, el 7% no estima importancia acerca de este ítem.



Gráfico 13. Medición de la importancia de disponer bufé en eventos

Fuente: elaboración propia

Para evitar contaminación de los alimentos con gérmenes o virus, el 56% de los encuestados consideraron muy importante la prohibición de esta actividad, sin embargo, el 9% dijo que les resultaba poco importante o hasta sin importancia.

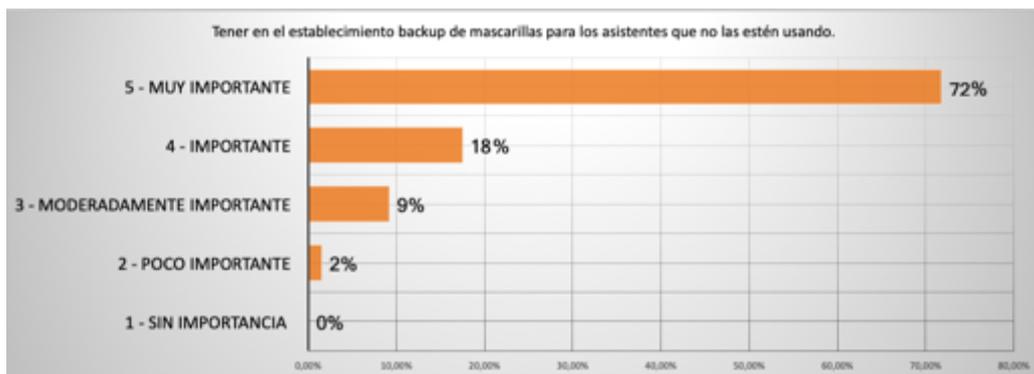


Gráfico 14. Medición de la importancia de crear un backup de mascarillas

Fuente: elaboración propia

Un 72% de los encuestados confirmó que crear un backup de mascarillas en el establecimiento era muy importante, contrastando con el 2% que afirmó que era poco importante.

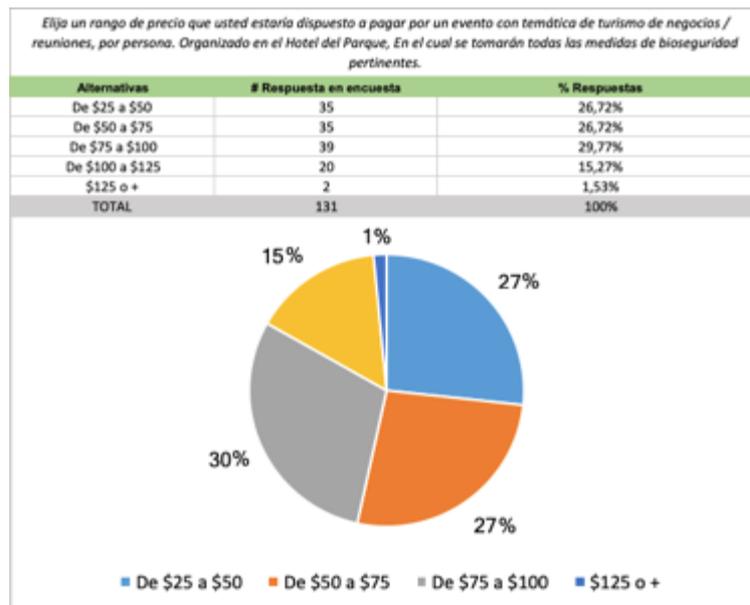


Gráfico 15. Rango de precios que estaría dispuesto a pagar el cliente

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se puede notar que los encuestados estarían dispuestos a pagar en su mayoría más de \$50 por persona, inclusive el rango de precio que tuvo más aceptación fue más de \$75, llegando hasta los \$100 dólares por persona.

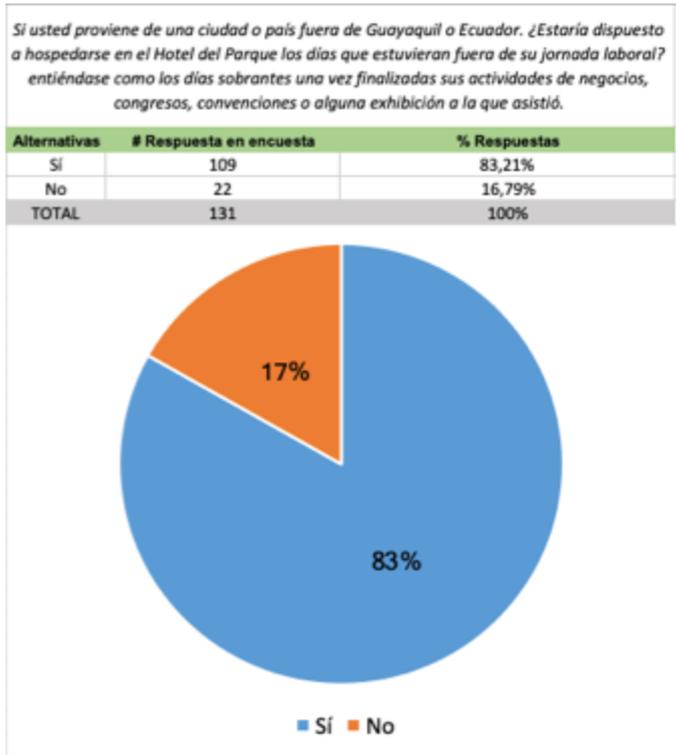


Gráfico 16. Adquisición de servicio de alojamiento por parte de clientes potenciales

En su mayoría, los encuestados estarían dispuestos a alojarse en el Hotel Del Parque luego de finalizar sus actividades de negocios en la ciudad de Guayaquil.

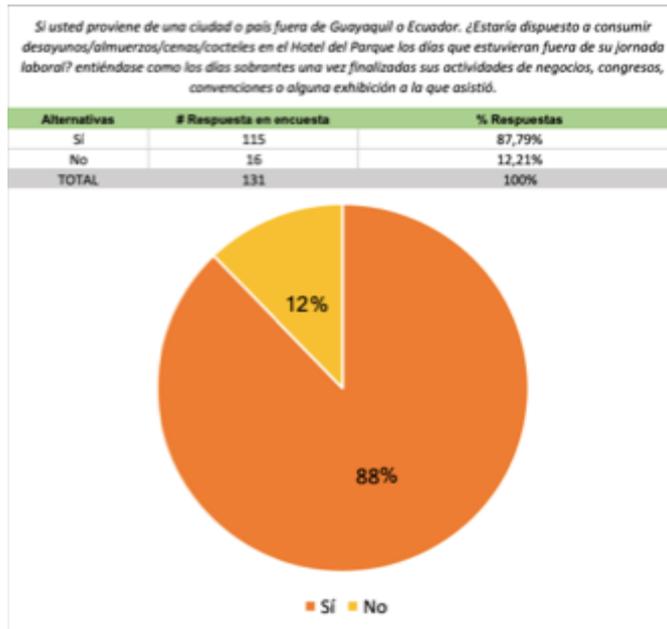


Gráfico 17. Adquisición de servicios de restauración/bar por parte de clientes potenciales

El gráfico denota que, la mayoría de los encuestados estarían dispuestos a consumir los servicios de restauración y bar del Hotel Del Parque una vez finalizadas sus actividades de negocios en la ciudad de Guayaquil, más del 80% lo haría.

## 2. Gráficos de encuestas de la ciudad de Guayaquil

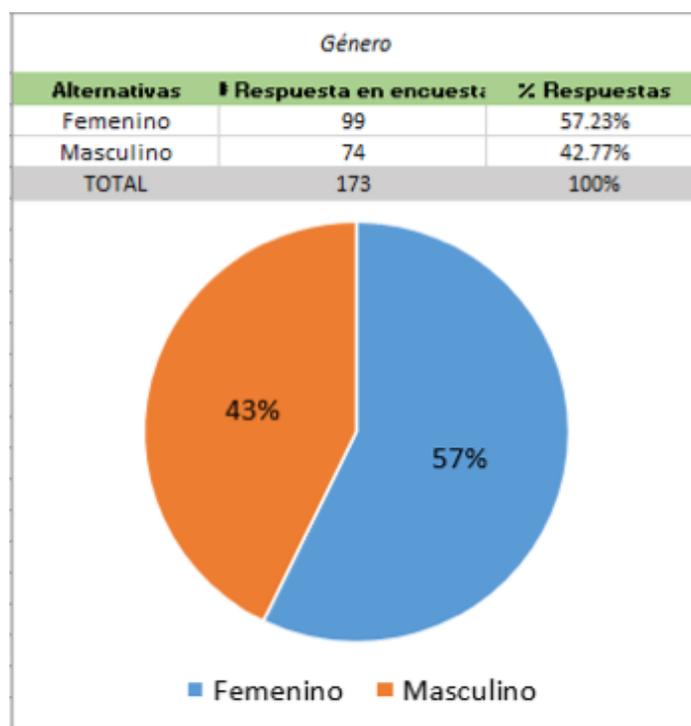
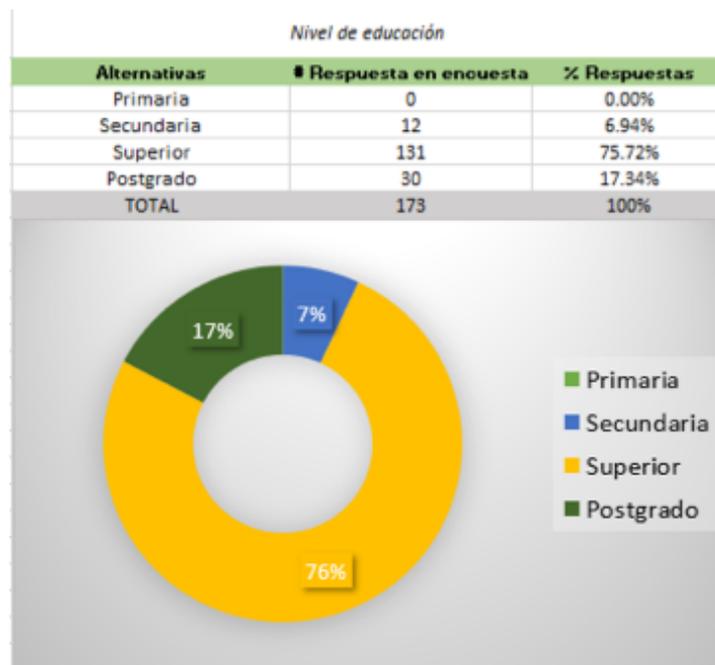


Gráfico 68. Género

Fuente: elaboración propia

Tomamos en cuenta el tamaño de la muestra, en este caso fueron 173 personas de la ciudad de Guayaquil. Dando como resultado en el apartado de género que el 57% es de género masculino y el 43% género femenino.



*Gráfico 19.* Nivel educacional

Fuente: elaboración propia

Con el siguiente gráfico notamos que las personas de la ciudad de Guayaquil que estarían interesadas en el turismo de negocios / reuniones tienen en su mayoría estudios superiores.

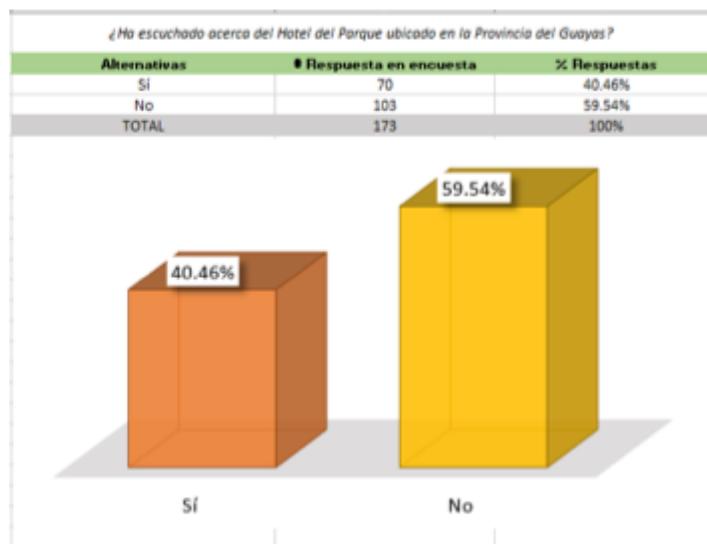


Gráfico 20. Conocimiento acerca del hotel.

Fuente: elaboración propia

Con este gráfico se representó el desconocimiento por parte de las personas residentes de la ciudad de Guayaquil sobre el Hotel Del Parque, inferimos que en parte esto se debe a que el establecimiento se encuentra enfocado a un mercado socioeconómico medio – alto.

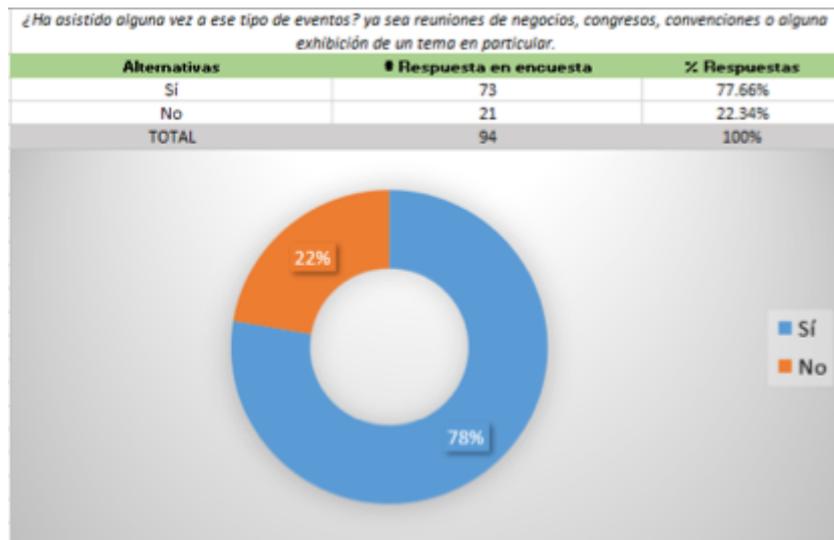


Gráfico 21. conociendo al consumidor.

Fuente: elaboración propia

Siguiendo con las preguntas de la línea de conocimiento por parte de los encuestados, 73 personas de 94 dijeron que, si habían asistido a un evento con temática de turismo de negocios / reuniones, esto fue favorable, dado que los encuestados en su mayoría ya tenían un conocimiento previo al tema.



Gráfico 22. Evento organizado en el hotel.

Fuente: elaboración propia

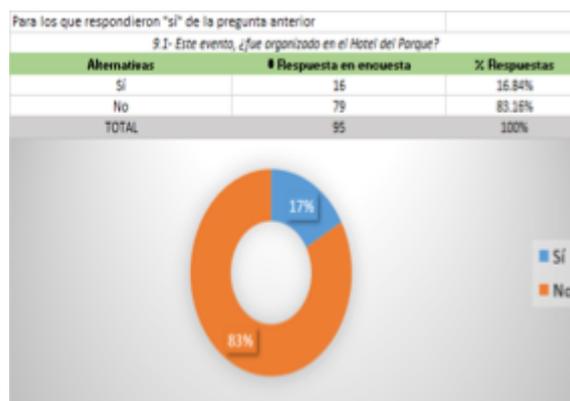


Gráfico 23. Fidelización del cliente.

Fuente: elaboración propia

Estos gráficos están ligados a la pregunta anterior, de las cuales una pequeña cantidad de personas dijeron que el evento con temática de turismo de negocios / reuniones al que habían asistido había sido organizado en el Hotel Del Parque, dando como resultado que 100% de los encuestados volverían a asistir a las instalaciones.

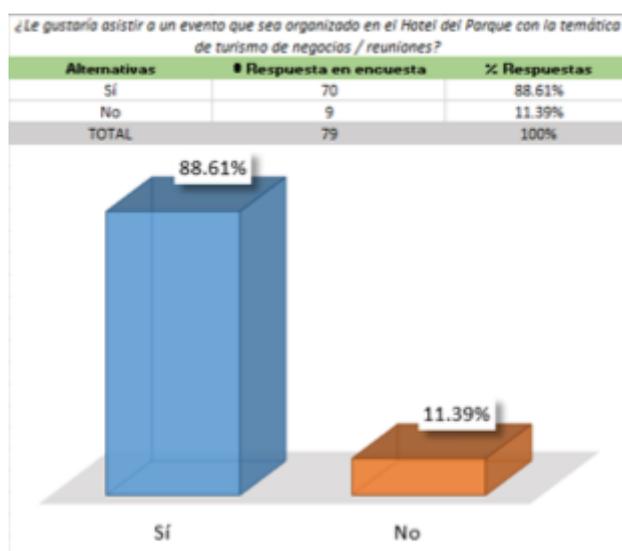


Gráfico 24. Conociendo al cliente potencial

Fuente: elaboración propia

Aquí podemos observar la evidencia de que más del 85% de nuestra muestra dijo que, sí asistiría a un evento que sea organizado en el Hotel Del Parque.

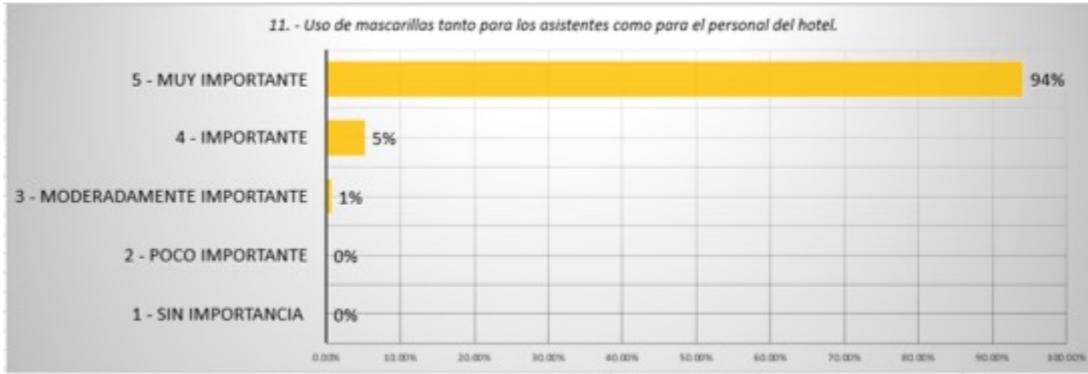


Gráfico 25. Medición de la importancia del uso de mascarillas

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se observó que el 94% de los encuestados dijo que era muy importante utilizar mascarillas en el establecimiento al momento de asistir a un evento.

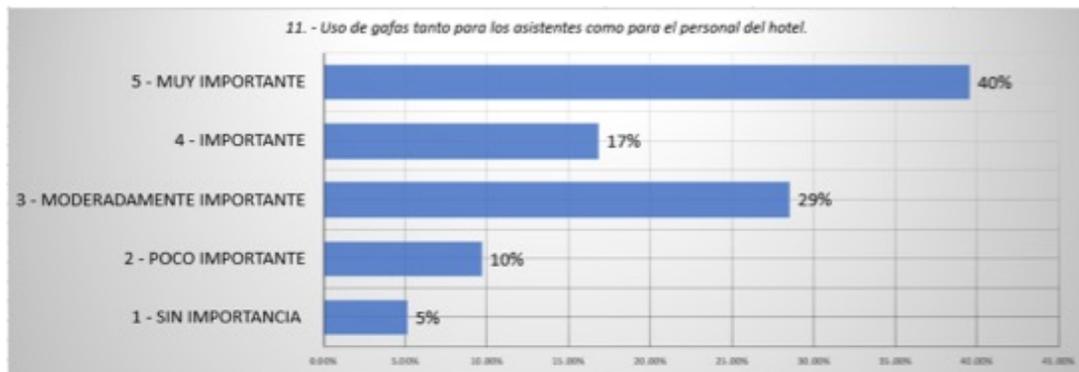


Gráfico 26. Medición de la importancia del uso de gafas protectoras

Fuente: elaboración propia

En el siguiente gráfico observamos como las respuestas varían y se da a notar que el uso de gafas para los asistentes es medianamente importante en comparación a los otros lineamientos.

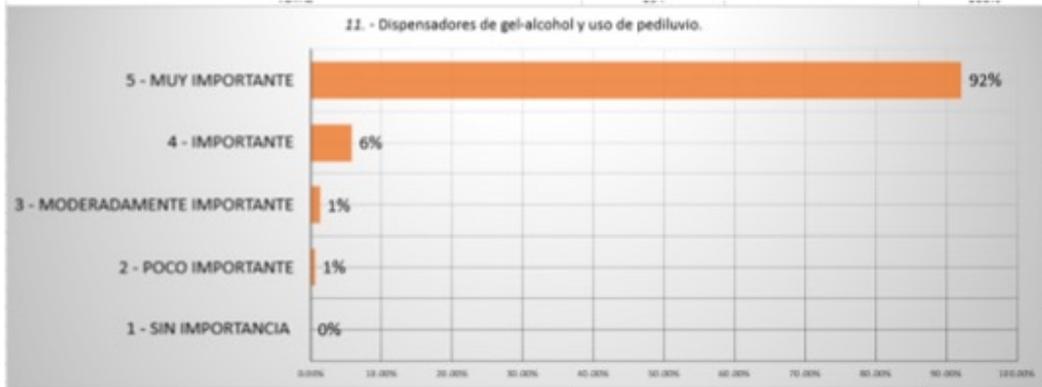


Gráfico 27. Medición de la importancia de uso de gel alcohol y pediluvio

Fuente: elaboración propia

La utilización de dispensadores de gel-alcohol y el uso del pediluvio para el cliente potencial, arrojó como resultado de que el 92% sugirió que este lineamiento era muy importante.



Gráfico 28. Medición de la importancia de llevar un control de salud para empleados.

En su mayoría los encuestados respondieron que, llevar un control de salud es muy importante dando como resultado que el 86% aceptó que este lineamiento es necesario.

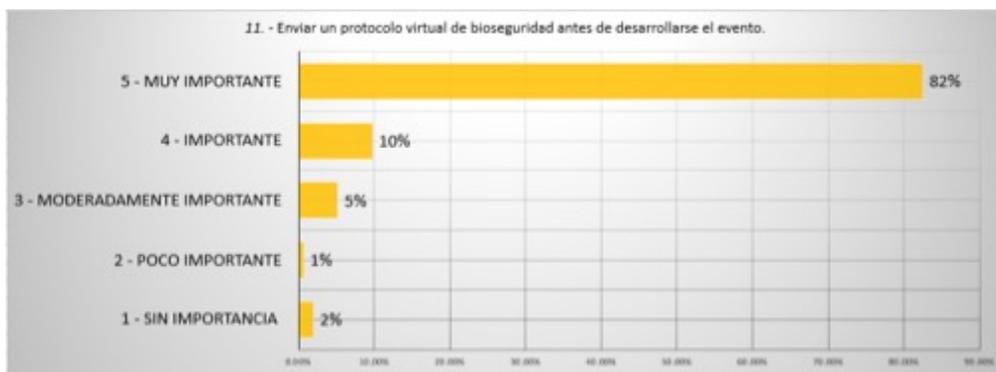


Gráfico 29. Medición de la importancia de no usar papel o tocarlo

Fuente: elaboración propia

En este gráfico también se pueden observar algunas variaciones, el 82% de los encuestados respondieron que es muy importante enviar protocolos de bioseguridad virtuales antes de la realización de un evento.

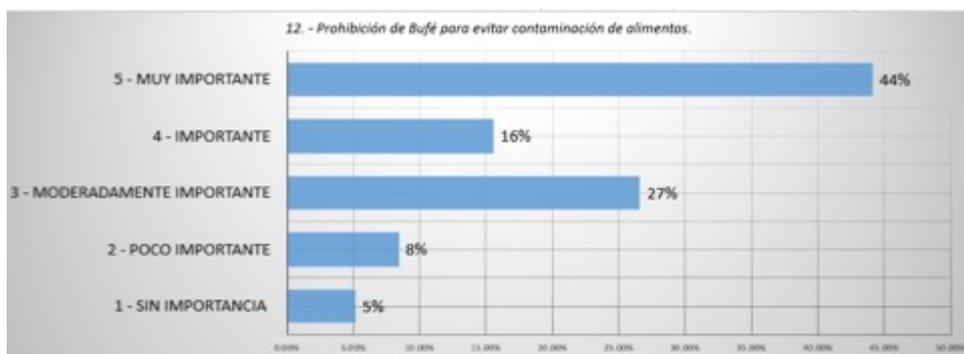


Gráfico 30. Medición de la importancia de disponer bufé en eventos

Fuente: elaboración propia

Para evitar contaminación de los alimentos con gérmenes o virus, el 44% de los encuestados consideraron muy importante la prohibición de esta actividad.

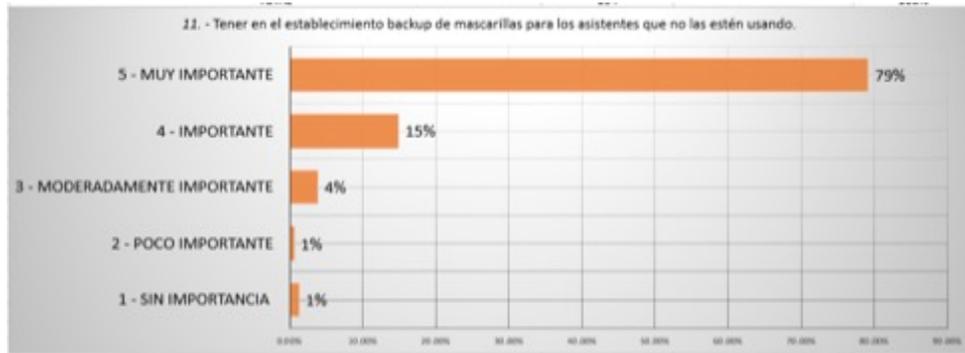


Gráfico 31. Medición de la importancia de crear un backup de mascarillas

Fuente: elaboración propia

Un 79% de los encuestados confirmó que crear un backup de mascarillas en el establecimiento es muy importante, contrastando con el 1% que afirmó que era poco importante.

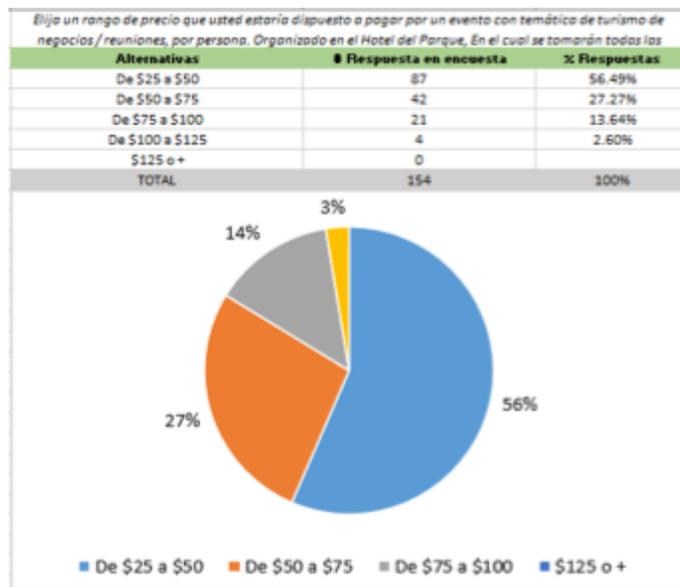


Gráfico 32. Rango de precios que estaría dispuesto a pagar el cliente

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se puede notar que los encuestados estarían dispuestos a pagar en su mayoría más de \$125 por persona, inclusive el rango de precio que le sigue a este fue pagar de \$50 a \$75 por persona.

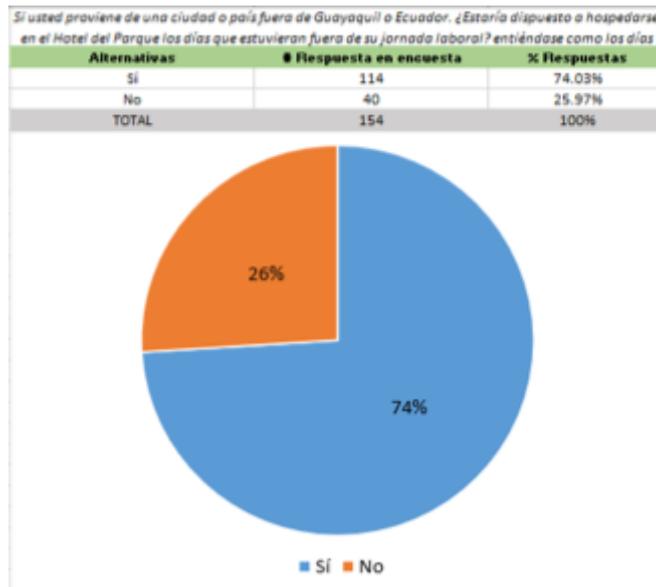


Gráfico 33. Adquisición de servicio de alojamiento por parte de clientes potenciales

En su mayoría, los encuestados estarían dispuestos a alojarse en el Hotel Del Parque luego de finalizar sus actividades de negocios.

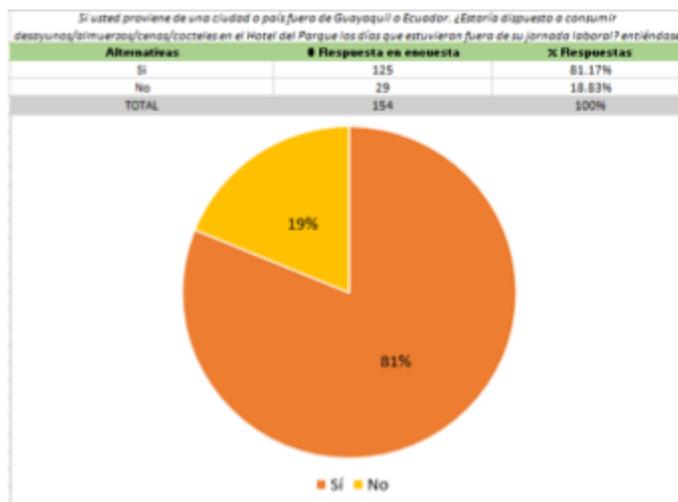


Gráfico 34. Adquisición de servicios de restauración/bar por parte de clientes potenciales

El gráfico denota que, la mayoría de los encuestados estarían dispuestos a consumir los servicios de restauración y bar del Hotel Del Parque una vez finalizadas sus actividades de negocios.

### 3. Gráficos de encuestas de la ciudad de Cuenca

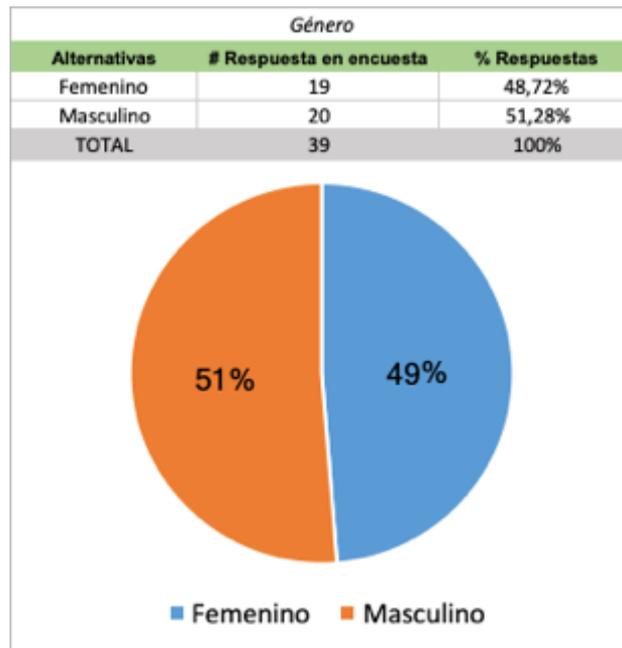


Gráfico 35. Género

Fuente: elaboración propia

Hemos tomado en cuenta el tamaño de la muestra, 39 personas de la ciudad de Cuenca. Dando como resultado que el 51% es de género masculino y el 49% es de género femenino.

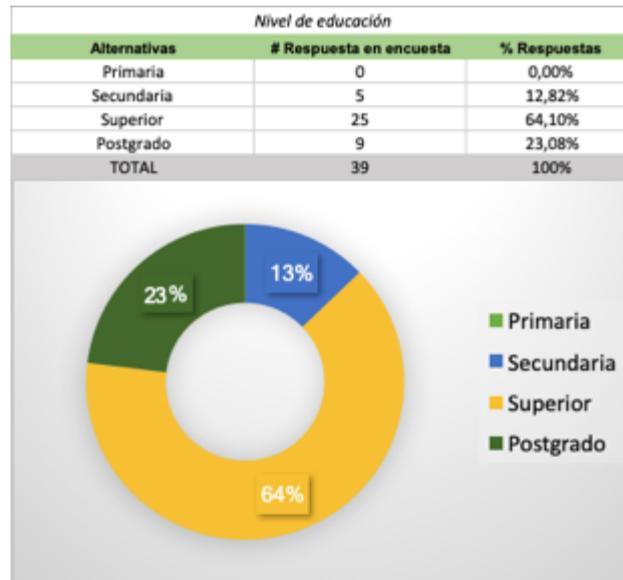


Gráfico 36. Nivel educacional

Fuente: elaboración propia

Con el siguiente gráfico inferimos que, las personas de la ciudad de Cuenca que estarían interesadas en el turismo de negocios / reuniones tienen estudios superiores y post grados.

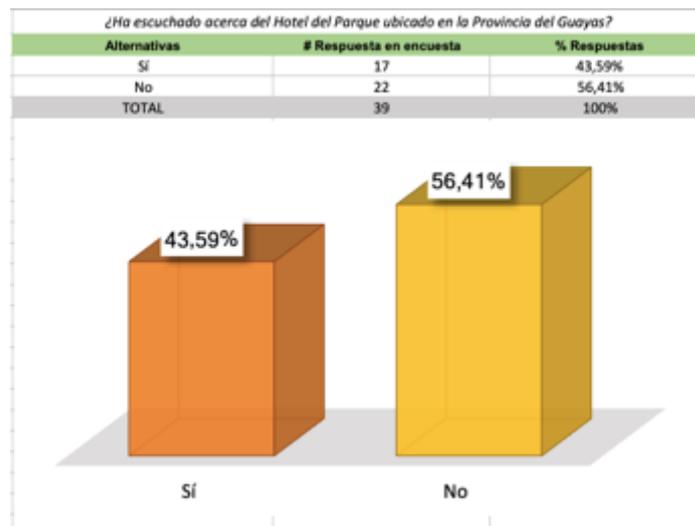


Gráfico 77. Conocimiento acerca del hotel.

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se observar que el desconocimiento y conocimiento del Hotel Del Parque está a la par solo con una diferencia del 6% entre las variables, en comparación con la ciudad de Quito

donde hubo un desconocimiento mayor. Quizá se deba a que Cuenca está más cerca de la provincia del Guayas.

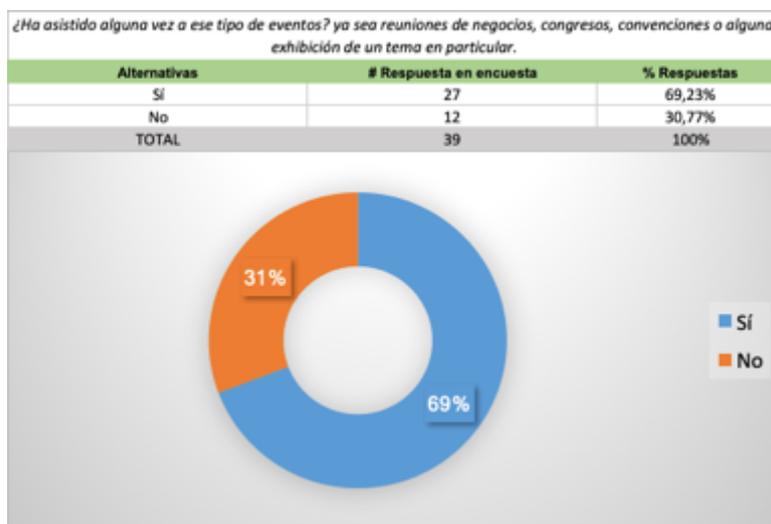


Gráfico 88. Conocimiento al consumidor.

Fuente: elaboración propia

Siguiendo con las preguntas de la línea de conocimiento por parte de los encuestados, el 69% confirmó que si habían asistido a un evento con temática de turismo de negocios / reuniones. Esto es favorable, porque tenían un conocimiento previo del tema a tratar.

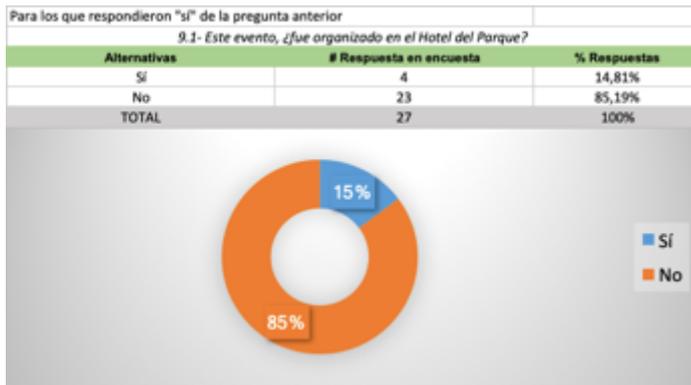


Gráfico 39. Evento organizado en el hotel.

Fuente: elaboración propia

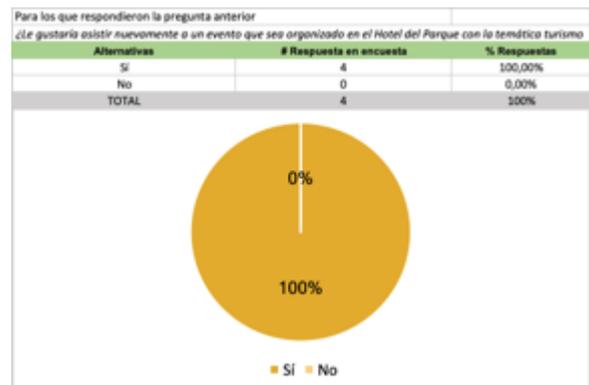


Gráfico 40. Fidelización del cliente.

Fuente: elaboración propia

Estos gráficos están ligados a la pregunta anterior de las cuales podemos decir que, gran parte de las personas no han asistido a un evento organizado en el Hotel Del Parque y sólo cuatro personas de las 39 lo han hecho.

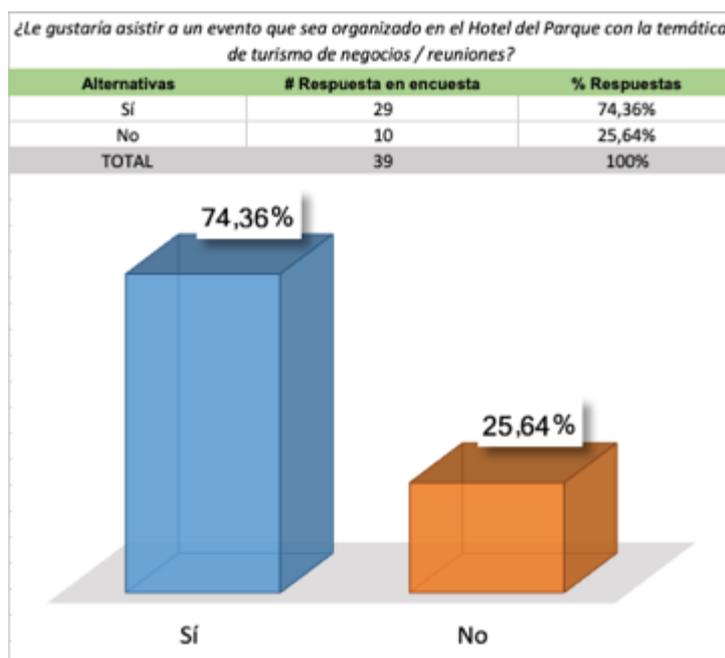
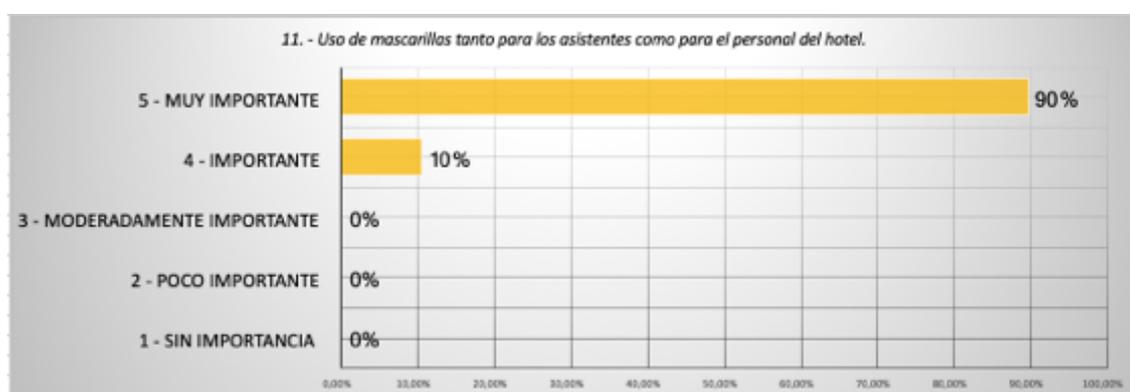


Gráfico 41. Conociendo al cliente potencial

Fuente: elaboración propia

Aquí podemos observar que más del 70% de nuestra muestra estaría dispuesta a ir a un evento con temática de turismo de negocios / reuniones que sea organizado en el Hotel Del Parque de la provincia del Guayas, sin importar que residan en otra provincia.



En

Gráfico 42. Medición de la importancia del uso de mascarillas

este

Fuente: elaboración propia

gráfico se observó que el 90% de los encuestados dijo que era muy importante utilizar mascarillas en el establecimiento al momento de asistir a un evento.

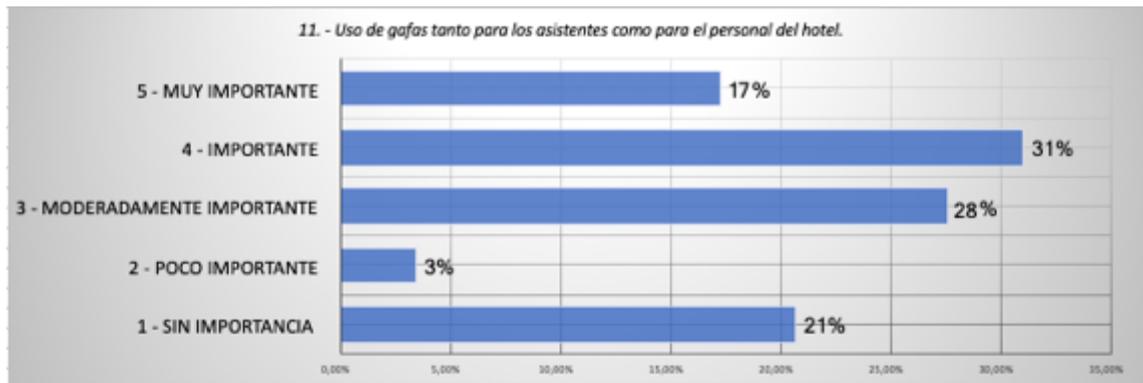


Gráfico 43. Medición de la importancia del uso de gafas protectoras

Fuente: elaboración propia

En el siguiente gráfico observamos como las respuestas varían mucho y se da a notar que el uso de gafas para los asistentes es medianamente importante y hasta un 24% lo considera poco importante o sin importancia, en comparación a los otros lineamientos este es el más bajo.

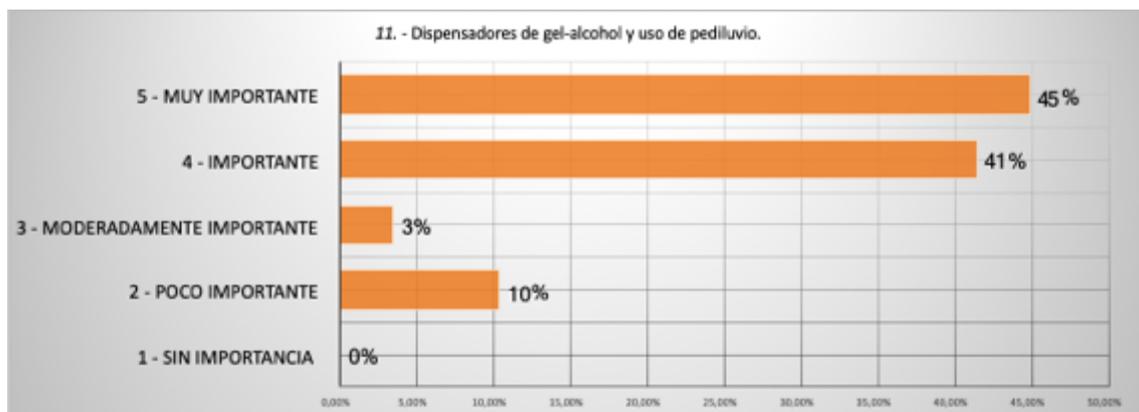


Gráfico 44. Medición de la importancia de uso de gel alcohol y pediluvio

Fuente: elaboración propia

La utilización de estos elementos para el cliente potencial, arrojó como resultado que, el 45% cree que este lineamiento es muy importante. Observamos una variable, el 10% de los encuestados cree que este lineamiento es poco importante.



Gráfico 45. Medición de la importancia de llevar un control de salud para empleados.

En su mayoría los encuestados respondieron que, llevar un control de salud es muy importante o importante dando como resultado que el 100% aceptó que este lineamiento es necesario.

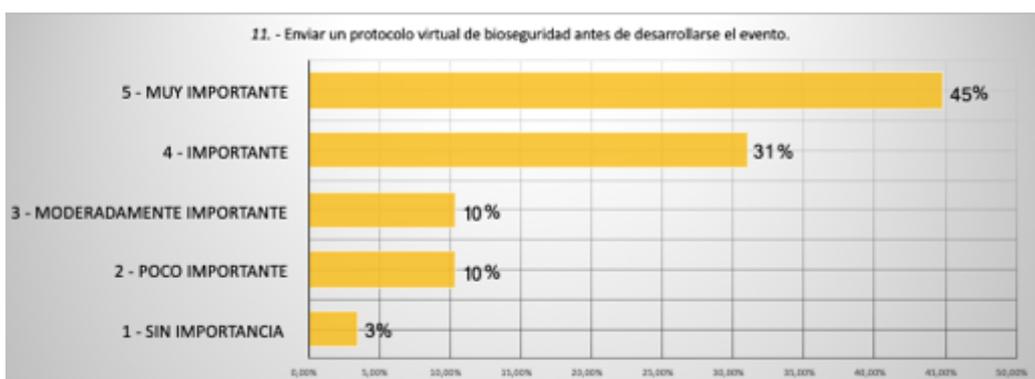


Gráfico 46. Medición de la importancia de no usar papel o tocarlo

Fuente: elaboración propia

En este gráfico también se pueden observar algunas variaciones, solo el 45% de los encuestados respondieron que es muy importante enviar protocolos de bioseguridad virtuales antes de la realización de un evento, sin embargo, el 13% no le da importancia a este apartado.

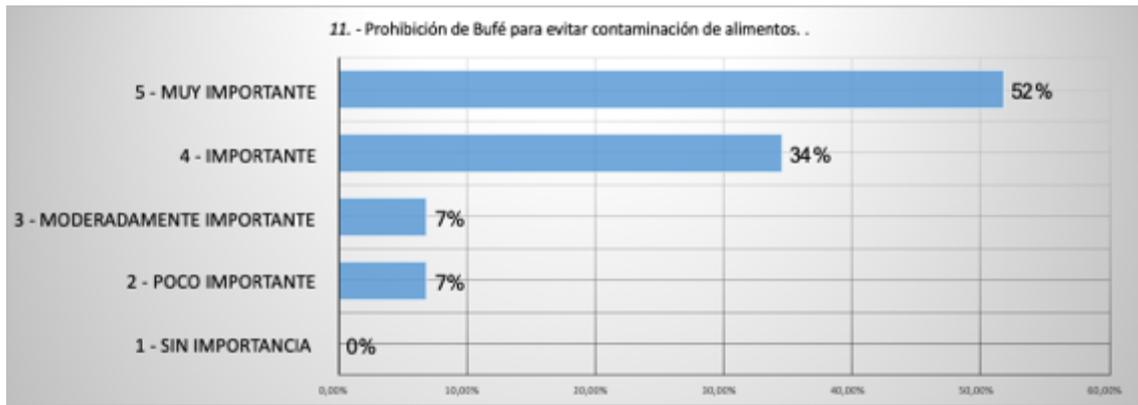


Gráfico 47. Medición de la importancia de disponer bufé en un evento

Fuente: elaboración propia

Para evitar contaminación de los alimentos con gérmenes o virus, el 52% de los encuestados consideraron muy importante la prohibición de esta actividad, sin embargo, el 7% dijo que les resultaba poco importante.

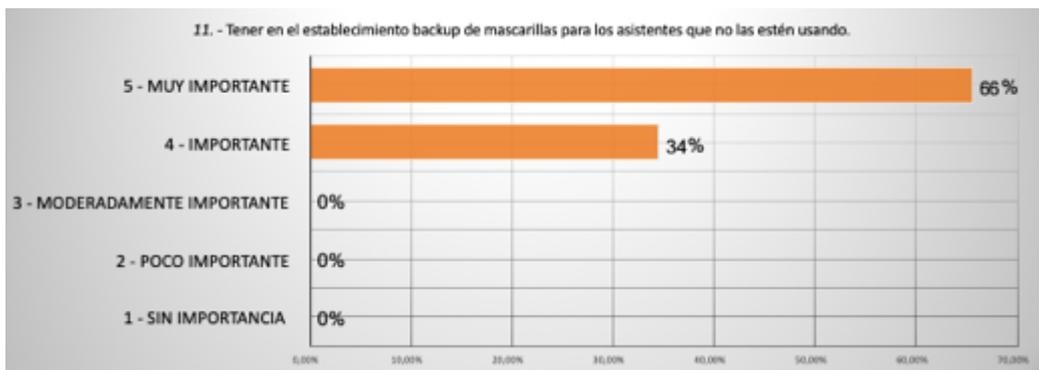


Gráfico 48. Medición de la importancia de crear un backup de mascarillas

Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados confirmó que crear un backup de mascarillas en el establecimiento era muy importante e importante.

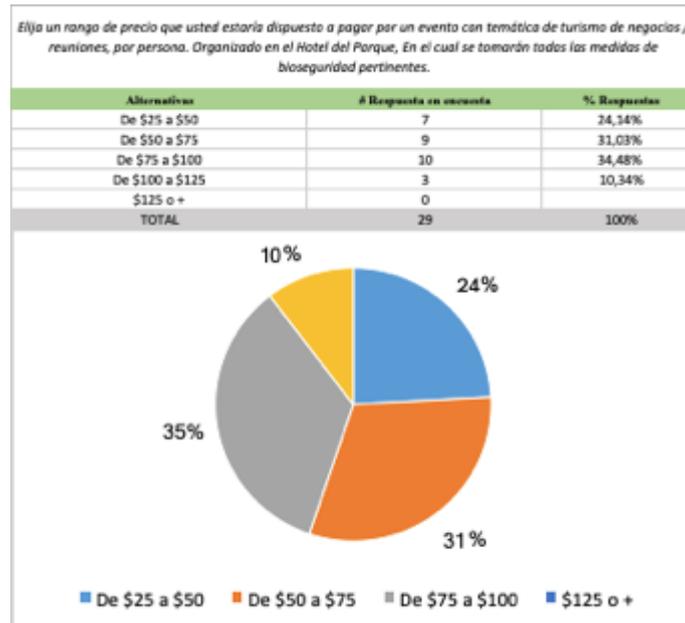


Gráfico 49. Rango de precios que estaría dispuesto a pagar el cliente

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se puede notar que los encuestados estarían dispuestos a pagar en su mayoría más de \$25 hasta \$75 dólares por persona.

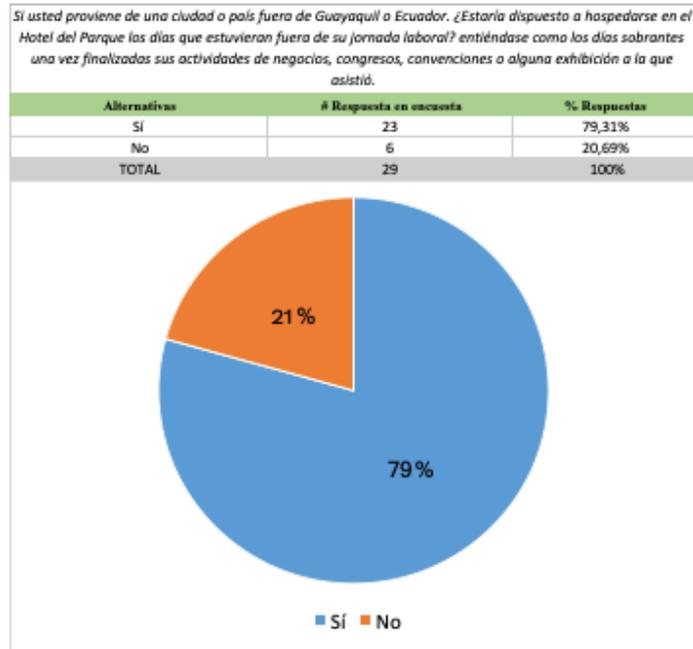
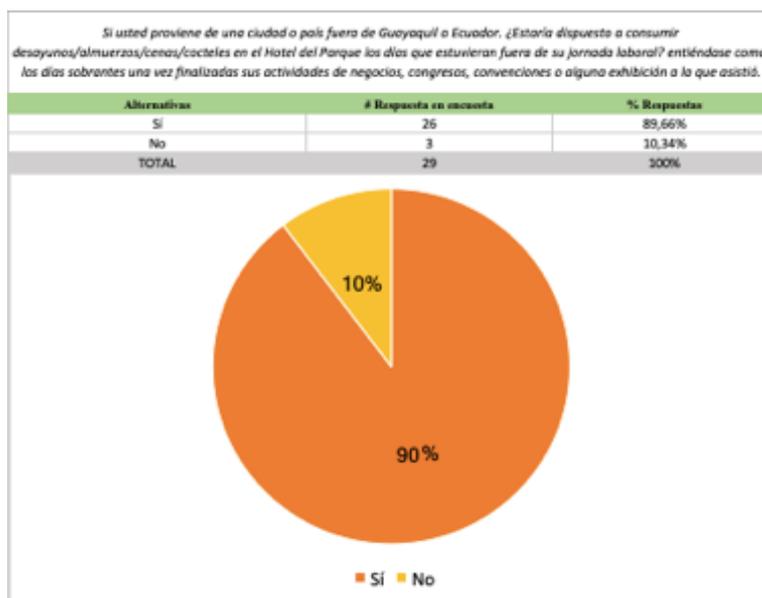


Gráfico 50. Adquisición de servicio de alojamiento por parte de clientes potenciales

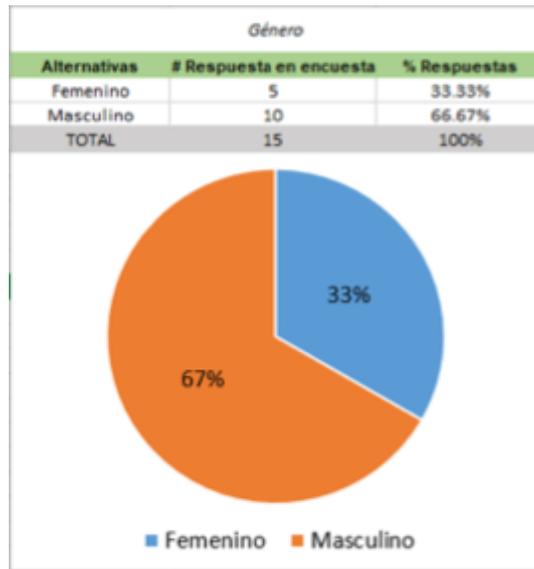
El 79% de los encuestados estarían dispuestos a alojarse en el Hotel Del Parque luego de finalizar sus actividades de negocios en la ciudad de Guayaquil.



*Gráfico 51.* Adquisición de servicios de restauración/bar por parte de clientes potenciales

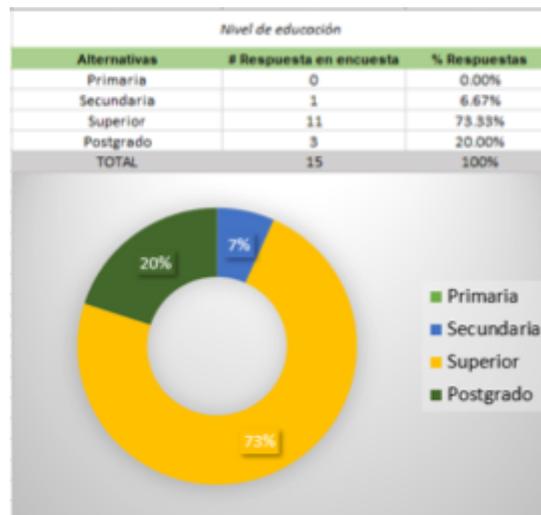
El gráfico nos dice que el 90% de los encuestados estarían dispuestos a consumir los servicios de restauración y bar del Hotel Del Parque una vez finalizadas sus actividades de negocios en la ciudad de Guayaquil.

#### 4. Gráficos de encuestas de la ciudad de Manta



Fuente: elaboración propia

Hemos tomado en cuenta el tamaño de la muestra, 15 personas de la ciudad de Manta. Dando como resultado que el 67% es de género masculino y el 33% es de género femenino.



Fuente: elaboración propia

Con el siguiente gráfico inferimos que, las personas de la ciudad de Manta que estarían interesadas en el turismo de negocios / reuniones tienen en su mayoría estudios superiores.

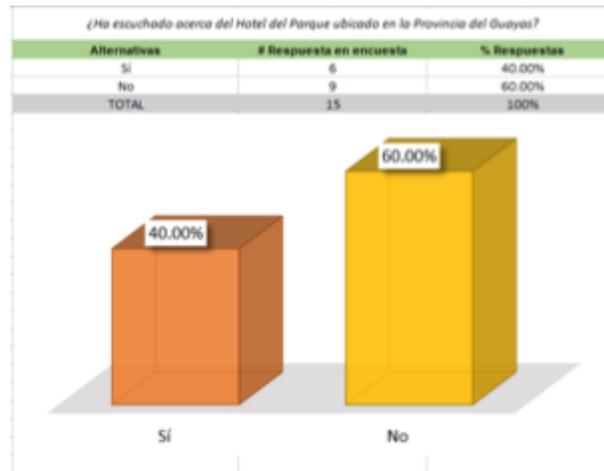


Gráfico 54. Conocimiento acerca del hotel.

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se puede observar el desconocimiento por parte de las personas residentes de la ciudad de Manta sobre el Hotel Del Parque, representando un 60% de desconocimiento del establecimiento. Inferimos que esto se deba a que Hotel Del Parque se encuentra ubicado en la provincia del Guayas y no en la provincia de Manabí que es el lugar de residencia de los encuestados.

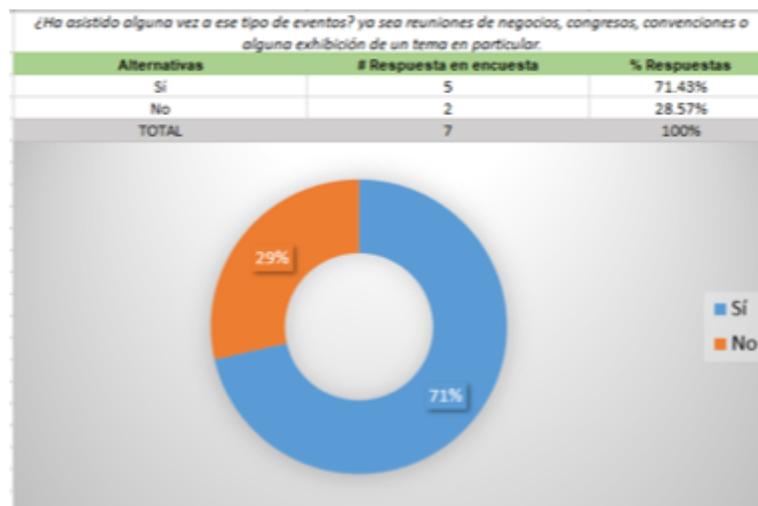


Gráfico 55. Conocimiento al consumidor.

Siguiendo con las preguntas de la línea de conocimiento por parte de los encuestados, el 71% confirmó que si habían asistido a un evento con temática de turismo de negocios / reuniones. Esto es favorable, porque tenían un conocimiento previo del tema a tratar

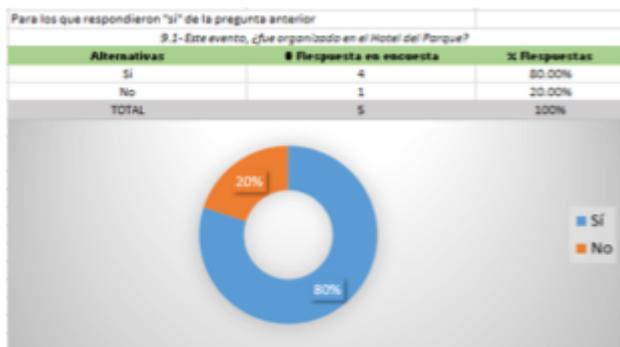


Gráfico 56. Evento organizado en el hotel.

Fuente: elaboración propia

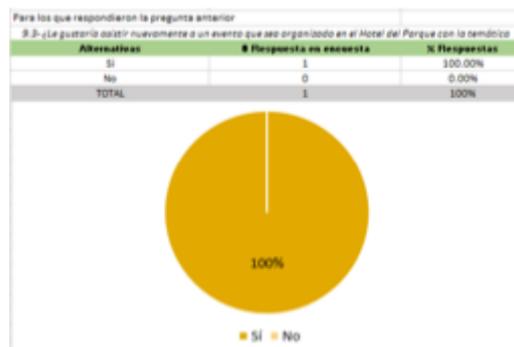


Gráfico 57. Fidelización del cliente.

Fuente: elaboración propia

Estos gráficos están ligados a la pregunta anterior de las cuales podemos decir que, gran parte de las personas han asistido a un evento organizado en el Hotel Del Parque y el 100% de la muestra desea volver a asistir al establecimiento.

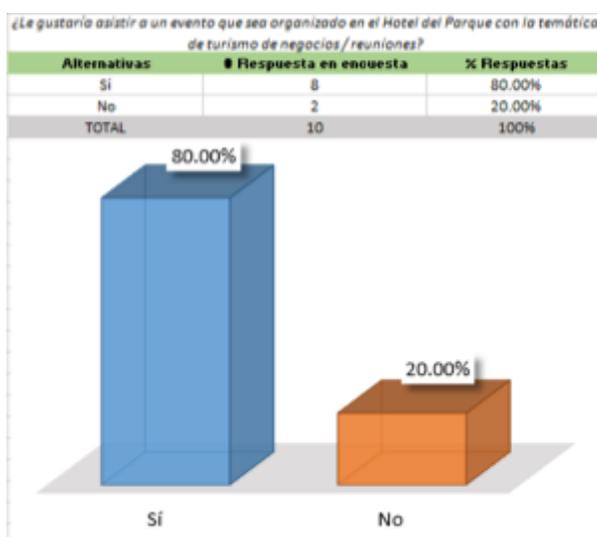


Gráfico 58. Conociendo al cliente potencial

Fuente: elaboración propia

Aquí podemos observar que el 80% de nuestra muestra estaría dispuesta a ir a un evento con temática de turismo de negocios / reuniones que sea organizado en el Hotel Del Parque de la provincia del Guayas, sin importar que residan en otra provincia.

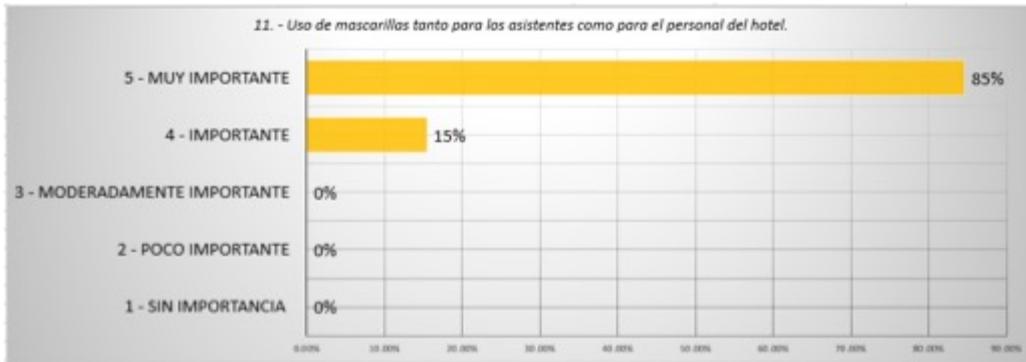


Gráfico 59. Medición de la importancia del uso de mascarillas

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se observó que el 85% de los encuestados dijo que era muy importante utilizar mascarillas en el establecimiento al momento de asistir a un evento.

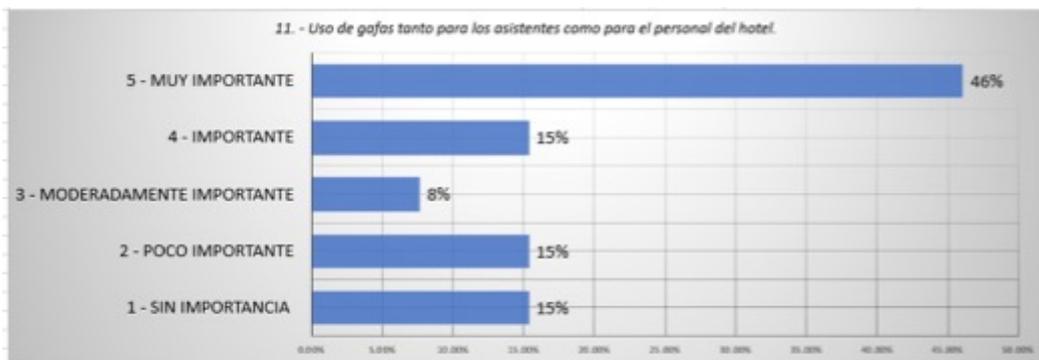


Gráfico 60. Medición de la importancia del uso de gafas protectoras

Fuente: elaboración propia

En el siguiente gráfico observamos como las respuestas varían mucho y se da a notar que el uso de gafas para los asistentes es muy importante y hasta un 30% lo considera poco importante o sin importancia, en comparación a los otros lineamientos este es el más bajo.

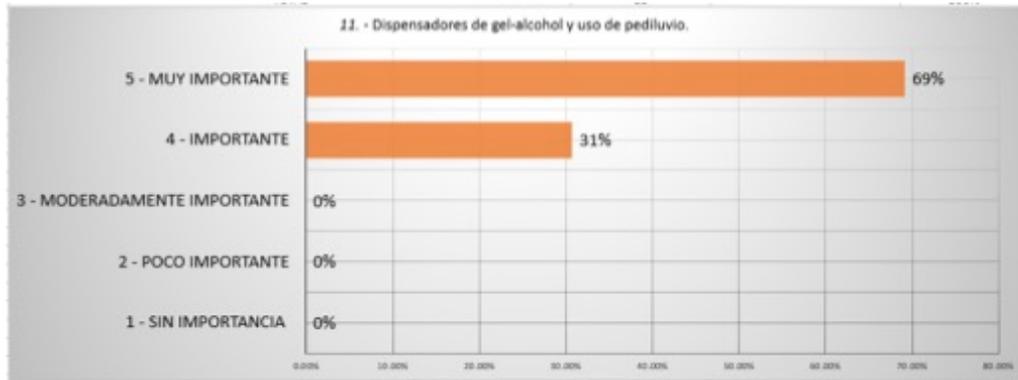


Gráfico 61. Medición de la importancia de uso de gel alcohol y pediluvio

Fuente: elaboración propia

La utilización de estos elementos para el cliente potencial, arrojó como resultado que, el 69% cree que este lineamiento es muy importante, mientras el 31% lo considera importante.

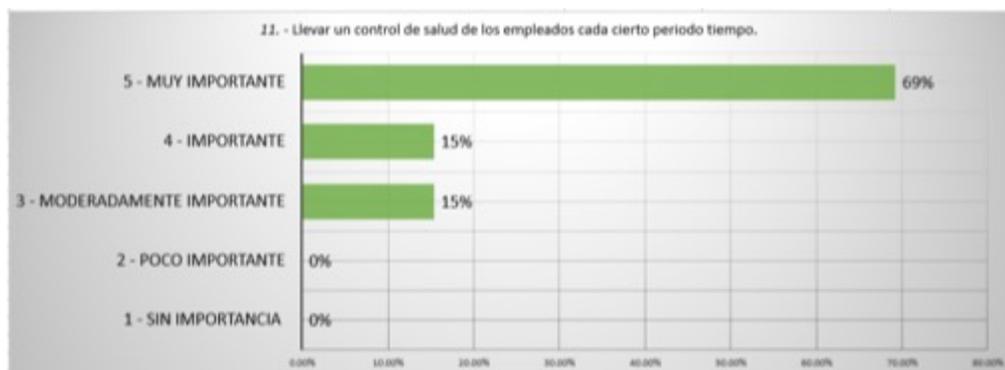


Gráfico 62. Medición de la importancia de llevar un control de salud para empleados.

En su mayoría los encuestados respondieron que, llevar un control de salud es muy importante dando como resultado que el 69% aceptó que este lineamiento es necesario.

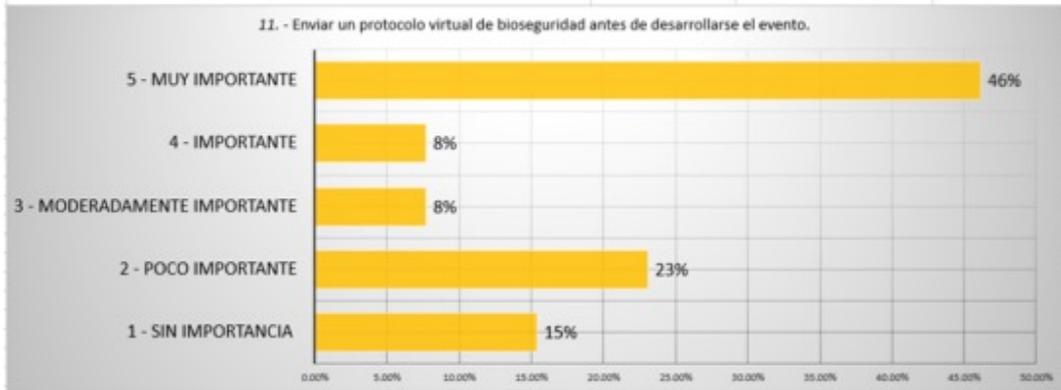


Gráfico 63. Medición de la importancia de no usar papel o tocarlo

Fuente: elaboración propia

En este gráfico también se pueden observar algunas variaciones, solo el 46% de los encuestados respondieron que es muy importante enviar protocolos de bioseguridad virtuales antes de la realización de un evento, sin embargo, el 15% no le da importancia a este apartado.

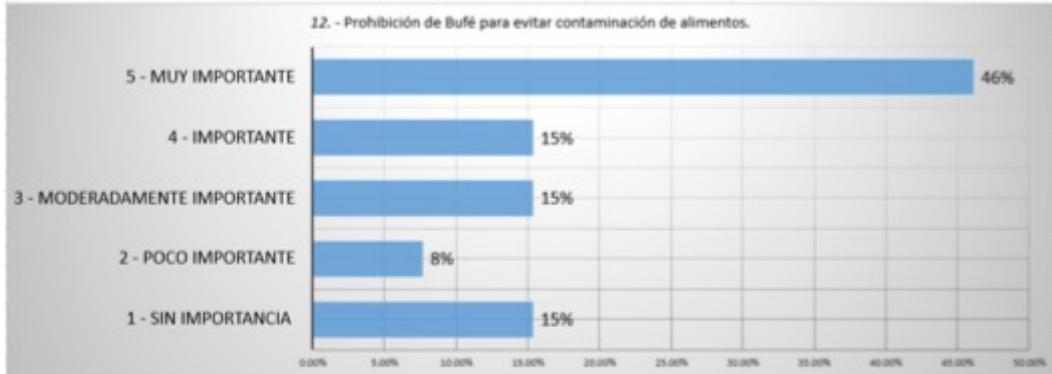


Gráfico 64. Medición de la importancia de disponer bufé en un evento

Fuente: elaboración propia

Para evitar contaminación de los alimentos con gérmenes o virus, el 46% de los encuestados consideraron muy importante la prohibición de esta actividad, sin embargo, el 15% dijo que les resultaba poco importante.



Gráfico 65. Medición de la importancia de crear un backup de mascarillas

Fuente: elaboración propia

El 92% de los encuestados confirmó que crear un backup de mascarillas en el establecimiento era muy importante e importante.

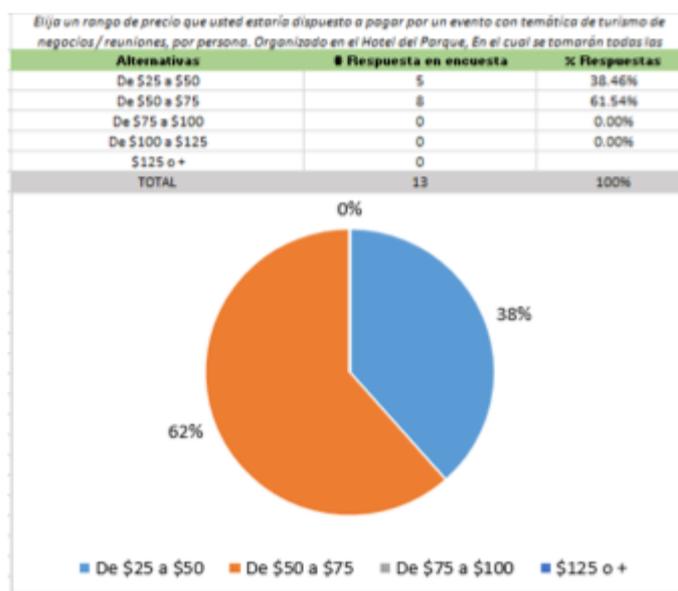


Gráfico 66. Rango de precios que estaría dispuesto a pagar el cliente

Fuente: elaboración propia

En este gráfico se puede notar que los encuestados estarían dispuestos a pagar en su mayoría entre \$50 hasta \$75 dólares por persona, mientras que un 38% estaría dispuesto a pagar \$125 dólares o más por persona.

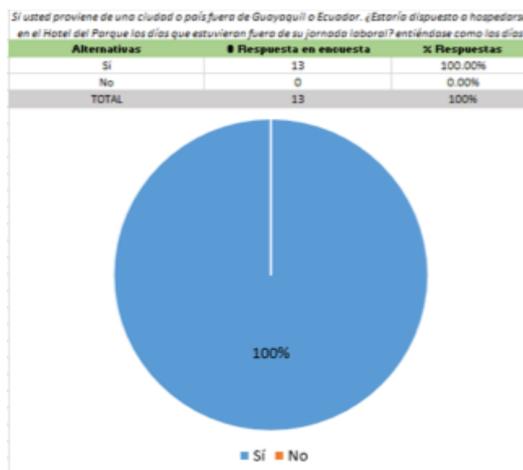


Gráfico 67. Adquisición de servicio de alojamiento por parte de clientes potenciales

El 100% de los encuestados estarían dispuestos a alojarse en el Hotel Del Parque luego de finalizar sus actividades de negocios en la ciudad de Guayaquil.

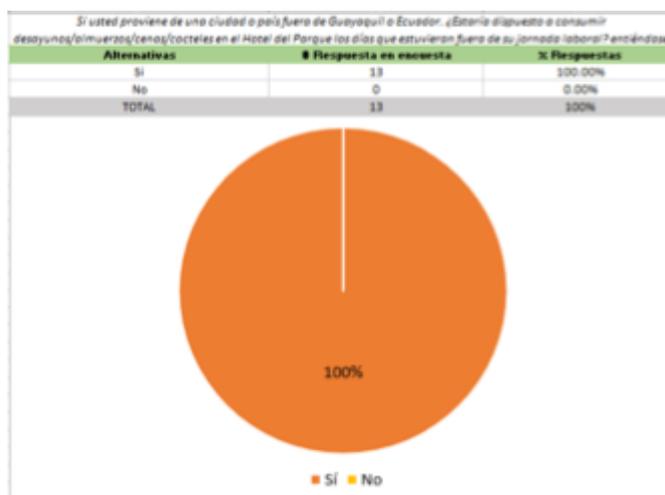


Gráfico 68. Adquisición de servicios de restauración/bar por parte de clientes potenciales

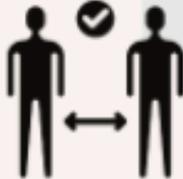
El gráfico demuestra que el 100% de los encuestados estarían dispuestos a consumir los servicios de restauración y bar del Hotel Del Parque una vez finalizadas sus actividades de negocios en la ciudad de Guayaquil

## ANEXOS DEL LINEAMIENTO TÉCNICO

### Anexo 1

Recomendaciones de prevención para clientes

### Recomendaciones de prevención COVID - 19

<p><b>Chequear tu temperatura</b> Check your temperature</p> 	<p><b>Lave sus manos</b> Wash your hands</p> 
<p><b>Toser dentro del codo</b> Cough into elbow</p> 	<p><b>Uso constante de gen antibacterial</b> Constant use of anti-bacterial gel</p> 
<p><b>Evitar aglomeraciones</b> Avoid crowds</p> 	<p><b>Distanciamiento social de 2 metros</b> Social distancing, 2 meters</p> 
<p><b>Uso de mascarillas</b> Use of mask</p> 	<p><b>NÚMEROS DE EMERGENCIA</b> 171 / Sospechas por covid - 19 911 / Emergencias</p>

Fuente: Oro Verde Hotels y autoría propia.

## Anexo 2

### Lavado de mano

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

**⌚** Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua;



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



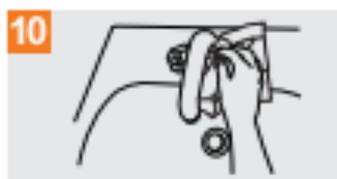
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Enjuáguese las manos con agua;



Séquese con una toalla desechable;



Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

INFORMACIÓN PARA LOS PACIENTES Y LOS CUIDADORES

SAVE LIVES

Clean Your Hands

Fuente: Organización Mundial de la salud

### Anexo 3

Señalética: adhesivo de piso que indica distanciamiento social de 2 metros.



*Fuente: Oro Verde Hotels y autoría propia*

Señalética: uso de mascarilla

## Señalética: Uso de mascarillas



**USO OBLIGATORIO  
DE MASCARILLAS**

*Fuente: autoría propia*

Señalética: contacto directo

## Señalética de recordatorio



*Fuente: autoría propia*

Señalética: Gel anti-bacterial

## Señalética: Uso de gel antibacterial



**USO CONSTANTE**

*Fuente: autoría propia*

Señalética: lavado de manos

## Señalética para baño: Lavado de manos



**LAVADO DE 30 A 40 SEGUNDOS**

*Fuente: autoría propia.*

**Anexo 4**

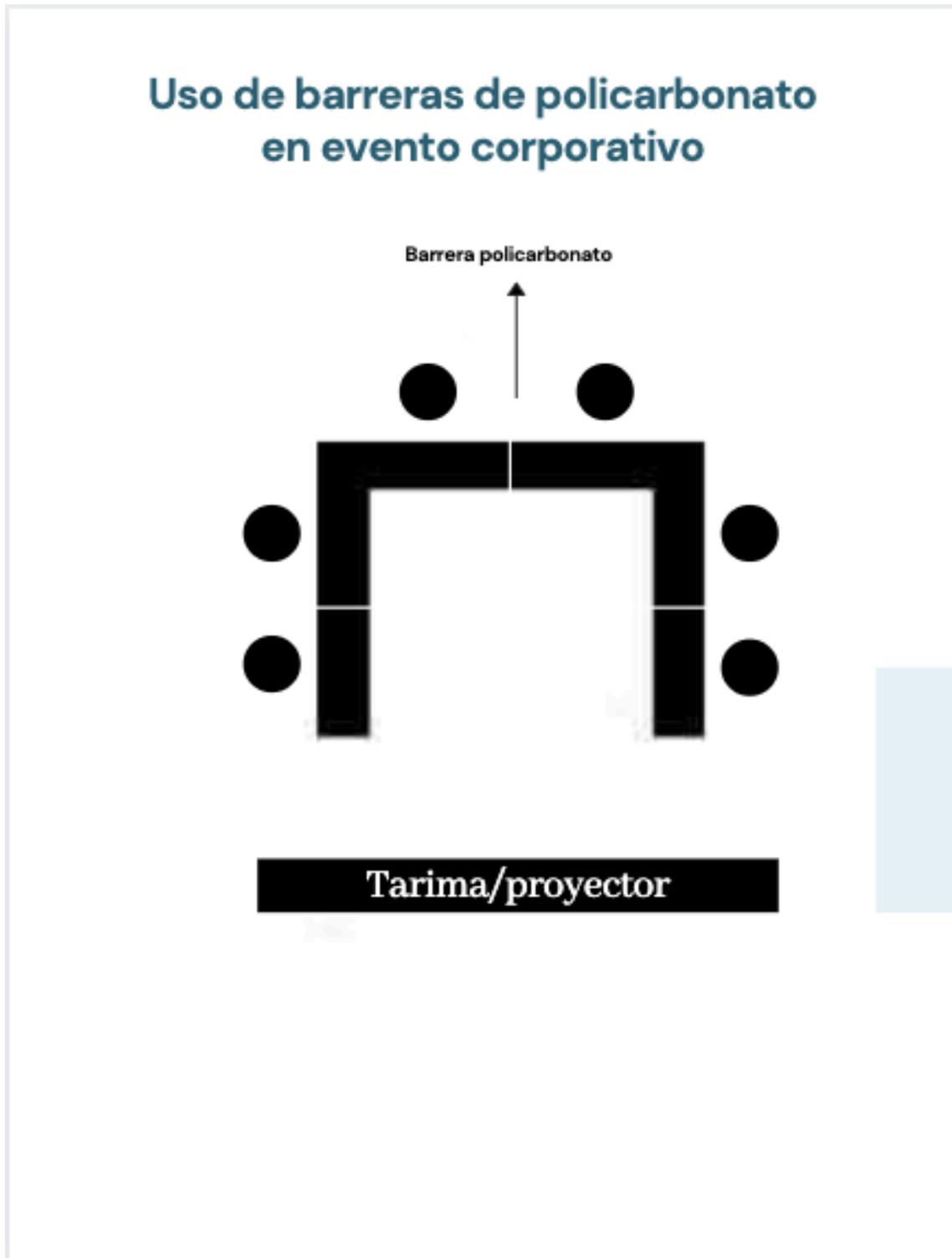
Aforo permitido



*Fuente: autoría propia*

## Anexo 5

Uso de barreras de policarbonato en eventos corporativos



*Fuente: autoría propia*

## Anexo 6

Uso de pediluvio para desinfección de zapatos

### **Pediluvio: desinfección de calzado**

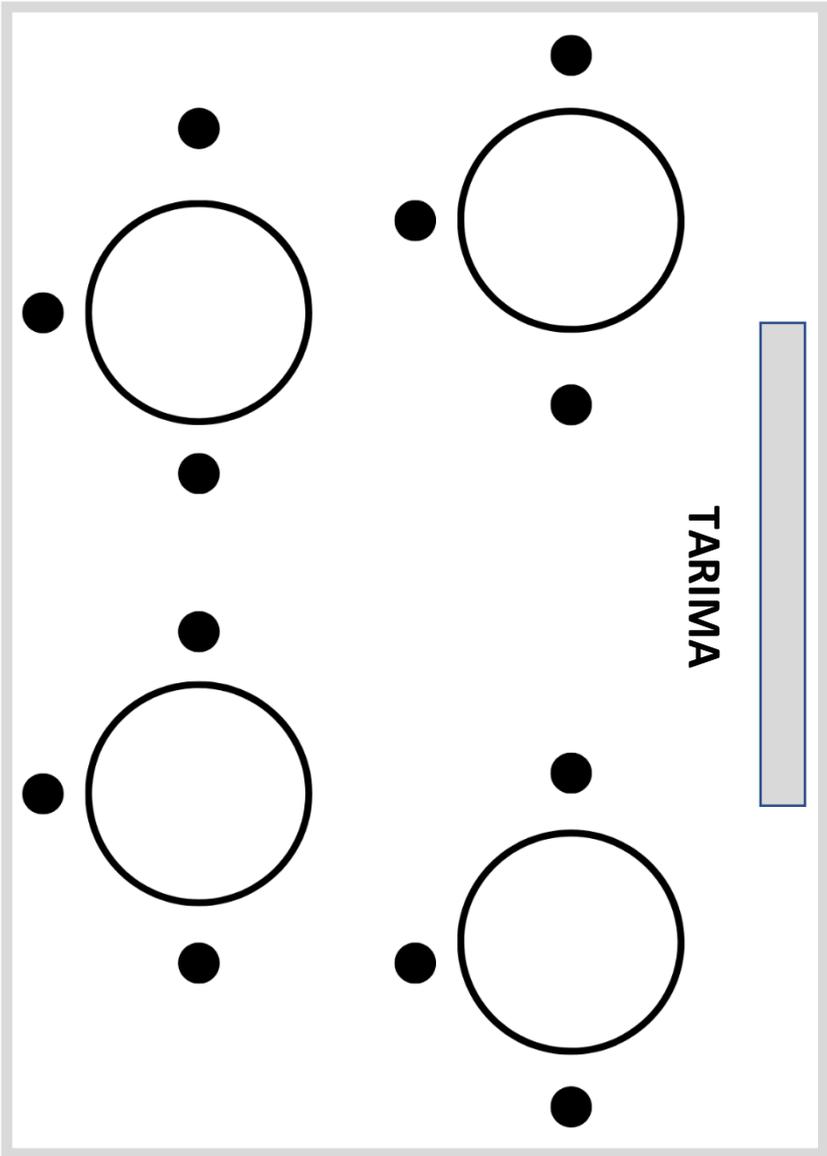


*Fuente: autoría propia*

Anexo 7

Montaje en exteriores

**Montaje en espacios exteriores**



*Fuente: Oro Verde Hotels y autoría propia*