



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

**IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS
HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD
ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA
AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

AUTORA:

NARCISA GERMANIA CACAO ROSALES

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de Integración Curricular, **‘IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024’** elaborado por NARCISA GERMANIA CACAO ROSALES egresada de la carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por lo cual lo apruebo en todas sus partes

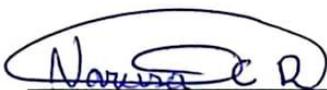


Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD.
Profesor tutor

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente trabajo de Integración Curricular denominado “**IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024**”, constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, NARCISA GERMANIA CACAO ROSALES con cédula de identidad N° 2450036005 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Narcisa Germania Cacao Rosales

C.C. No.: 245003600-5

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fuerza y voluntad en todo momento y más aún en los momentos más difíciles de mi formación. A mi esposo, Darwin Tomalá por su apoyo incondicional, a mis hijos Axel Tomalá y Juniel Tomalá por ser mi motivación, porque creyeron en mí y por estar presente cada vez que los necesitaba.

A mi tutor guía en este proceso de titulación, el Dr. Efrén Mendoza Tarabó PhD, y la Dra. Esther Mullo, PhD, por su paciencia y orientación personal en los avances de mi trabajo de titulación.

A mis maestros de cátedra. por sus consejos y las valiosas enseñanzas sobre prácticas éticas y profesional.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por darme la oportunidad de continuar con mis estudios, por las enseñanzas y valores inculcados durante la etapa de aprendizaje.

Narcisa Germania Cacao Rosales

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por guiarme y acompañarme en todo momento, a mi familia le agradezco de todo corazón por apoyarme en mi trayectoria educativa, fueron mi principal motivación para continuar con mis estudios y culminar la carrera.

A mi padre Fausto Cacao, por sus sabios consejos y por su apoyo incondicional, a mi madrecita en el cielo Lorenza Rosales, por cuidarme y protegerme siempre, a mis hermanos por acompañarme y estar presente en este proceso.

A todas las personas que confiaron en mí, y por estar cada vez que los necesitaba, su presencia ha sido fundamental para lograr mis objetivos

Narcisa Germania Cacao Rosales

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN


.....
**Lcda. María F. Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA**


.....
**Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA**


.....
**Lcdo. Arnaldo E. Mendoza Tarabó, PhD.
PROFESOR TUTOR**


.....
**Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC**


.....
**Secre. Ejecut. Grace M. Lindao Quimi.
ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS	7
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I.....	21
MARCO REFERENCIAL.....	21
1.1 Revisión de literatura.....	21
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.....	23
1.2.1 Generación de ingresos de los servicios hoteleros.....	23
1.2.1.1 Servicios Hoteleros	24
1.2.1.2 Impacto económico.....	24
1.2.1.3 Tarifas y precios.....	25
1.2.1.4 Variación en las tarifas	25
1.2.1.5 Ocupación hotelera	26
1.2.1.6 Cancelación de reservas.....	26

1.2.1.7 Empleo	27
1.2.2 Medidas de seguridad	27
1.2.3 Seguridad	27
1.2.4 Tipos de medidas de seguridad.....	28
1.2.4.1 Seguridad ciudadana	28
1.2.4.2 Seguridad de los servicios turísticos.....	28
1.2.4.3 Seguridad contra el crimen	29
1.2.5 Tipos de delitos.....	29
1.2.5.1 Delitos contra la persona.....	29
1.2.5.2 Delitos contra la propiedad.....	30
1.2.5.3 Delitos contra el orden público.....	30
1.2.6 Percepción de inseguridad	31
1.2.7 Inseguridad social	31
1.3 Fundamentos legales	32
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	32
1.3.2 Decretos Ejecutivos	32
1.3.3 Ley de seguridad pública y del Estado	33
1.3.4 Acuerdo Ministerial 24 – Ministerio de Turismo.....	34
CAPÍTULO II.....	35
METODOLOGÍA	35
2.1. Diseño de la Investigación	35

2.1.1 Enfoque de la investigación	35
2.1.2 Tipo de investigación.....	35
2.1.3 Diseño de la investigación	35
2.2. Métodos de la Investigación.....	36
2.2.1 Deductivo.....	36
2.2.2 Bibliográfico	36
2.3. Población y muestra	36
2.3.1 Población	36
2.3.2. Muestra.....	37
2.4 Recolección y procesamiento de datos.....	37
2.4.1 Instrumento de investigación	37
2.4.2 Encuesta	37
CAPÍTULO III.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
3.1 Análisis de datos.....	38
3.1.1. Análisis de los resultados de la encuesta a empresarios de la comunidad de Ayangue	38
3.2 Discusión	54
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género de los empresarios de la comuna Ayañgue.	38
Tabla 2. Edad de los empresarios de la comuna Ayañgue	39
Tabla 3. Porcentaje en pérdidas de ingreso	40
Tabla 4. Ocupación y/aforo de los establecimientos.....	41
Tabla 5. Estrategias implementadas para atraer más clientes.	42
Tabla 6. Las medidas de seguridad mejoraron la imagen del destino.....	43
Tabla 7. Las medidas de seguridad incrementaron la afluencia en el destino.	44
Tabla 8. Se evidenció la presencia de policías y militares en el destino.....	45
Tabla 9. Frecuencia para ajustar sus tarifas.	46
Tabla 10. Los clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad. .	47
Tabla 11. Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos.	48
Tabla 12. En qué porcentaje se cancelaron las reservas.....	49
Tabla 13. Durante las medidas de seguridad el personal en su establecimiento.....	50
Tabla 14. Víctimas de incidentes en el establecimiento.	51
Tabla 15. Monto aproximado en pérdidas.....	52
Tabla 16. El toque de queda disminuye el índice de delincuencia y sicariato.	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de los empresarios de la comuna Ayaungue.	38
Gráfico 2. Edad de los empresarios de la comuna Ayaungue.	39
Gráfico 3. Porcentaje en pérdidas de ingreso.	40
Gráfico 4. Ocupación y/o aforo de los establecimientos.	41
Gráfico 5. Estrategias implementadas para atraer más clientes.	42
Gráfico 6. Las medidas de seguridad mejoraron la imagen del destino.	43
Gráfico 7. Las medidas de seguridad incrementaron la afluencia en el destino.	44
Gráfico 8. Presencia de policías y militares en el destino.	45
Gráfico 9. Frecuencia para ajustar sus tarifas.	46
Gráfico 10. Comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad.	47
Gráfico 11. Con las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos.	48
Gráfico 12. En qué porcentaje se cancelaron las reservas.	49
Gráfico 13. Durante las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento.	50
Gráfico 14. Víctimas de incidentes en el establecimiento.	51
Gráfico 15. Monto aproximado en pérdidas.	52
Gráfico 16. El toque de queda disminuye el índice de sicariatos.	53

**TEMA:**

“IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024”

AUTORA:

Narcisa Germania Cacao Rosales

TUTOR:

Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD

RESUMEN

El turismo como actividad económica en la actualidad, se caracteriza por presentar una relevancia significativa entre los destinos turísticos. La seguridad turística se ha convertido en un elemento notable para el desarrollo del turismo a nivel mundial, y es por ello que los turistas no solo eligen destinos por su riqueza natural y cultural para visitar, sino que también buscan aquellos destinos que ofrezcan altos niveles de seguridad. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionado por las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo con carácter descriptivo y exploratorio, se desarrolló un diseño no experimental y además se utilizó métodos como deductivo y bibliográfico, la muestra que se realizó cubrió el 100% de los sitios de alojamientos de la comuna Ayangue, el instrumento utilizado para el levantamiento de información fue la encuesta la cual estuvo dirigida netamente a los propietarios de cada una de las empresas de alojamientos turísticos que laboran actualmente en este sector, la misma que sirvió para conocer e identificar el impactos que ha tenido los servicios hoteleros ante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional.

Palabras clave: Seguridad turística, turismo, servicios hoteleros, destinos turísticos, medidas de seguridad

**TEMA:**

“IMPACT ON THE INCOME GENERATION FROM HOTEL SERVICES CAUSED BY THE SECURITY MEASURES ADOPTED BY THE NATIONAL GOVERNMENT IN THE AYANGUE COMMUNE, SANTA ELENA PROVINCE, 2024”

AUTHOR:

Narcisa Germania Cacao Rosales

ADVISOR:

Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD

ABSTRACT

Tourism, as a current economic activity, is characterized by being a significant competition among tourist destinations. Tourism security has become a relevant element for the development of tourism worldwide, and that is why tourists not only choose destinations for their natural and cultural wealth but also look for those destinations that offer high levels of security. The objective of this research is to analyze the impact on the generation of income from hotel services caused by the security measures adopted by the national government in the Ayangue municipality, Santa Elena province. The methodology has a quantitative approach with a descriptive and exploratory character, a non-experimental design was developed, and deductive and bibliographic methods were also used. The sample that was carried out covered 100% of the lodging sites in the Ayangue commune, the instrument used for the information gathering was the survey, which was directed to the entrepreneurs of each of the tourist lodging companies currently working in this sector, which served to know and identify the impact that hotel services have had due to the security measures implemented by the national government.

Keywords: Security tourist, tourism, tourism, hotel services, tourist destinations, security measures.

INTRODUCCIÓN

La investigación se centró en identificar el alcance, beneficios e impactos que ha tenido la generación de ingresos en los servicios hoteleros ante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional, buscando determinar cómo estas medidas, que incluyeron restricciones de horarios, toques de queda y limitaciones de movilidad, afectaron tanto positiva como negativamente al sector hotelero, de esta manera, tener un panorama claro, sobre cuáles podrían ser las estrategias que puedan emplear los prestadores de servicios en los distintos sectores turísticos.

El turismo se ha convertido en un impulso económico significativo a nivel mundial debido a que contribuye en gran manera en el desarrollo económico y la prosperidad de innumerables regiones, sin embargo, el éxito de este sector depende en gran medida de la seguridad en los destinos turísticos ya que esta juega un papel fundamental e influye de manera directa en las decisiones de los turistas (ONU, 2024).

Actualmente, América Latina sobrelleva altos niveles de delincuencia e inseguridad impulsados por pandillas de narcotráfico, corrupción y la desigualdad económica, las tasas de homicidios que enfrenta son las más altas del mundo, provocando sensación de incertidumbre y desconfianza en los viajeros que visitan este lugar, reduciendo de manera significativa el número de visitantes potenciales que contribuyen de algún modo en los diversos países de esta región. La ilegalidad y la ineficiencia del sistema de justicia agravan el problema de esta sociedad afectando en gran manera la calidad de vida y la economía regional de los ciudadanos.

En México, la seguridad turística ha sido un tema importante y de gran preocupación en los últimos años debido al aumento de criminalidad, particularmente en algunas regiones de este país. Sin embargo, el gobierno mexicano ha realizado trabajos importantes para mejorar la seguridad en los destinos turísticos, implementando estrategias de seguridad pública y campañas de sensibilización para minimizar estos retos, a pesar de los tantos desafíos que enfrenta, México sigue siendo un destino turístico muy interesante y popular por su rica cultura, belleza natural y cordialidad de su gente.

El sector turístico se ha vuelto un pilar clave para el desarrollo económico del Ecuador, un país con una biodiversidad única que cuenta con un patrimonio natural y cultural invaluable; pero hoy en día el Estado enfrenta un reto cada vez más

indispensable: la lucha contra la inseguridad. El alto incremento de violencia, sicariato, delincuencia y crimen organizado han empañado la imagen del país como destino turístico, poniendo en riesgo uno de los motores más importantes de su economía el turismo, el posicionamiento de bandas delictivas, provocaron un impacto perjudicial en el cierre de varias empresas, establecimientos educativos, de alojamiento y restaurantes debido a que sus propietarios eran amenazados, extorsionados o vacunados si no cancelaban un monto económico. Por esta razón el presidente Daniel Noboa declaró un estado de excepción en todo el país y bajo el Decreto Ejecutivo N° 110 y N°111 estableció medidas para controlar el terrorismo y el narcotráfico resaltando la necesidad de reintegrar la paz y la estabilidad en el Estado y la sociedad.

En cuanto a la Costa ecuatoriana, en los últimos años, la actividad turística ha decaído de manera significativa por el aumento masivo de inseguridad, los desplazamientos por viajes vacacionales han disminuido, generando pérdidas económicas en gran magnitud, debido a que los turistas no participan en la variedad de actividades recreativas que ofrecen los destinos turísticos, provocando falta de ingresos y desempleo en la sociedad.

La provincia de Santa Elena es un destino reconocido nacional e internacionalmente gracias a su oferta de sol y playa (Mendoza *et al*, 2022); en el cantón del mismo nombre se encuentra la comunidad de Ayangué, que también es un referente turístico. Esta localidad cuenta con una extensa oferta de alojamiento, que parte desde hoteles de cuatro estrellas, hosterías, hasta hostales económicos. El propósito de esta investigación fue examinar la rentabilidad de los hoteles e identificar el impacto que ha existido en la generación de ingresos anteriormente y posteriormente con la implementación de las medidas de seguridad.

La investigación empleó el método cuantitativo que sirvió para conocer el número de establecimientos afectados por estas medidas; se realizó un análisis descriptivo y se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta. Los resultados de un banco de preguntas estructuradas fueron beneficiosos y aportaron para la obtención de datos estadísticos sobre porcentaje de ingresos de clientes en el primer cuatrimestre del año, que aportaron estrategias para mejorar el uso de los servicios cuando se apliquen nuevas políticas del gobierno.

Planteamiento del problema

La inseguridad se ha convertido en un problema acucioso a nivel mundial. En América Latina y el Caribe (BID, 2024) el delito y la corrupción violenta son un impedimento para el bienestar positivo y el fortalecimiento económico, este estado abarca un alza de homicidios tres veces mayor al estándar mundial, recalcando que cada nación tiene su propio modelo económico y misiones diferentes que a la vez se basan en el mismo desafío que, es dar garantía a la seguridad de su destino, manteniendo y a su vez fortaleciendo la mejora económica en crecimiento para sus residentes; como parte de esos desafíos, la seguridad contribuye el objetivo juicioso más relevante que resolver, dado que las políticas públicas y reglamentos implementados por parte del Estado, no han logrado hacer efectivo el derecho de las personas a disfrutar de un clima de paz y seguridad, pues el crimen organizado continúa siendo un desafío (CEPAL, 2019).

Por otro lado, Simalco (2023) señala que, casos de inseguridad tienen un valor crucial negativo en el ámbito turístico, por tal razón hace referencia a las opiniones de sin números de autores en artículos relacionados con el turismo, como menciona la Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Latinoamérica (ATALA) que aclara que, México es uno de los lugares turísticos más importantes del continente Americano, pero casos violentos e inseguridad que atraviesa el destino afecta de manera significativa la visita de turistas. Por otro lado, el Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET), señala que actos delictivos y el crimen organizado afecta directamente en varias partes del país, específicamente en Acapulco y Cancún. Otro dato importante que destaca este autor es Brasil, donde la delincuencia ha tenido un efecto negativo en el turismo, las cifras de la Federación Brasileña de Hospedaje y Alimentación (FBHA), detalla que los datos delictivos recopilados son una de las fuentes de preocupación de los turistas que visitan el país, muestra un elevado número de asesinatos por bandas delictivas y mafias organizadas que no respetan los reglamentos dispuestos por el gobierno, lo que lo convierte en uno de los países más peligrosos de la región.

En Ecuador, la seguridad ciudadana ha pasado a ser un nudo crítico y esto se ha visto reflejado en los 2 últimos años (2022 y 2023). Según datos del Ministerio de Gobierno (2024) la tasa de homicidio pasó de 7 000 a 8 008 por cada 100 000

habitantes, mientras que el número de robos, delincuencia y sicariato pasó de 65 439 a 72 502, lo cual claramente representa un incremento masivo de inseguridad, el ingreso de las bandas criminales, hicieron que se coronara como el país más violento de la región a mitad del año anterior; mediante la negativa en temas de seguridad, se desencadenó una crisis política dando origen a actos de corrupción, en enero del actual año; el presidente Noboa tomó la decisión de excluir la Secretaría Nacional de Seguridad Pública y del Estado, que sustituyó con el Ministerio Coordinador de Seguridad, para fortalecer la seguridad en el país; a raíz de la situación decide implementar medidas de seguridad para controlar la auge provocando un fuerte impacto en los ingresos económico de los establecimientos turísticos hoteleros (Quevedo y Velasco, 2024).

Por otro lado, Mendoza *et al*, (2022) manifiestan que el terrorismo e inseguridad en Manta, durante los últimos años generaron pérdidas ascendentes en varios sectores generadores de economía, entre ellos el sector turístico hotelero. La adaptación de las fuentes de seguridad en el Estado adoptadas por el actual presidente, generó que los visitantes anularan sus reservas de alojamiento y se excluyeran sin actividad turísticas durante varios meses, ocasionando el cierre de varios establecimientos de alojamiento, lo que ocasionó desempleos, a la vez se logró evidenciar que en su gran mayoría los hospedajes han tenido una disminución de consumidores a lo usual, lo cual se ve reflejado en las pérdidas económicas.

Con base a las investigaciones mencionadas, la inseguridad en el país ha aumentado drásticamente en los últimos años, principalmente debido al incremento de bandas criminales en todos los rincones del país; la presencia de crimen organizado ha sembrado miedo y temor entre los habitantes quienes viven con la constante amenaza de robos, invasiones, sicarios e incluso enfrentamientos violentos, aunque se han implementado medidas de seguridad por parte del gobierno, estas no han tenido el éxito esperado en mejorar la situación. La violencia y la inseguridad se manifiestan en todos los aspectos, y a pesar de los esfuerzos que se realizan para mejorar, no se ha logrado revertir esta tendencia preocupante.

Actualmente, la inseguridad y los actos delictivos son un problema nacional y la comuna de Ayangue no ha sido la excepción, las medidas de seguridad implementadas el 8 de enero por el Gobierno Nacional han tenido un impacto directo

en el sector hotelero. Este estudio analizó en detalle cómo estas medidas han afectado la generación de ingresos y la rentabilidad de los hoteles en este sector, la falta de investigación centrada específicamente en Ayangue, resaltó la importancia de este estudio para comprender mejor el panorama local; se considera importante realizar esta investigación que proporcione una información valiosa de cómo estas medidas de seguridad influyen de manera directa en la rentabilidad de los establecimientos.

Formulación y sistematización del problema

Con relación a la **problemática principal** se realizó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál ha sido el impacto de las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Ayangue durante el año 2024? La misma que aborda tres preguntas específicas como **sistematización** del planteamiento del problema ¿Cuál es la rentabilidad de los hoteles con base a las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional? ¿Cuál es el impacto en el empleo y la generación de ingresos en el sector hotelero de la comunidad de Ayangue? ¿Cómo ha avanzado la generación de ingresos en el sector hotelero de la comunidad de Ayangue después de la implementación de las medidas de seguridad?

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Ayangue 2024.

Objetivos Específicos

- Examinar la rentabilidad de los hoteles según las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional.
- Identificar el impacto en el empleo y la generación de ingresos en el sector.
- Comparar los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas

Justificación

La comunidad de Ayangue, ha experimentado un aumento alarmante de inseguridad en los últimos tiempos, generada por la delincuencia y los conflictos de las bandas delictivas que se han posicionado en la provincia de Santa Elena, la presencia de crimen establecido ha sembrado desconfianza entre los moradores quienes ahora viven con una inquietante intimidación por robos, asaltos, sicariatos inclusive enfrentamientos violentos, esto ha impactado de manera directa en las actividades comerciales locales, en el cual el sector hotelero también se ha visto afectado, con la disminución del flujo turístico el cual genera impacto en términos de ingresos económicos.

Esta investigación busca identificar el impacto en la economía de los establecimientos de alojamiento de Ayangue, luego de la implementación de las medidas de seguridad propuestas y las consecuencias que ha provocado el cumplimiento de la misma.

Los resultados de la investigación proporcionan una base de datos confiables que sirven para conocer si hubo o no pérdidas en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna de Ayangue, para tomar decisiones oportunas y formular estrategias para minimizar el impacto que se ha tenido ante las decisiones dispuestas por el gobierno nacional en el sector.

La investigación tiene una justificación teórica, por lo que se ha recopilado información importante de diferentes autores relacionados con la temática, fuentes bibliográficas que tratan sobre la seguridad turística, lo que permitirá conocer y cumplir los objetivos planteados.

Mapeo.

La investigación se organizó en tres capítulos consecutivos para abordar el problema de investigación y así conseguir los objetivos establecidos.

El **capítulo I** se basó en una revisión profunda de la literatura, que abarca la exploración de repositorios, tesis, libros y artículos científicos tanto nacionales como internacionales. Este análisis exhaustivo instauro una base teórica sólida para comprender y resolver el problema de investigación. En este apartado también se explora teorías y conceptos relevantes relacionados con las variables de estudio tanto dependiente como independiente, basándose en las diversas opiniones de diferentes autores. Asimismo, se plantea el marco legal que sostiene y respalda el proceso de la investigación.

El **capítulo II** detalla los enfoques de la metodología aplicada para realizar la investigación, afirmando el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y el propósito de la búsqueda. Además, se explica la tipología de la investigación como el diseño, el enfoque, los métodos aplicados, así como una descripción detallada del tipo de instrumentos utilizados como el software, las técnicas para procesar datos de la población, la muestra, y los materiales empleados, incluyendo como técnica para obtener datos, la encuesta.

En el **capítulo III** se presentan los resultados y la discusión, que surgen a través de las diversas metodologías y técnicas empleadas en el proceso de la investigación. Los resultados de la misma sirven como piedra angular para identificar posibles soluciones al problema. En este capítulo también se profundiza en las conclusiones y recomendaciones extraídas de la investigación, junto con las referencias y apéndices que facilitan información valiosa y complementaria para la culminación efectiva del trabajo.

CAPÍTULO I.

MARCO REFERENCIAL

Para el desarrollo de la investigación se recopilaron y analizaron trabajos efectuados dentro del margen actual posible para obtener una conclusión precisa.

1.1 Revisión de literatura

El artículo de Falconi *et al* (2024) **“Insecurity and its impact on turismo activity in Latin American countries”** señala que, la inseguridad ciudadana en América Latina se ha convertido en un desafío inminente para el progreso regional. Los habitantes de la región identifican el delito y la violencia como un obstáculo que restringen sus oportunidades y su derecho a una vida sin miedo ni intimidaciones, un estudio teórico examinó cómo la falta de seguridad afecta de manera significativa esta región. La metodología que se aplicó fue de un diseño documental y el tipo de estudio fue explicativo y bibliográfico. Los resultados indican que la seguridad es esencial para mantener la imagen de los destinos turísticos, es crucial para satisfacer las demandas en los mercados ya que estos están en constante evolución, también se menciona la necesidad de incrementar políticas tanto públicas como privadas enfocándose en el desarrollo sostenible para abordar este estudio de manera afectiva.

La investigación realizada por Hrvoje Maticovic (2019) titulada **“The impact of crime on security in tourism”** del Instituto de Turismo Zagreb, Croacia, analizó cómo la violencia afecta la seguridad en el turismo, generando repercusiones significativas en esta industria, mediante un método descriptivo se exploró a profundidad la relación entre turismo y delincuencia. Utilizando datos de literatura científica y de documentos políticos sobre este tema. Los resultados que alcanzaron revelan que la delincuencia tiene un impacto mundial y se manifiesta en la sociedad proyectando una imagen negativa del destino turístico. A nivel micro, la delincuencia influye en el comportamiento de los turistas al elegir visitar un destino, evitando visitar un lugar donde ocurren sucesos criminales. Se concluyó que la seguridad en el turismo es vital y requiere de esfuerzos conjuntos de la industria turística, para garantizar un entorno seguro para los turistas.

Mediante la investigación doctoral de Pérez (2020) **“Alternativa para la extirpación del sicariato y la inseguridad ciudadana en Perú, año 2017”** tuvo como

objetivo establecer estrategias para la expulsión del sicariato en el distrito de Lima Metropolitana. La metodología aplicada para llevar a cabo esta investigación fue de tipo básico, el diseño de este trabajo fue de tipo no experimental, con enfoque transversal. La muestra se realizó con 100 funcionarios, en los que incluyen jueces, fiscales y policías. mediante la recopilación de datos se utilizó un cuestionario, con la metodología de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado una confiabilidad fuerte. Los resultados mostraron que el 25% de los encuestados perciben un nivel satisfactorio basados a las estrategias sugeridas. Mediante la versión de hipótesis se obtuvo que la variable *estrategias* está relacionada con el método de seguridad ciudadana, por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula dando resultados satisfactorios en la investigación.

En el trabajo de investigación realizado por Farías *et al*, (2021) **“Turismo y la inseguridad en la Ciudad de Buenos Aires: estudio relativo con comunidades turísticas”** se exploró cómo la inseguridad afecta la actividad turística en esta ciudad. El análisis del estudio se centró en conocer cómo se presenta la inseguridad, las características que posee, los sucesos relevantes, la percepción de los individuos, el cuadro legal que envuelve a la actividad turística en el país y la ciudad, ha afectado y sigue afectando la inseguridad en el sector turístico de la localidad. De la misma manera, se realizó una comparación o un estudio profundo entre la inseguridad y el turismo en lugares vecinos como Acapulco, Río de Janeiro o Barcelona. mostrando como base guía los casos de inseguridad que se presentan en cada lugar, sus datos estadísticos, la perspectiva de la población local, sus instrumentos económicos, y otros factores, se ejecuta un estudio comparativo para poder concluir de manera concisa las similitudes y diferencias en componente de inseguridad y turismo de cada urbe en la ciudad de Buenos Aires.

En el trabajo de investigación realizado por Mendoza (2023) con el tema **“Economic Impact of COVID-19 and Strategic Adopted in the Hotel Sector of Manta, Ecuador”** se presenta que la pandemia provocada por el COVID-19 ocasionó un sinnúmero de pérdidas en la economía de varios destinos turísticos, entre su mayoría, las áreas hoteleras. La adaptabilidad de las normas de distanciamiento social ocasionó que los viajeros cancelaran sus reservas, generando desempleo, por tal razón de inactividad turística. la indagación aclara los efectos de la economía tras la pandemia en el sector hotelero del cantón Manta, durante los años 2020 y 2021, a

través de la metodología con enfoque descriptivo-cuantitativo. Se obtuvo resultados claros que evidenciaron que la pandemia generó un acto relevante en el sitio, la implementación de estrategias y organización por parte los empresarios del sector hotelero fueron respuestas clave para mitigar sus resultados.

La investigación planteada por Santillán (2021), indaga sobre el tema de **“Seguridad y hospitalidad y su efecto en el turismo del cantón Quevedo, año 2021”** en esta exploración se determinó la identificación de los principales incidentes en el sector turístico, determinado que la falta de control y planificación ha influido de manera negativa en el turismo debido a que la inseguridad crece cada día más en este sector, el número de personas que son víctimas de asaltos, estafas, extorsiones, ha generado una mala imagen para el cantón, los turistas prefieren visitar otros destinos que les brinden mayor seguridad. Quevedo contiene un sinnúmero de lugares naturales, tradición y cultura que genera labor turísticos, es de vital importancia que se aproveche estos recursos, incluyendo proyectos donde la seguridad ciudadana se atienda como emergencia, también incluir capacitaciones para que los comerciantes den un servicio eficiente y hospitalario al turista y este vuelva a regresar.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1 Generación de ingresos de los servicios hoteleros

Para Ricardo (2020) la generación de ingresos en un establecimiento no se limita a las ventas o el marketing, si no que utiliza estrategias que involucra a todas las partes operativas de una organización. Esta destreza permite a una empresa, utilizar tácticas que accedan aumentar los ingresos.

Por otro lado, Bodaño (2024) menciona que, la generación de ingresos o rentabilidad se refiere al dinero en efectivo que una empresa, establecimiento o asociación consigue como resultado de sus actividades productivas realizadas en un tiempo estimado con visión máxima en comercialización.

De acuerdo con la opinión de estos autores, la generación de ingresos en la sociedad es un asunto complejo, se basa en la cooperación, organización y planificación estratégica de todos los involucrados colocando el objetivo principal en aumentar los ingresos y mejorar la rentabilidad del establecimiento a largo plazo.

1.2.1.1 Servicios Hoteleros

Según Barten (2023) menciona que, los servicios hoteleros son aquellos ofrecidos en el sector de la hostelería donde se incluye alojamiento, restaurantes, zonas de entretenimiento y compañías de viajes. En varios casos, los servicios de hostelería están basados a brindar a los huéspedes comodidad, experiencias únicas y placenteras, se ajustan en la personalización y se adaptan a las necesidades de los clientes individuales.

Por otro lado, Angamarca (2019) indica que, los servicios hoteleros son acciones destinadas a dar asistencia de alojamiento temporal, mediante la interacción entre el consumidor y los empleados, cuyo propósito es satisfacer conforme a las necesidades y preferencias de los clientes.

Según el criterio de estos autores, estos servicios se basan en la comunicación o interacción entre el cliente y el personal del hotel, para brindar a los huéspedes experiencias únicas con los servicios que este requiera satisfaciendo sus necesidades y generar comodidad en su estancia.

1.2.1.2 Impacto económico

Para las Naciones Unidas (2023) el impacto económico inquieta a los individuos de todo el mundo en asuntos relacionadas con la armonía y la seguridad y la estabilidad económica, el perfeccionamiento de los derechos humanos van desde los esfuerzos por luchar contra el terrorismo hasta el sostenimiento y el fortalecimiento de la paz.

Por otro lado, Pérez (2021) indica que, el impacto económico describe las consecuencias de una medida o acción que se generan en la economía la cual manifiesta que cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación financiera de un individuo, comunidad, región, país o inclusive en el mundo.

El impacto económico según la investigación realizada se refiere a las repercusiones que acoplan medidas o acción que generan en la economía, están relacionados con bienes financieros de cada individuo de una comunidad, región, país o a nivel mundial, abarcando aspectos relacionados con la seguridad, armonía, estabilidad y derechos humanos.

1.2.1.3 Tarifas y precios

Una tarifa es el porcentaje o el listado de cuotas, que debe afianzar un consumidor o beneficiario que desea adquirir un bien. El precio se establece en la política de costos de una empresa independientemente de que sea gubernamental o exclusivo. El precio es la suma necesaria para adquirir un bien, una prestación u otro, normalmente es la cifra de dinero que se acuerda entre proveedor y comprador. (Sevilla, 2016)

El precio es el valor económico al que se vende un bien específico en un día determinado del año. El precio establecido puede cambiar dependiendo el tipo de bien que se requiere. El valor incluye los requisitos y acciones que encaminan al valor propuesto. (wobook spain, 2023)

Las tarifas son las cuotas que debe cancelar a un consumidor para adquirir un bien o servicio, ya sea público o privado; por otro lado, el precio es la cantidad de dinero que se cancela al proveedor por transferir un bien o servicio incluyendo las condiciones específicas asociadas al mismo.

1.2.1.4 Variación en las tarifas

La variación de tarifas se refiere a los cambios o irresoluciones en los precios o costos de un producto o servicio, es el desacuerdo entre las tarifas reales incurridas y las tarifas deseadas basadas en modelos o presupuestos anticipados. Es una métrica que permite a las organizaciones valorar qué tan bien negocian los costos y si se conservan dentro de sus objetivos monetarios. (FasterCapital, 2024)

La variación de tarifas o precios trata de evidenciar el curso en el valor de la subsistencia de los habitantes. Indica que el nivel de costos aumenta durante un periodo de tiempo determinado a la vez se dice que preexiste desvalorización, cuando cae, reducción cada bien o servicio. (Roldán., 2020)

La variación de tarifas se refiere a los cambios de precios de un producto o servicio, lo que puede generar inconformidad entre las tarifas reales y las deseadas por los proveedores, esta métrica permite a las empresas u organizaciones a evaluar su capacidad para negociar y cumplir con sus objetivos financieros indicando el aumento o disminución de costes de una utilidad durante un tiempo determinado.

1.2.1.5 Ocupación hotelera

Para Lacalle (2023) la ocupación hotelera es la participación o número de habitaciones utilizadas por un tiempo fijo en fundamento con el valor asignado de piezas disponibles. Esta cifra se puede verificar por el tiempo deseado, y el resultado dependerá en gran medida de la duración o el período de tiempo de estancia del huésped visitante.

Según Roches (2023) la ocupación hotelera es una guía del sector turístico que se utiliza para sacar el número de habitaciones ocupadas en balance con el total de moradas disponibles en un hostel, hospedaje o alojamiento turístico.

La ocupación hotelera es un indicador del sector hotelero, muestra la cantidad de habitaciones ocupadas y de la misma manera el total de habitaciones disponibles. Se menciona que la misma se puede deducir por día, semanal, mensual o anualmente, y el porcentaje de ocupación se modifica según la estabilidad y el período de tiempo estimado.

1.2.1.6 Cancelación de reservas

Para la Escuela de Estudios Superiores Abiertos en Hostelería (ESAH, 2023) la cancelación de reservas se refiere a las normas establecidas por el establecimiento o cadena hotelera respecto a la anulación de reservas previas. Estas documentaciones cambian dependientemente de cada establecimiento o empresa.

La cancelación de reservas en un establecimiento se basa en los reglamentos anticipados a los huéspedes antes de adquirir un servicio o producto porque se les informa y se les permite cancelar su reserva hasta días antes de la llegada. después de este plazo, el hotel puede aplicar una tarifa de recargo por cancelación. Es primordial que la política de cancelación quede clara durante el proceso de reserva con un documento legal que represente los efectos caso contrario podría ocasionar pérdidas al hotel (Dawson, Mark, 2023).

Estas normas se modifican según las directrices las normativas y tipologías de cada establecimiento. Las políticas de anulación permiten a los visitantes cancelar su reserva hasta cierto número de días antes de la llegada, después de paso de tiempo se pueden aplicar tarifas de cargo por cancelación. Es fundamental que estas políticas se notifiquen claramente durante el proceso de reserva para evitar pérdidas para el hotel.

1.2.1.7 Empleo

Para Gil (2015) el empleo es la operación de trabajar para alguien más u ofrecer sus destrezas a una empresa contribuyendo conocimientos, habilidades y esfuerzo a cambio de un salario, sueldo o remuneración.

Según Frederick (2023) explica que el empleo es aquella labor que ejecuta una persona con el propósito de ser recompensada abarca todo aquel oficio, labor, acción o encargo desempeñado que produzca un bien económico.

Mediante la opinión de los autores citados se entiende que el empleo se define como la actividad de trabajar para una empresa o individuo aportando conocimientos, habilidades y esfuerzo a cambio de una compensación económica, salario, sueldo o remuneración.

1.2.2 Medidas de seguridad

Las medidas de seguridad son operaciones y sistemas implementados para prevenir riesgos y amenazas que puedan afectar de alguna manera la seguridad de las personas. Estas medidas se ponen en práctica para evitar la probabilidad de sucesos violentos y minimizar sus consecuencias. (Penal, 2023)

Las medidas de seguridad son importantes para salvaguardar la integridad física y emocional de un individuo, previniendo peligros o intimidaciones que puedan perturbar la seguridad integral de las personas.

1.2.3 Seguridad

La seguridad es un derecho esencial de todas las personas en cualquier rincón o parte del mundo. Con base a lo establecido o argumentado en la Declaración Internacional de los Derechos Humanos instituida por las Naciones Unidas en el año 1948, fundamente en el Art. 3 que, toda persona tiene derecho a la supervivencia, la autonomía y a la seguridad sin importar su estatus general en la sociedad (Naciones Unidas , 2018).

La seguridad involucra un conjunto de actividades realizadas por individuos que están involucrados en situaciones peligrosas, esta apertura se fundamenta en habilidades asociadas con la seguridad para detectar y conocer cualquier amenaza en base a las personas y a sociedad en general (Bertran, 2024)

En las investigaciones realizadas se pone de manifiesto el derecho de cada individuo en tener una vida tranquila con libertad y seguridad. Este envuelve una cadena de acciones y propuestas sobre prácticas encaminadas a prevenir cualquier daño a la sociedad humana.

1.2.4 Tipos de medidas de seguridad

1.2.4.1 Seguridad ciudadana

Según indica el Programa de las Naciones Unidas (2014) la seguridad ciudadana es el proceso de organizar, proteger y salvaguardar la ordenanza civil democrática, descartando las amenazas de terrorismo en la población y permitiendo una convivencia segura y pacífica, salvaguardando los derechos de los individuos principalmente la protección a la vida, la reputación del personal, la protección del domicilio y la libertad de pensamiento.

La seguridad ciudadana, según lo que indica Vivanco (2021), es la labor completada que intenta afrontar las causas del incremento delictivo y de violencia, busca formar una mayor conciencia en los habitantes en temas de utilidad, desarrollando todas sus potencialidades a fin de establecer zonas de seguridad, minimizando los peligros, en vigilancia a los derechos de los ciudadanos (Estrada 2014, p. 67).

La seguridad ciudadana involucra un orden democrático para proteger a la localidad de la violencia y promover la convivencia pacífica y segura, salvaguardando los derechos principales de la ciudadanía para garantizar ambientes seguros y respetuosos.

1.2.4.2 Seguridad de los servicios turísticos

La seguridad de los servicios turísticos según Farías (2021) es el método que permite la salvaguardia del visitante durante la estadía en los diferentes establecimientos de servicios turísticos.

Por otro lado, Chávez (2024) enfatiza que, la seguridad en los servicios turísticos se fundamenta con medidas preventivas implementadas en un lugar o espacio turístico para salvaguardar la integridad física y emocional de los invitados durante su estancia.

La seguridad en los servicios turísticos es muy importante porque influye directamente en la toma de decisiones de los visitantes al elegir un destino y estadía en el mismo.

1.2.4.3 Seguridad contra el crimen

La seguridad contra el crimen implica la prevención de delitos en la sociedad, consiste en reducir las infracciones, asesinatos, violaciones o estafas en base a esfuerzos de los gobiernos en toma de decisiones para hacer cumplir las leyes y garantizar la justicia penal. (Wikipedia)

Por otro lado, Chávez (2023) menciona que, la seguridad contra el crimen se realiza con el objetivo de prevenir delitos que puedan afectar la seguridad de los individuos, se toman medidas concretas y prácticas en base a la ley para reducir el robo, el bandolerismo y otros delitos mediante la integración de patrullas y métodos de vigilancia.

En síntesis, distintos autores convienen que, la seguridad contra el crimen se basa en tomar decisiones oportunas y acciones positivas para mejorar la seguridad ciudadana en todos los aspectos, evitando actos delictivos perjudicando la vida o la integridad de un individuo.

1.2.5 Tipos de delitos

1.2.5.1 Delitos contra la persona

Los delitos contra las personas son aquellas desobediencias que atentan contra la moralidad física de un alma. Estos actos pueden asemejar a lesiones físicas y psicológicas a la vez homicidio, secuestro o asesinato (Bertran, 2024).

Por otro lado, Penal (2023) declara que los delitos contra la persona afectan directamente a la integridad física de un individuo. Y en su mayoría se cometen contra la entidad, la libertad o la vida de una persona.

Los delitos contra la persona son aquellos actos de violencia que afectan de alguna manera la vida de una persona, estas pueden darse de manera física y psicológica como: homicidios, acoso, amenazas, secuestros, maltrato, trata de personas, asesinatos. entre otros

1.2.5.2 Delitos contra la propiedad

Los delitos contra la propiedad afectan de diversas maneras la integridad de las personas en la sociedad, estas involucran bienes materiales tangibles o intangibles de individuos o entidad que se obtienen de forma ilegal a través de extorsiones, fraudes, amenazas e inclusive por asesinato (Penal, 2023).

Según la opinión de este autor los delitos contra la propiedad son una representación determinada de movimientos delictivos que, dada su demanda directa a las personas y sus recursos, los hace susceptibles a manipulación política en acoplamientos ofrecidos (Andrade, 2024)

Según la opinión de este autor los delitos contra la propiedad son una representación determinada de movimientos delictivos que, dada su demanda directa a las personas y sus recursos, los hace susceptibles a manipulación política en acoplamientos ofrecidos (Andrade, 2024)

El delito contra la propiedad se refiere a la obtención o adquisición de un bien material perteneciente a otro individuo con adopción de posesión ilegal, perjudicando de manera directa a los involucrados legales.

1.2.5.3 Delitos contra el orden público

Los delitos contra el orden público son aquellos que atentan contra la tranquilidad y la paz de una sociedad. Este autor indica que están constituidos con actos graves como, por ejemplo, la rebeldía, la desorganización gubernamental, la exaltación del secuestro y la adquisición ilícita de armas. (Bertran, 2024)

Este autor menciona que el delito contra el orden público se refiere a la situación en la que un conjunto de individuos actúa de manera desordenada oponiéndose de forma violenta al cumplimiento de las leyes o la autoridad legítima. (Presunto, 2023)

Según la opinión de estos autores, el delito contra el orden público se da por el descontento de la sociedad en ciertas leyes y reglamentos establecidos que no les benefician y actúan con acciones violentas y disruptivas para cambiar el orden constitucional establecido.

1.2.6 Percepción de inseguridad

Para Jasson (2021) menciona que la percepción de inseguridad se da a conocer como la inquietud que surge al percibir la impresión de ser víctima de un delito o crimen, sin necesidad de haberlo experimentado o vivido, esto evita ser víctima de una violación, independientemente de la posibilidad de que esto ocurra o no.

La percepción de inseguridad tiene un impacto directo en la toma de decisiones de los turistas. Puesto que, si de alguna manera estos perciben que un destino turístico es inseguro para su estancia, puede que eviten visitarlo, lo que afectaría directamente a la imagen, la demanda turística y la economía de la zona. (Ángel, 2024)

Con base a la investigación realizada se menciona que la percepción de inseguridad surge al percibir la sensación o que exista la posibilidad de ser víctima de una infracción, inclusive sin haberlo experimentado. Esta acción influye de manera directa en las decisiones al momento de viajar o visitar un lugar.

1.2.7 Inseguridad social

Según la Real Academia Española (2018) la inseguridad social se caracteriza por la percepción de un peligro, refleja la sensación de temor a sufrir daños en la integridad física, emocional o moral, ordinariamente puede manifestarse a través de numerosos comportamientos como robos, secuestros, delincuencia organizada, asaltos, homicidios, entre otros

Para Maldonado (2018) basándose en la opinión de Robert Castel, argumenta que, la inseguridad social es cuando en las sociedades actuales no pueden protegerse por sí solas debido a que están solitarias y dependen del ambiente social para su seguridad. Argumenta que la inseguridad social no descende de la falta de protección, sino de la abundancia de exploración de seguridad.

La inseguridad social se refiere a la percepción de un peligro que amenaza la integridad física, emocional o moral de las personas en una sociedad; se manifiesta a través de diferentes formas delictivas ocasionando temor y preocupación en la sociedad.

1.3 Fundamentos legales

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Los artículos 164, y 166 de la Constitución de la República (2024) deduce el mandato de estado de excepción en todo el territorio nacional por grave conmoción interna, incluyendo todos los acopios de privados de la libertad que a su vez lo integra el Sistema Nacional de Rehabilitación Social.

Esta declaratoria se fundamentó en la situación táctica descrita en la parte considerativa del Decreto Ejecutivo que resalta la violencia y criminalidad en el territorio nacional, que comprende también el Sistema Nacional de Rehabilitación Social. Esta confesión solicita un refuerzo urgente de las entidades del Estado para proteger y garantizar la seguridad, así como todos los derechos de los individuos, el orden público y la paz social.

1.3.2 Decretos Ejecutivos

En respuesta al impresionante aumento de terrorismo en el país, el presidente de Ecuador, Daniel Noboa, tomó acciones rápidas el 8 de enero del (2024) y a través del Decreto Ejecutivo No. 110, se condujo el estado de excepción a nivel nacional, esta medida tendría un tiempo estimado 60 días consecutivos la cual buscaba recobrar el control de la seguridad gubernamental y efectuar operaciones definitivas contra los grupos delictivos.

En el posterior día, 9 de enero de 2024, fue establecido el Decreto Ejecutivo No. 111, esta ley agrandaba los motivos del estado de excepción, ocasionando un trayecto armado no internacional en el Estado ecuatoriano, el suceso señaló primordialmente en el hito histórico del país la declaratoria de la presencia de un problema armado interno, evidenciando a 22 grupos delictivos como bandas terroristas y actores no estatales.

1.3.3 Ley de seguridad pública y del Estado

Art. 1.- Del objeto de la ley. - La presente legislación tiene como objetivo principal controlar la seguridad general del Estado ecuatoriano, así como garantizar la armonía pacífica, la paz y el bienestar de todos los habitantes, tanto naturales, jurídicos, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos. Esto se realiza mediante la defensa nacional.

Art. 4.- De los principios de la seguridad pública y del Estado

Se menciona que los principios que administran la seguridad pública y del Estado, se destacan en varios puntos importantes. La integralidad de la seguridad gubernamental involucra acciones vinculadas a la prevención, protección, defensa y sanción para salvaguardar la convivencia, la seguridad y el desarrollo del Estado.

La complementariedad marca el compromiso estatal en promover una disposición social autoritaria con cooperación ciudadana para mantener la paz.

La precedencia y antelación se centran en la prevención basada en la anticipación y medidas oportunas ante riesgos.

La adecuación asegura que las acciones y recursos asignados sean ajustados a las necesidades de prevención y protección.

La prevalencia garantiza que ninguna norma jurídica restrinja los derechos y garantías constitucionales, excepto en casos de estados de excepción.

La responsabilidad implica que las entidades públicas deben coordinar los medios humanos, materiales y tecnológicos para cumplir con los objetivos de la ley.

Título IV De la seguridad ciudadana

Art. 23.- De la seguridad ciudadana.

La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los

niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador

Este artículo recalca que es primordial reducir los niveles delincuenciales, lo cual trata de salvaguardar la protección y mejorar el estilo de vida de todos los ciudadanos del país, promoviendo la prevención y control de diversos delitos y violaciones a los derechos humanos (2014).

1.3.4 Acuerdo Ministerial 24 – Ministerio de Turismo.

Según el Acuerdo ministerial No. 24, en el artículo 16 reglamentado en la Ley de turismo se instaure como actividad turística al servicio de alojamiento que se realiza por entidades públicas como el Ministerio de Turismo, en unión con varias entidades u organismos particulares que socializan y realizan la correcta planificación, promoción, regulación y control a nivel nacional, según existe estipulado en la ley. (Ministerio de Turismo, 2016)

Por otro lado, el artículo 43 define el alojamiento turístico, como el conjunto de bienes destinados por parte de una persona natural o jurídica a ofrecer servicios, de hospedaje temporal, con o sin alimentación, servicios básicos o adicionales, mediante un contrato de hospedaje. (Ministerio de Turismo, 2016)

El servicio de alojamiento tiene características particulares que lo distinguen y hacen la diferencia, es necesario regularlo mediante normativas específicas que establecen criterios para su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado garantizando estándares y objetivos que promuevan una oferta de calidad. (Ministerio de Turismo, 2016)

CAPÍTULO II.

METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la Investigación

2.1.1 Enfoque de la investigación

La investigación consideró un enfoque cuantitativo, con el propósito de proporcionar una comprensión detallada y completa sobre el impacto que han tenido los establecimientos de alojamiento de Ayangue en la adaptación en las medidas de seguridad.

2.1.2 Tipo de investigación

El trabajo fue exploratorio, porque se centró en buscar las causas, simples y complejas, respecto al impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ante las medidas de seguridad del Gobierno Nacional en la comuna Ayangue. Para lograr este objetivo se llevaron a cabo revisiones de fuentes secundarias que incluyó la consulta de libros, artículos, sitios web y páginas oficiales de entidades relacionados al turismo.

Así mismo, se aplicó la investigación de tipo **descriptiva**, debido a que fue necesaria la comprensión detallada sobre el tema principal; para abordar esta investigación, se analizaron las propiedades y características de la variable en estudio, enfocándose en el desglose de dimensiones e indicadores propuestos en la matriz de consistencia del trabajo de investigación, de esta manera, se logró obtener una visión detallada y contextualizada de cómo las medidas de seguridad impactan en los servicios de alojamiento en esta comunidad.

También se realizó una investigación de **campo** debido a que este método permitió recopilar datos directos en el lugar de estudio y complementar la información necesaria y así alcanzar los resultados esperados.

2.1.3 Diseño de la investigación

El diseño apropiado para esta investigación fue el *no experimental* por lo que no se manipulan las variables de estudio, por ello se hace la observación directa de la investigación para luego analizarlos, sin ninguna alteración en su medio.

2.2. Métodos de la Investigación

2.2.1 Deductivo

Se empleó el método deductivo, por lo que su teoría va de lo general a lo específico, por tal razón el trabajo aplicó esta técnica desarrollando el trabajo a partir de una fundamentación teórica sobre los impactos en establecimientos hoteleros a nivel mundial hasta lo local, lo que permitió una comprensión clara sobre el tema.

2.2.2 Bibliográfico

El método bibliográfico permitió fundamentar teóricamente la investigación, revisando la literatura académica y científica identificando teorías y estudios previos sobre el impacto de medidas de seguridad en la industria hotelera o la relación entre seguridad y turismo, y se pudo recopilar todo lo referente al tema de estudio, respaldando y argumentando sobre el hecho.

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Según los datos registrados por el Ministerio de Turismo en el catastro de alojamiento del 2024 hay registrados 14 establecimientos hoteleros y 22 no registrados en total 36, los cuales se distribuye de la siguiente manera hoteles 14, *Resort* 4, *Lodge* 3, Hostales 10, Hostería 5.

La comuna Ayangue, tiene 36 unidades de alojamiento en total.

Número de unidades de alojamiento de la comuna Ayangue

POBLACIÓN	DATOS
Datos del catastro de Ministerio de Turismo	14
Establecimientos que no constan en el catastro	22
Total	36

Fuente: Catastro de Ministerio de Turismo 2024

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales

2.3.2. Muestra

El autor de la investigación estableció levantar la información en los 36 establecimientos de hospedaje de la comunidad de Ayangue por ser un número manejable, de esta manera, se cubrió el 100% de los sitios de alojamiento.

2.4 Recolección y procesamiento de datos

2.4.1 Instrumento de investigación

2.4.2 Encuesta

Para llevar a cabo la investigación se diseñó una encuesta estructurada para recopilar datos cuantitativos con los propietarios de hoteles en la comuna de Ayangue, explorando sus percepciones sobre el impacto de estas medidas y cómo afectan las decisiones de los turistas.

El levantamiento de información se realizó el mes de junio de 2024. La construcción del instrumento de la encuesta contó con la participación de 5 docentes de la carrera de Turismo de la UPSE, además de la revisión y sugerencias del presidente de la Cámara de Turismo de la provincia de Santa Elena.

Después de recopilar datos a través de la encuesta, se procedió a tabular la información. Para la cuantificación de datos, se Utilizo la herramienta de Excel, lo que facilitó la creación de tablas y gráficos para respaldar el análisis e interpretación de los datos recopilados. Esta combinación de datos cuantitativos permitió tener una comprensión más completa de las variables.

Los resultados obtenidos se utilizaron para proponer conclusiones y recomendaciones destinados a mejorar la calidad y oferta de servicios de alojamiento de esta localidad, para de esta manera optimizar la satisfacción y expectativa de los turistas en cuanto a su experiencia y estancia en un destino.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos

Las encuestas se aplicaron en la comuna Ayangue mediante visitas a los establecimientos de alojamiento durante la primera semana del mes de junio, se sostuvo una conversación directamente con los administradores o los empleados que estaban disponibles para brindar la información, dándoles la garantía y la seguridad que los datos recopilados serían utilizados netamente con fines académicos, esto debido a la importancia de cuidarse de dar información sensible debido a la presencia de *vacunadores*.

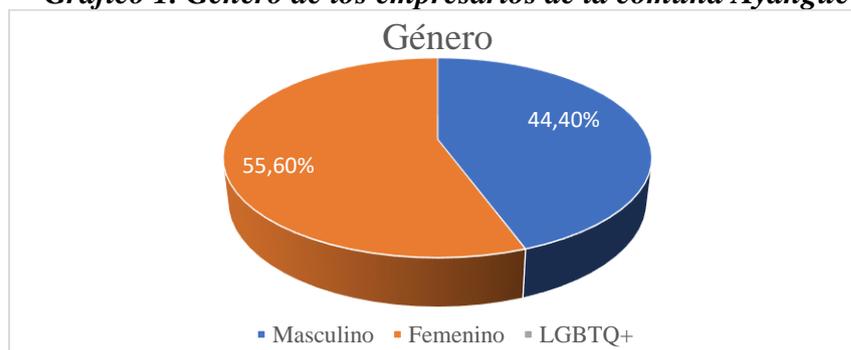
3.1.1. Análisis de los resultados de la encuesta a empresarios de la comunidad de Ayangue

Tabla 1. Género de los empresarios de la comuna Ayangue.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	44.4%
Femenino	20	55.6%
LGBTQ+	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue
Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 1. Género de los empresarios de la comuna Ayangue



Análisis e interpretación:

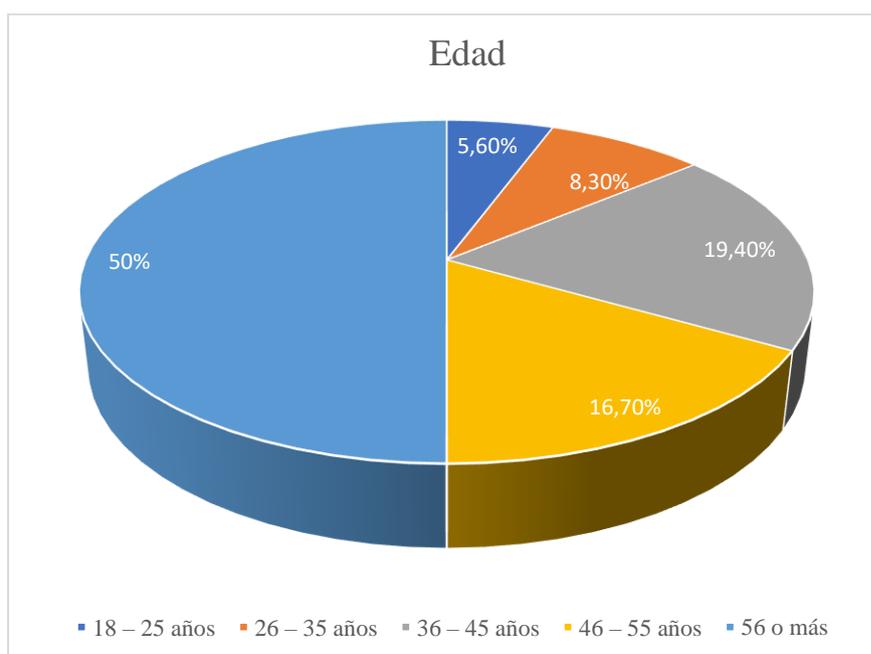
Se puede evidenciar que el género que más sobresalió al momento de brindar información fue el femenino con un 55,6%, se constató que ellas permanecen en el establecimiento ejerciendo control y dando instrucciones de lo que se debe realizar para brindar un mejor servicio.

Tabla 2. Edad de los empresarios de la comuna Ayangue

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25 años	2	5,6%
26 – 35 años	3	8,3%
36 – 45 años	7	19,4%
46 – 55 años	6	16,7%
56 o más	18	50%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 2. Edad de los empresarios de la comuna Ayangue

Análisis e interpretación:

Se evidencia un grupo etario mayoritario de 56 años, por lo que, basados en su experiencia, fue importante conocer el impacto en la inseguridad turística de la comuna, ya que estas personas están a cargo de los establecimientos de alojamiento y tienen mucho tiempo en el negocio.

Pregunta 1 ¿Cuál ha sido el porcentaje de pérdida de ingresos como resultado de las medidas de seguridad implementadas en comparación al año anterior?

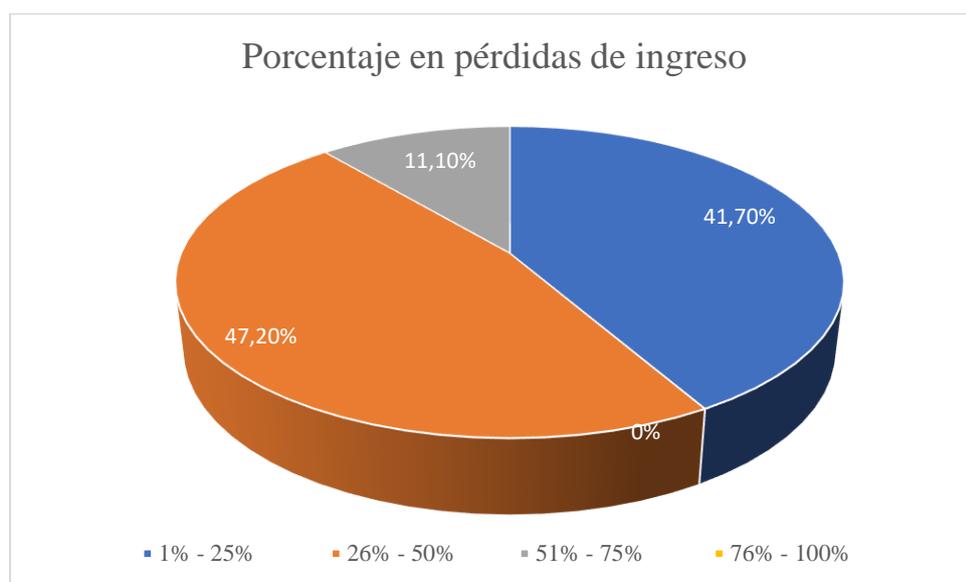
Tabla 3. Porcentaje en pérdidas de ingreso

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	15	41,7%
26% - 50%	17	47,2%
51% - 75%	4	11,1%
76% - 100%	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 3. Porcentaje en pérdidas de ingreso.



Análisis e interpretación:

Se pudo evidenciar resultados precisos que revelan pérdidas de ingresos significativas en todos los establecimientos como consecuencia de las medidas de seguridad, se registra un porcentaje del 47,20% que representa a 17 empresas con pérdidas entre el 26 y 50%, esto demuestra un impacto negativo en la generación de dinero, en comparación con el año anterior.

Pregunta 2. En cuanto a la ocupación y/o aforo de su establecimiento, ¿cuál ha sido el porcentaje durante las medidas de seguridad implementadas?

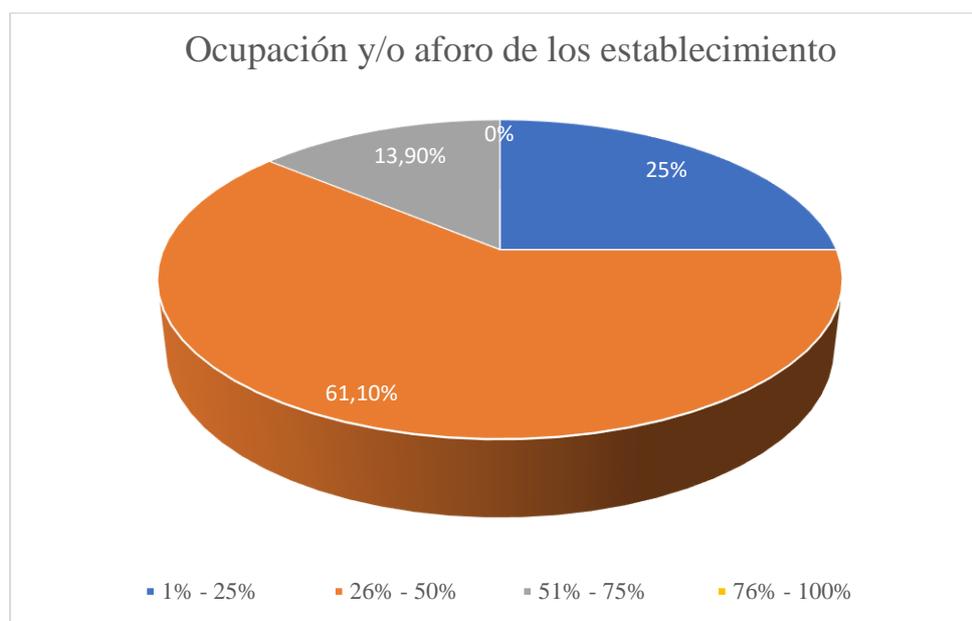
Tabla 4. Ocupación y/aforo de los establecimientos.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	9	25%
26% - 50%	22	61,1%
51% - 75%	5	13,9%
76% - 100%	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 4. Ocupación y/o aforo de los establecimientos.



Análisis e interpretación:

En este levantamiento se evidencia que, en cuanto a la ocupación y/o aforo de los establecimientos, la mayoría de los empresarios operó durante las medidas de seguridad implementadas entre el 26 y el 50 %, esto con el 61,1% de los encuestados, demostrando una ocupación media, limitando la demanda de los clientes para pernoctar.

Pregunta 3. ¿Qué estrategias implementó en la oferta de sus servicios para atraer clientes ante las medidas de seguridad establecidas por el gobierno?

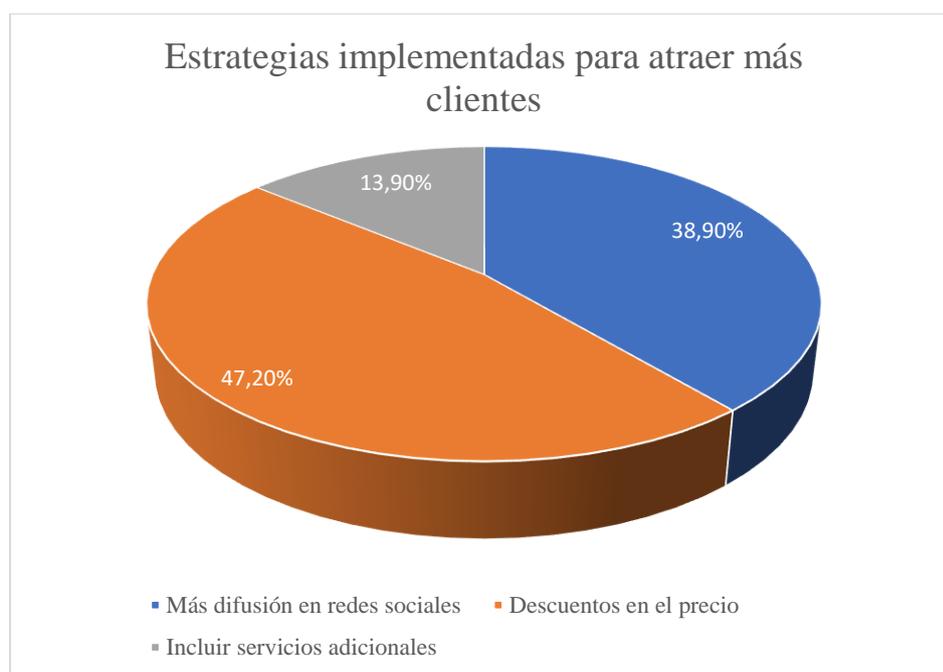
Tabla 5. Estrategias implementadas para atraer más clientes.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Más difusión en redes sociales	14	38,9%
Descuentos en el precio	17	47,2%
Incluir servicios adicionales	5	13,9%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 5. Estrategias implementadas para atraer más clientes.



Análisis e interpretación:

Entre los resultados, un 47,2% de los empresarios utilizó estrategias de descuento de precios, mientras que un 38,9 % utilizó más difusión en las redes sociales para promocionar sus servicios ante las medidas de seguridad establecidas, demostrando estabilidad en el proceder del negocio.

Pregunta 4. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional mejoraron la imagen del destino?

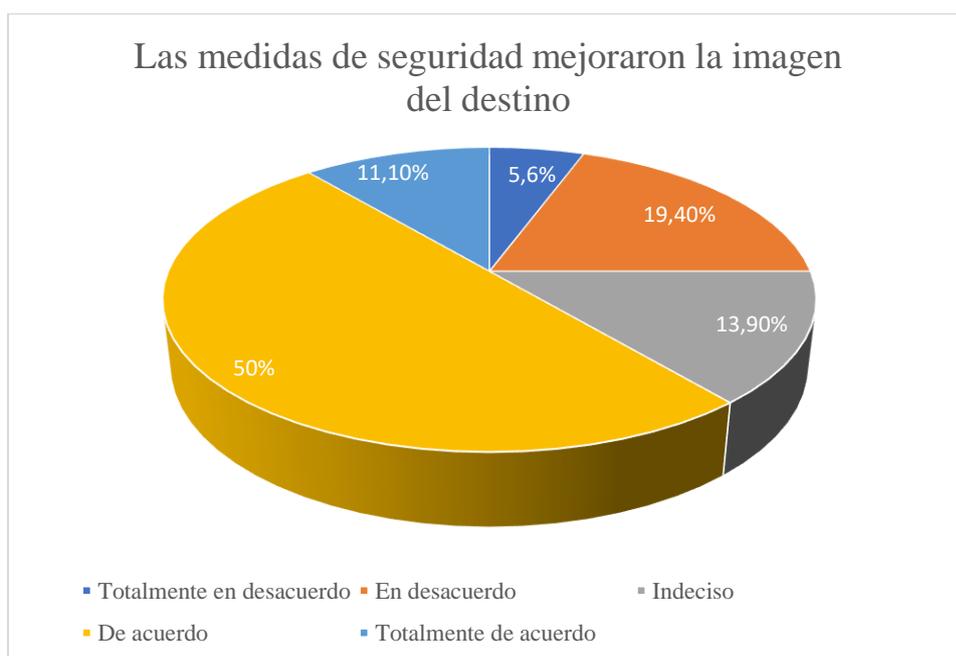
Tabla 6. Las medidas de seguridad mejoraron la imagen del destino.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,6%
En desacuerdo	7	19,4%
Indeciso	5	13,9%
De acuerdo	18	50%
Totalmente de acuerdo	4	11,1%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 6. Las medidas de seguridad mejoraron la imagen del destino.



Análisis e interpretación:

El 50% está de acuerdo con que las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno han mejorado la imagen, fortaleciendo de esta manera la reputación y por ende la tranquilidad de los clientes en optar por los servicios, por otra parte, un 25% no está de acuerdo con esto.

Pregunta 5. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional incrementaron la afluencia en el destino?

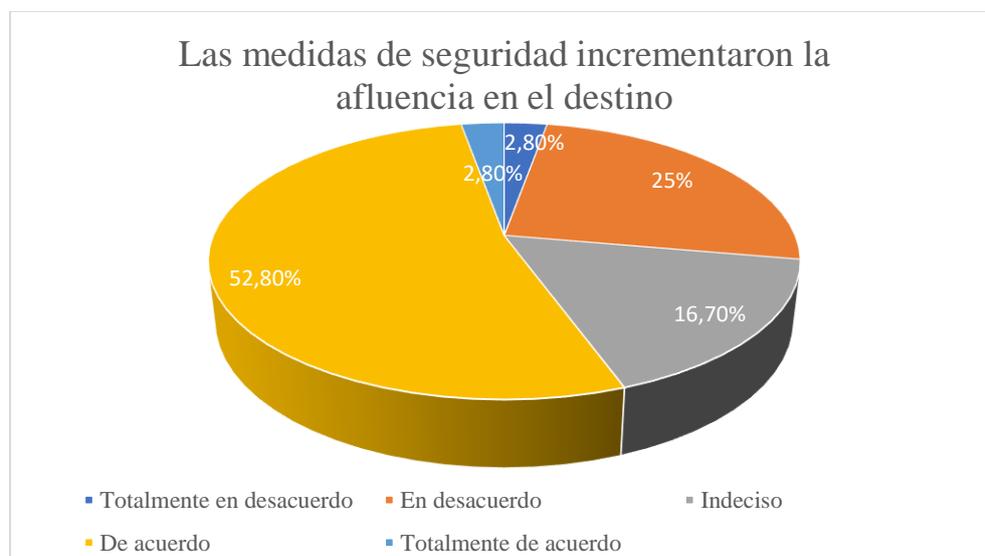
Tabla 7. Las medidas de seguridad incrementaron la afluencia en el destino.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,8%
En desacuerdo	9	25%
Indeciso	6	16,7%
De acuerdo	19	52,8%
Totalmente de acuerdo	1	2,8%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 7. Las medidas de seguridad incrementaron la afluencia en el destino.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta, el 52.8% de los empresarios están de acuerdo en que estas medidas de seguridad adoptadas incrementaron la afluencia de visitantes en la comuna Ayangue, aunque han tenido que reducir los costos en sus servicios, lograron mantener el equilibrio en su economía y a la vez la confianza en sus clientes al prestar sus servicios con seguridad. La mayor afluencia no significa que aumentó el número de pernотaciones.

Pregunta 6. Durante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno, ¿se evidenció la presencia de policías y militares en el destino?

Tabla 8. Se evidencio la presencia de policías y militares en el destino.

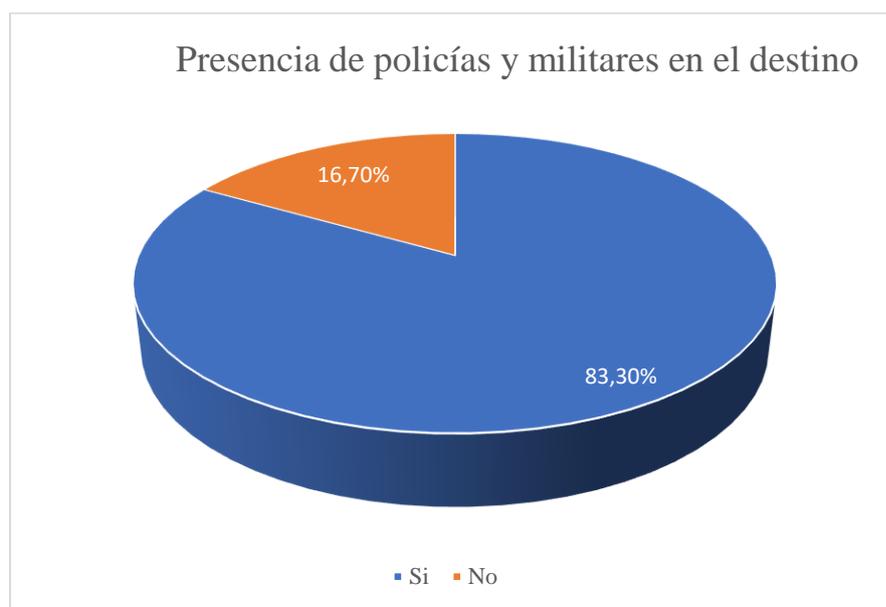
Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	83,3%
No	6	16,7%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 8.

Gráfico 8. Presencia de policías y militares en el destino.



Análisis e interpretación:

Un alto porcentaje de los empresarios (83,3%) afirmaron que notaron la presencia de policías y militares en la comunidad de Ayangue, durante la implementación de las medidas de seguridad. Esto indica que la mayoría no solo percibió, sino que constató la presencia de fuerzas de seguridad durante ese período. Esta es una acción que debería mantenerse constantemente en este destino por la demanda turística que registra.

Pregunta 7. En el tiempo en que se implementaron las medidas de seguridad, ¿con qué frecuencia tuvo que ajustar sus tarifas?

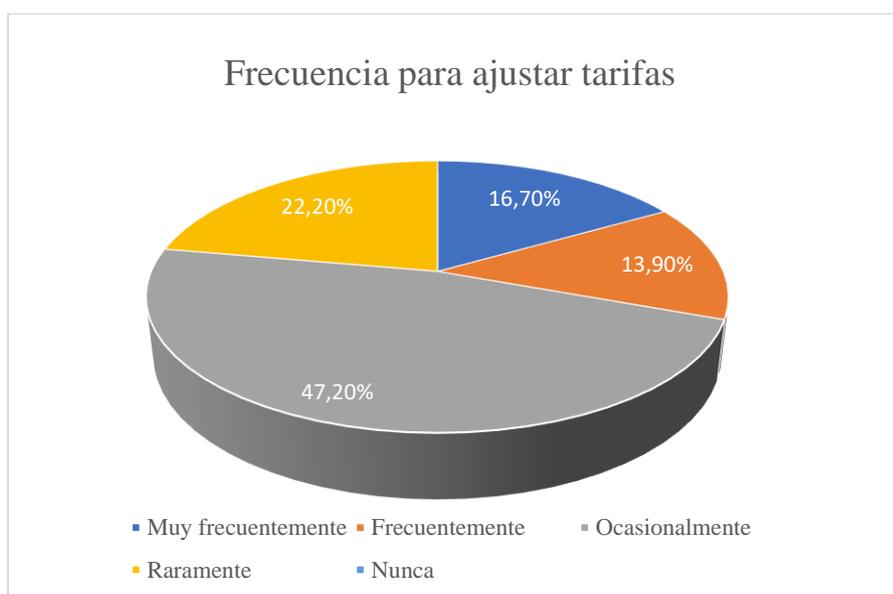
Tabla 9. Frecuencia para ajustar sus tarifas.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	16,7%
Frecuentemente	5	13,9%
Ocasionalmente	17	47,2%
Raramente	8	22,2%
Nunca	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 9. Frecuencia para ajustar sus tarifas.



Análisis e interpretación:

En la encuesta aplicada a los empresarios, el 47,2% indicó que ocasionalmente tuvieron que hacer ajustes en sus precios, esto refleja cómo las medidas de seguridad implementadas influyeron en la necesidad de adaptar los valores para mantener la viabilidad en los establecimientos de alojamiento. Al final, todos los empresarios adoptaron en algún momento esta estrategia.

Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia sus clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad implementadas?

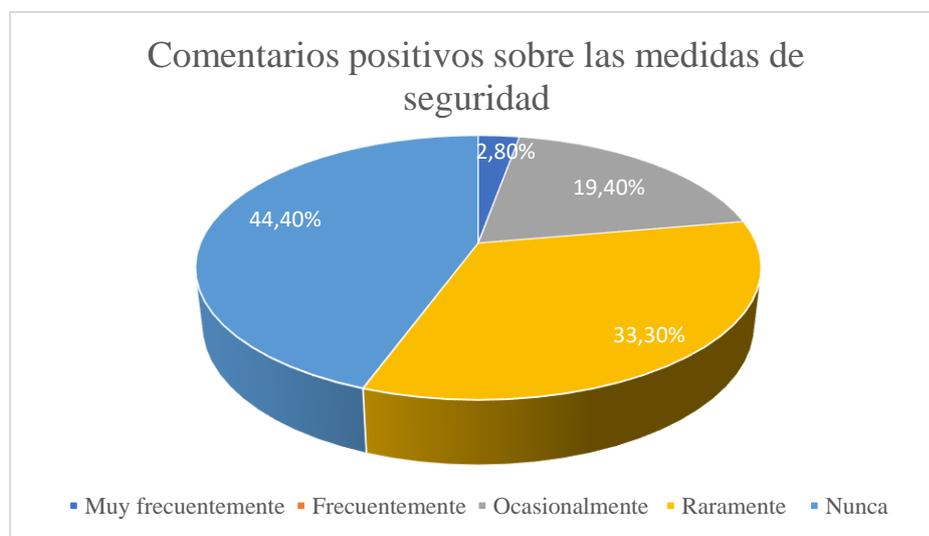
Tabla 10. Los clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	2,8%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	7	19,4%
Raramente	12	33,3%
Nunca	16	44,4%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 10. Comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad.



Análisis e interpretación:

Como resultado en esta pregunta se obtuvo que el 44.4% de los empresarios mencionaron que sus clientes nunca generaron comentarios positivos sobre las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional. Por otro lado, un 33.3% mencionó que sus clientes ocasionalmente, comentaron como un acierto la aplicación de las medidas.

Pregunta 9. Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos relacionados con este tema

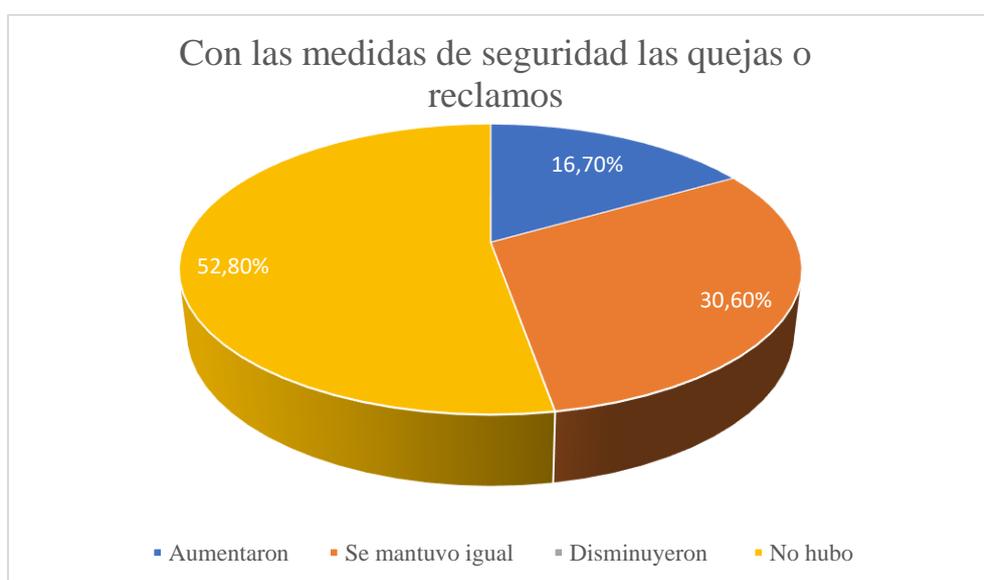
Tabla 11. Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Aumentaron	6	16,7%
Se mantuvo igual	11	30,6%
Disminuyeron	0	0%
No hubo	19	52,8%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 11. Con las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos.



Análisis e interpretación:

Según la encuesta, el 52,8% de los empresarios informaron que no hubo quejas o reclamos relacionados con la seguridad tras la implementación de las medidas manteniendo esa reputación del establecimiento y su estabilidad.

Pregunta 10. ¿En qué porcentaje se cancelaron las reservas en su establecimiento por la implementación de las medidas de seguridad?

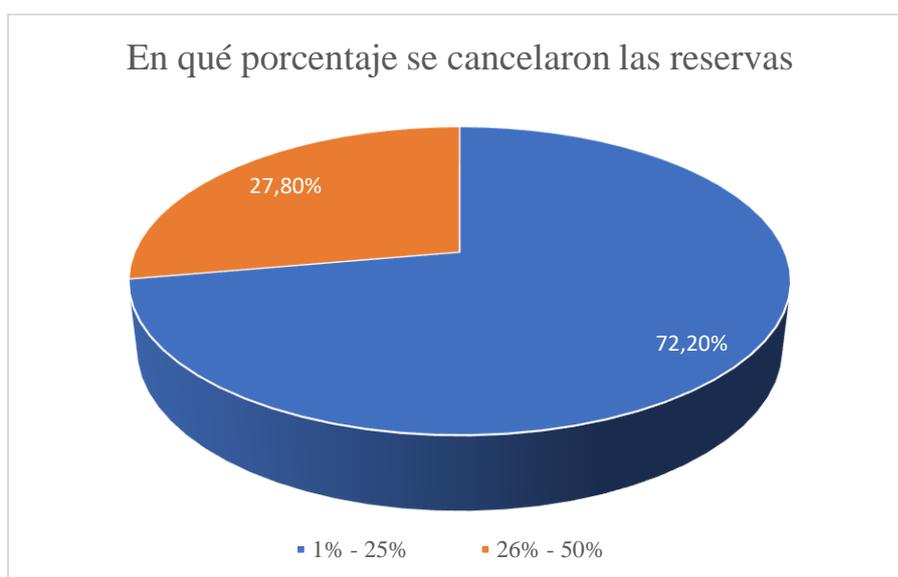
Tabla 12. En qué porcentaje se cancelaron las reservas.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	26	72,2%
26% - 50%	10	27,8%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 12. En qué porcentaje se cancelaron las reservas.



Análisis e interpretación:

Según los resultados de la encuesta a los empresarios de la comuna Ayangue, en la mayoría de los casos, hasta un 25 % de los turistas cancelaron sus reservas por medidas de seguridad, esta práctica perjudicó principalmente el feriado de carnaval.

Pregunta 11. Durante la implementación de las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento

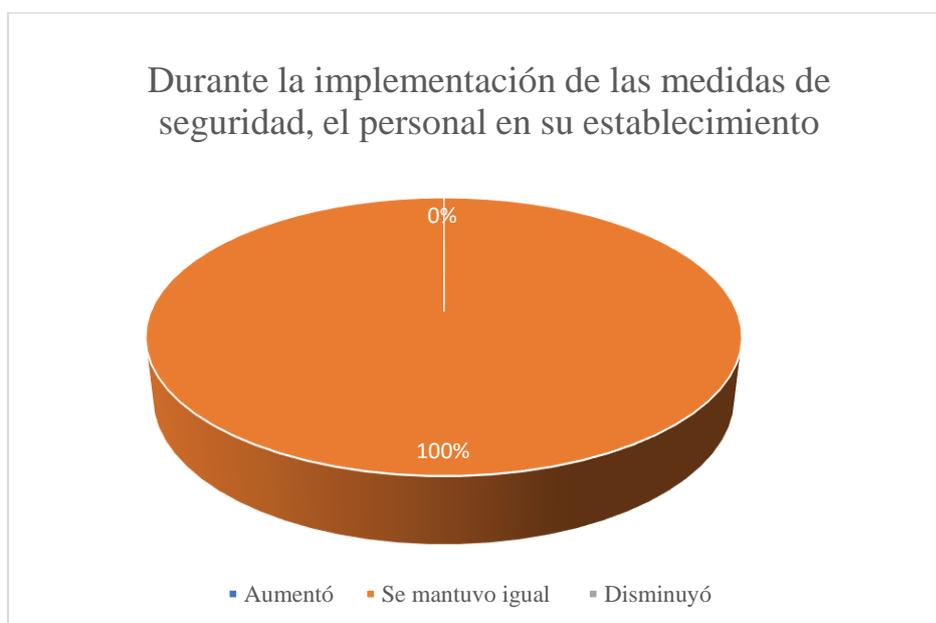
Tabla 13. Durante las medidas de seguridad el personal en su establecimiento.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Aumentó	0	0%
Se mantuvo igual	36	100%
Disminuyó	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 13. Durante las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento.



Análisis e interpretación:

En la implementación de las medidas de seguridad el personal en su establecimiento se mantuvo igual al 100%, pero si se redujo el sueldo porque se turnaban los días laborales. Una importante estrategia para mantener el personal que ya trabaja con ellos desde hace tiempo.

Pregunta 12. Durante la implementación de las medidas de seguridad, ¿Usted o su personal presenciaron o fue víctima de algún incidente en el establecimiento?

Tabla 14. Víctimas de incidentes en el establecimiento.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	27,8%
No	26	72,2%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 14. Víctimas de incidentes en el establecimiento.



Análisis e interpretación:

En la encuesta se muestran resultados en la tabla que el 72,2 % de los empresarios indicaron no haber sido víctimas durante la implementación de las medidas de seguridad. Pero también se visualiza un porcentaje menor de 10 empresarios o personal que presenciaron o sufrió incidentes y molestias durante este período.

Pregunta 13. ¿Cuál sería el monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento durante el toque de queda implementado por el gobierno?

Tabla 15. Monto aproximado en pérdidas.

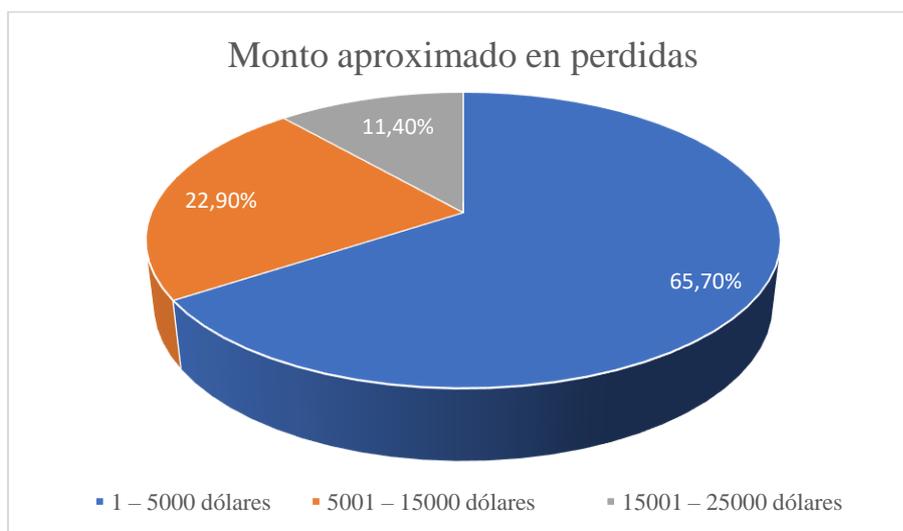
Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5000 dólares	24	65,7%
5001 – 15000 dólares	8	22,9%
15001 – 25000 dólares	4	11,4%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 15.

Gráfico 15. Monto aproximado en pérdidas.



Análisis e interpretación:

Con relación a los resultados en la ejecución de la encuesta se aprecia que la mayoría de los empresarios (65.7%) indicó que perdieron hasta \$ 5 000 dólares durante el período de toque de queda implementado por el gobierno. Mientras que un porcentaje menor, el 22.9% de los empresarios, reportó pérdidas de entre \$ 5 001 y 15 000 dólares durante los meses del toque de queda, teniendo una baja rentabilidad en la prestación de sus servicios. Esto da un promedio de pérdida de aproximadamente \$ 220 000 dólares durante este período.

Pregunta 14. ¿Considera Usted que los estados de excepción con toque de queda disminuyen el índice de delincuencia y sicariatos?

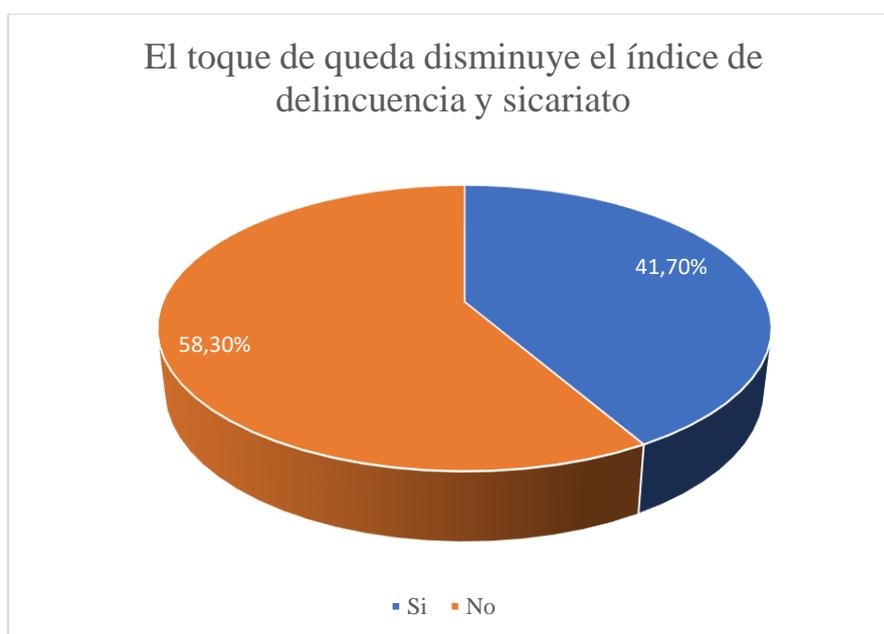
Tabla 16. El toque de queda disminuye el índice de delincuencia y sicariato.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	41,7%
No	21	58,3%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta a empresarios de la comuna Ayangue

Elaborado por: Narcisa Cacao Rosales (2024)

Gráfico 16. El toque de queda disminuye el índice de sicariatos.



Análisis e interpretación:

Un 58,3% de los administradores de establecimientos de alojamiento en la comuna Ayangue, no consideran que los estados de excepción con toques de queda disminuyen el índice de delincuencia y sicariatos, mientras que el 41,7% señaló lo contrario, podrían adoptarse otras medidas que reflejen resultados positivos para una nueva aplicación del decreto.

3.2 Discusión

Según MINTUR (2022), argumenta que el turismo se destaca como una de las actividades más importantes, generando impactos significativos en el ámbito social, económico, político y ambiental, esto ha permitido promover iniciativas para fortalecer el turismo en comunidades receptoras o asociaciones inmersas en esta actividad. La seguridad en la industria ha surgido como uno de los temas más importantes a nivel mundial. Por lo cual es esencial que a nivel nacional o provincial se inicien colaboraciones para desarrollar planes estratégicos y acciones que aborden las diversas problemáticas que están presentes actualmente en los diferentes lugares turísticos, esto incluye la necesidad de considerar las posibles estrategias que beneficien a la seguridad en la actividad turística.

Desarrollar estrategias de seguridad turística es esencial para el buen avance del turismo en Ayangue, hoy en día, más que en otros tiempos, juega un rol muy importante en las decisiones de los visitantes al momento de elegir un destino; sin seguridad en los establecimientos no surgirá el turismo; cabe mencionar que una de las mayores fuentes de ingresos económicos que recibe la comuna Ayangue se debe a las actividades turísticas y a los servicios que se ofrece. (ONU Turismo, 2024)

Es evidente que la seguridad es esencial para mantener la sostenibilidad de un destino a largo plazo. Al garantizar y dar a conocer un ambiente seguro para los turistas, se fortalece la afluencia de visitantes; la ejecución de estrategias no solo mejorará la imagen y reputación del destino, sino que también contribuiría de gran manera el crecimiento económico y al desarrollo de la comunidad, generando empleo en distintas áreas, desde servicios hoteleros hasta guías turísticos y actividades recreativas. (López et al., 2022)

CONCLUSIONES

Después de haber investigado sobre el impacto ocasionado por las implementación de las medidas de seguridad en los establecimientos hoteleros se concluye que este tema ha generado una mayor confianza en los turistas, incrementando la sensación de seguridad en la imagen y visitas al destino, manteniendo la rentabilidad de ciertos establecimientos, pero en diferentes casos no surgió el mismo efecto positivo, varios establecimientos de alojamiento tuvieron que reducir sus costos en los servicios para mantenerse activos y con ingresos.

A pesar de la afluencia de visitantes a la comuna Ayangue tras la implementación de las medidas de seguridad adoptadas no se han generado activos ascendentes en la ocupación hotelera, ya que al aplicar estas medidas de toque de queda se evidencia que afectó directamente a la economía en el sector, por ende los empresarios tomaron decisiones para mantenerse en el mercado ya que la generación de ingresos en este tiempo fue deficiente, una de las tácticas surgidas fue alternar a los trabajadores por días para evitar el desempleo y de alguna manera generarles ingresos económicos debido a que muchos dependen del mismo, como fuente de sostenimiento.

En los resultados de la encuesta aplicada a los establecimientos de alojamientos se evidenció un porcentaje mayoritario en pérdidas de los ingresos, por las medidas de seguridad implementadas, lo que demuestra un impacto negativo en la economía, comparando los ingresos de este período con los del año anterior. Para tomar decisiones, es importante considerar la opinión de los servidores turísticos y de la ciudadanía, minimizar los perjuicios directos a los prestadores de servicio y a la comunidad.

RECOMENDACIONES

Implementar estrategias de seguridad, que destaquen la protección de los visitantes y establecimientos de este sitio turístico como es Ayangue, incluyendo su belleza natural, actividades y gastronomía, además de los atractivos turísticos que actualmente cautivan la atención de los turistas y así generar rentabilidad y mantenerla en los establecimientos.

Mantener las mismas estrategias que se sostuvieron durante los tres meses de toque de queda, en caso de que el gobierno vuelva a tomar medidas o cualquier tipo de acción para salvaguardar a la sociedad, considerando la realidad de cada territorio para no afectar sus ingresos. Esto permitirá asegurar la estabilidad de empleo del personal del establecimiento y garantizar que los mismos tengan una remuneración por sus servicios. Es importante mantener una comunicación abierta y constante con el equipo de manera que los mismos puedan adaptarse a cualquier cambio en cuestiones operativas.

Se recomienda que las empresas de hospedaje estén atentas e informarse de fuentes oficiales por si se llegase a tomar nuevas acciones de seguridad y estar preparados con estrategias sólidas para evitar el impacto negativo en sus rentas, esto implica mantener una vigilancia activa de la situación actual, garantizando seguridad y la tranquilidad a los huéspedes, asimismo, es importante diversificar las fuentes de ingreso y promover servicios adicionales que no se vean afectados por posibles restricciones, en previsión de nuevas contingencias.

REFERENCIAS

Andrade, X. (6 de Junio de 2024). Delitos contra la propiedad: implicaciones políticas y etnográficas. (F. s. ciudad, Entrevistador)

Angamarca G, G. Y. (2019). Revisión Bibliográfica Actualizada sobre el Servicio Hotelero 2018. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*, 3(1), 73-95 73.

Ángel, O. (2024). *Estrategias de seguridad turística para potenciar el turismo, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2023*. La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11091/1/UPSE-TTU-2024-0001.pdf>

Arcsu. (30 de 01 de 2021). *Hablando de Relaciones*. https://hablandoderelaciones.com/la-inseguridad-social/#google_vignette

ASAMBLEA NACIONAL. (2014). *LEY DE SEGURIDAD PUBLICA Y DEL ESTADO*. Quito. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/ene15_LEY-DE-SEGURIDAD-PUBLICA-Y-DEL-ESTADO.pdf

Barten, M. (2023). *Servicios hoteleros: una descripción clara de todos los servicios hoteleros*. REVFINE: <https://www.revfine.com/es/>

Barten, M. (24 de 03 de 2024). Revfine: <https://www.revfine.com/es/gestion-de-ingresos-totales/>

Bertran. (2024). Los 24 tipos de delitos y sus características. *Médico*. <https://medicoplus.com/ciencia/tipos-delitos>

Bertran, P. (2024). Los 10 tipos de Seguridad (y sus características). <https://medicoplus.com/ciencia/tipos-seguridad>

BID. (2024). Seguridad Ciudadana en América Latina y el Caribe. *Noticia, BID*, <https://www.iadb.org/es/noticias/seguridad-ciudadana-en-america-latina-y-el-caribe#:~:text=Marzo%2007%2C%202024&text=El%20crimen%20y%20la%20violencia,habitantes%20seg%20C3%20BAN%20UNODC%202023>

Bodaño, R. (29 de 2 de 2024). *Control de ingresos y gastos en un negocio: ¿cómo hacerlo?* Quipu blog: <https://getquipu.com/blog/control-ingresos-gastos-negocio/#:~:text=Los%20ingresos%20se%20refieren%20al,obtenci%C3%B3n%20del%20m%C3%A1ximo%20beneficio%20posible.>

Bravo, S. (2019). *Identificación con un destino turístico : necesidad de la reputación y la confianza.* <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179700>

CEPAL. (2019). *Seguridad Ciudadana en América Latina y el Caribe. Panorama Social de América Latina 2019,* [https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d72d0e2f-76bb-4857-9a02-101784439750/content.](https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d72d0e2f-76bb-4857-9a02-101784439750/content)

Chávez, J. (2023). *Gasto turístico: Qué es, ejemplos y gastos más comunes.* *Ceupe.* <https://www.ceupe.com/blog/gasto-turistico.html>

Chavez, J. (6 de Junio de 2024). *Seguridad turística: Qué es, importancia y tipos.* *Ceupe.:* <https://www.ceupe.com/blog/seguridad-turistica.html?dt=1717706531870>

Coll, F. (21 de 05 de 2020). *Tarifa.* *Economipedia.com.* <https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html#:~:text=Una%20tarifa%20es%20el%20precio,o%20adquirir%20un%20determinado%20producto.>

comunicación., S. G. (2024). *Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. El nuevo Ecuador,* [https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-noboa-emite-reglamentos-de-leyes-que-se-encontraban-pendientes-desde-el-gobierno-anterior/.](https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-noboa-emite-reglamentos-de-leyes-que-se-encontraban-pendientes-desde-el-gobierno-anterior/)

Constitución de la República. (2024). *FUNDAMENTOS JURÍDICOS. ECUADOR* [https://strapi.lexis.com.ec/uploads/Decreto_Ejecutivo_No_193_20240207212744_20240207212751_20240207212753_20240207212800_a10c55fece.pdf.](https://strapi.lexis.com.ec/uploads/Decreto_Ejecutivo_No_193_20240207212744_20240207212751_20240207212753_20240207212800_a10c55fece.pdf)

Dawson, Mark. (7 de 8 de 2023). *Política de cancelación de un hotel.* *Little Hotelier:* <https://www.littlehotelier.com/es/blog/gestiona-tu-alojamiento/politica-de-cancelacion-de-hotel/>

Díaz Pérez, E. (2020). *Estrategias para la erradicación del sicariato y la inseguridad ciudadana en el Perú, 2017*. LIMA – PERÚ <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4808>: Universidad Nacional Federico Villareal.

ESAH. (17 de 10 de 2023). *La política de cancelación hotelera*. Blog de la Escuela ESAH Estudios Superiores Abiertos en Hostelería: <https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/la-politica-de-cancelacion-hotelera>

Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho. (2024). *Escuela de posgrado de ciencias del derecho*. <https://cienciasdelderecho.com/tipos-de-delito/>

Etecé. (2020). *Conceptos*. <https://concepto.de/seguridad/#tipos-de-seguridad>

Falconi, M., Ayón, M., Zavala, M., & Falconi, C. (2024). INSECURITY AND ITS IMPACT ON TOURISM ACTIVITY IN LATIN AMERICAN COUNTRIES. *PENTACIENCIAS*, 51-62.

Farias, I. (2021). *Turismo e inseguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Análisis comparativo con ciudades turísticas*. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1528/1/TFPP%20EEYN%202021%20FIJ.pdf>

Farias, I. J. (2021). *Turismo e inseguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Análisis comparativo con ciudades turísticas*. Buenos Aires, file:///C:/Users/User/Downloads/TFPP%20EEYN%202021%20FIJ.pdf : Universidad Nacional De San Martin.

FasterCapital. (23 de 03 de 2024). *Faster Capital*. <https://fastercapital.com/es/contenido/Variacion-de-tarifa--Que-es-una-variacion-de-tarifa-y-como-calcularla.html>

Frederick, D. (2023). Empleo. *Enciclopedia económica*. <https://enciclopediaeconomica.com/empleo/>

Gil, S. (2015). *Empleo: Qué es, su historia y evolución*. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/empleo.html>

Hammond, M. (2022). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hosteltur. (31 de 10 de 2023). *HOSTELTUR*. https://www.hosteltur.com/159913_las-5-estafas-mas-habituales-durante-los-viajes-y-como-evitarlas.html

Jasso, C. (2021). Percepción de inseguridad en México. *Scielo*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112013000200013

Kiziryan, M. (1 de 09 de 2021). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/seguridad-social.html>

Lacalle, E. (3 de 05 de 2023). *MEWS*. <https://www.mews.com/es/blog/tasa-ocupacion-hotelera>

Linkedin. (2022). <https://es.linkedin.com/pulse/control-de-acceso-definici%C3%B3n-para-qu%C3%A9-sirve->

Logistec. (2022). PRESENTE Y FUTURO DE LA FUERZA LABORAL: LOS CAMBIOS QUE LLEGARON PARA QUEDARSE. *Logistec*. <https://www.revistalogistec.com/logistica/rrhh-2/4177-presente-y-futuro-de-la-fuerza-laboral-los-cambios-que-llegaron-para-quequedarse>

López, A. (23 de 10 de 2020). *20 minutos-Blogs*. <https://blogs.20minutos.es/yaestaellistoquetodolosabe/por-que-se-llamatoque-de-queda/>

López, R., Chérrez, C., & Elizabeth, P. (2022). En *ESTRATEGIAS PARA IMPULSAR EL TURISMO EN EL ECUADOR PARA SU REACTIVACIÓN ECONÓMICA*. Ecuador: Casa Editora del Polo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-01-18-124829-L2022-001.pdf>

Maldonado, G. (2018). *Robert Castel y el panorama de la inseguridad social en Colombia*. <https://urosario.edu.co/revista-nova-et->

vetera/omnia/robert-castel-y-el-panorama-de-la-inseguridad-social-en-colombia

Manual Método ERGOPAR V2.0. (1993). *Evaluar la eficacia de las medidas preventivas implantadas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT): <https://ergopar.istas.net/ficheros/documentos/v2/tarea17.pdf>

Matacovic, H. (24 de 12 de 2019). El impacto de la delincuencia en la seguridad en el turismo. *Seguridad y Defensa*, 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.35467/sdq/115539>

Medina, K. G. (2019). *Calidad del servicio de alojamiento y la satisfacción del turista de la comuna montañita de la Poviaincia de Santa elena*. Santa Elena: Upse.

Mendoza Tarabó, A., Yumisaca Tuquinga, J., & Peralta Mendoza, P. (2022). Diversificación del turismo mediante rutas culturales en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena. *Siembra*, 1-11.

Mendoza, B. Z. (2023). Economic Impact of COVID-19 and Strategic Adopted in the Hotel Sector. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 356-372 [file:///C:/Users/User/Downloads/Impactoeconmicodelcovid-19...SaraMendozaetal%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Impactoeconmicodelcovid-19...SaraMendozaetal%20(1).pdf).

Ministerio de Turismo. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>.

MINTUR, M. d. (2022). El Turismo es la base del desarrollo del país. En *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. Quito – Ecuador. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>

Morales, M. (2 de 04 de 2020). LA DELINCUENCIA. UN ANÁLISIS DESDE LA PSICOLOGÍA. <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/catedra/article/view/387/801>

Naciones Unidas . (12 de 11 de 2018). *Naciones Unidas*. <https://news.un.org/es/story/2018/11/1445581>

Naciones Unidas . (2023). Reflexión sobre el papel de las Naciones Unidas. *Naciones Unidas*, <https://www.un.org/es/chronicle/article/reflexion-sobre-el-papel-de-las-naciones-unidas#:~:text=La%20labor%20de%20las%20Naciones,hasta%20el%20mantenimiento%20y%20la>.

ONU. (2024). *El turismo: un fenómeno económico y social*. ONU Turismo: <https://www.unwto.org/es/turismo>

ONU Turismo. (25 de 6 de 2024). *Turismo de la ONU*. Unwto.org: <https://www.unwto.org/>

PABLO VELASCO, C. A. (2024). Ecuador: puntos clave para comprender la ola de violencia. *EL GRAND CONTINENT*, <https://legrandcontinent.eu/es/2024/01/18/ecuador-puntos-clave-para-comprender-la-ola-de-violencia/>.

Penal, D. (7 de 11 de 2023). *Tipos de delito y su clasificación*. Ciencias del Derecho; Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho: <https://cienciasdelderecho.com/tipos-de-delito/>

Pérez, J. (20 de 10 de 2021). *Definición*. Impacto económico-Qué es, ejemplo, definición: <https://definicion.de/impacto-economico/>

Presunto, I. (29 de junio de 2023). *Delitos contra el Orden Público (Código Penal)*. Ejemplos. Presunto Inocente - Defendemos tu derecho a la presunción de inocencia: <https://www.presuntoinocente.com/delitos-contra-el-orden-publico/>

Programa de las Naciones Unidas. (15 de Abril de 2014). *Sinopsis: Seguridad Ciudadana*. <https://www.undp.org/es/publicaciones/sinopsis-seguridad-ciudadana>

Quevedo, A. C., & Velasco, O. P. (18 de Enero de 2024). Ecuador: puntos clave para comprender la ola de violencia. *El Grand Continent*.

<https://legrandcontinent.eu/es/2024/01/18/ecuador-puntos-clave-para-comprender-la-ola-de-violencia/>

Real Academia Española. (17 de 10 de 2018). *Inseguridad*. Historias Cotidianas , Reflexionando el significado de inseguridad: <https://vivemasseguro.org/historias-cotidianas/reflexionando-el-significado-de-inseguridad/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,en%20las%20que%20se%20manifiesta.>

Redacción RPP. (15 de 05 de 2019). ¿Cuál es la diferencia entre una queja y un reclamo? *RPP*. <https://rpp.pe/economia/estilo-de-vida/cual-es-la-diferencia-entre-una-queja-y-un-reclamo-noticia-910844>

Ricardo, R. (2020). Generación de ingresos para el sector hotelero: definición y descripción general. *Estuyendo*.

Riet. (15 de 4 de 2008). *ONU Turismo*. Normas de las Naciones Unidas para medir el turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos/#:~:text=Gasto%20tur%C3%ADstico%3A%20El%20gasto%20tur%C3%ADstico,y%20durante%20los%20viajes%20tur%C3%ADsticos.>

Roches, L. (31 de 3 de 2023). *Definición Hotelera de Ocupación*. Les Roches International School of Hotel Management.: <https://lesroches.edu/es/diccionario-de-hoteleria-turismo/ocupacion/>

Roldán., P. N. (2020). Nivel de precios. *economipedia.com*, <https://economipedia.com/definiciones/nivel-de-precios.html>.

Santillan, C. (2021). SEGURIDAD Y HOSPITALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL TURISMO DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021. QUEVEDO- LOS RÍOS – ECUADOR, <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11088/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000344.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Según la Real Academia Española . (17 de 10 de 2018). *Inseguridad*. Historias Cotidianas , Reflexionando el significado de inseguridad: <https://vivemasseguro.org/historias-cotidianas/reflexionando-el-significado->

ANEXOS



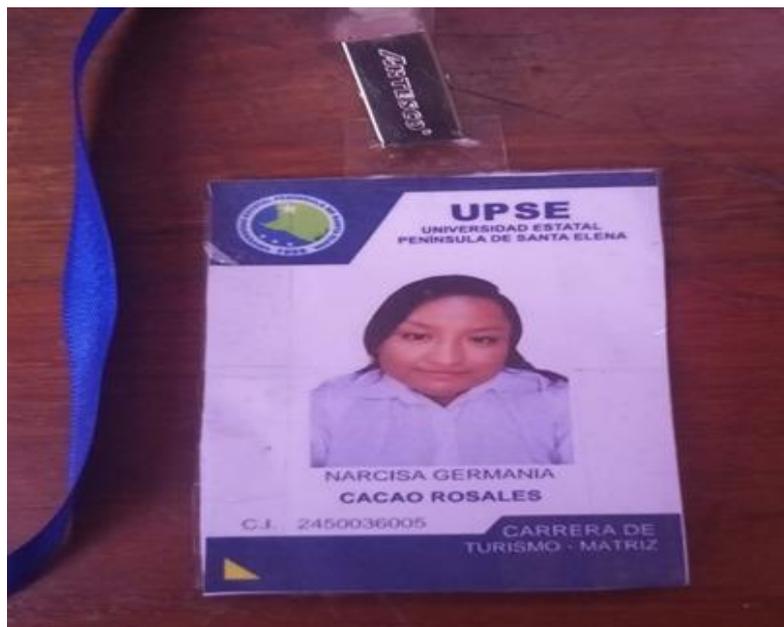
Fuente: Aplicación de encuesta a dueña del hostel *Seahorse de la comuna* Ayangue.



Fuente: Aplicación de encuesta a dueña del hostel *Sol y Mar de la comuna* Ayangue.



Fuente: Aplicación de encuesta a administradora del hotel *Golden Beach* de la comuna Ayangue.



Carnet de identificación para realizar la encuesta en la comuna Ayangue.

Anexo 2

Presupuesto

CANTIDAD	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
	RECURSOS HUMANOS		
1	Trasporte	\$ 10,00	\$ 10,00
	SUBTOTAL		\$ 10,00
	MATERIALES Y SUMINISTROS		
2	Esferográficos	\$ 45,00	\$ 0,80
1	Resma de hoja	\$ 5,50	\$ 5,50
1	Impresión de documentos	\$ 5,00	\$ 5,00
	SUB TOTAL DE SUMINISTRO		\$ 11,30
	RECURSOS TECNOLÓGICOS		
1	Laptop	\$ 800,00	\$ 800,00
	SUB TOTAL DE RECURSOS TECNOLÓGICOS		\$ 800,00
	TOTAL		\$ 821,30

Anexo 3

Matriz de consistencia

Apéndice						
Matriz De Consistencia						
Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOCTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024	<p>Formulación del problema ¿Cuál ha sido el impacto de las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Ayangue durante el año 2024?</p> <p>Sistematización ¿Cuál es la rentabilidad de los hoteles en base a las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional? ¿Cuál es el impacto en el empleo y la generación de ingresos en el sector hotelero de la comunidad de Ayangue? ¿Cómo ha avanzado la generación de ingresos en el sector hotelero de la comunidad de Ayangue después de la implementación de las medidas de seguridad?</p>	<p>Objetivo general Impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Ayangue 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Examinar la rentabilidad de los hoteles en base a las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional. ➤ Identificar el impacto en el empleo y la generación de ingresos en el sector. ➤ Comparar los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas 	<p>Variable independiente</p> <p>Generación de ingresos de los servicios hoteleros</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional</p>	<p>Servicios hoteleros Impacto económico Tarifa y precios Ocupación hotelera Empleo</p> <p>Seguridad Medidas de seguridad</p> <p>Delincuencia Delitos Inseguridad social</p>	<p>Ingresos generados por los servicios hoteleros Cancelación de reservas Número de quejas o reclamos</p> <p>Tipos de seguridad</p> <p>Toque de queda Restricciones de movilidad Presencia policial</p> <p>Tipos de Delitos</p> <p>Reputación del destino Percepción de inseguridad</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance Descriptivo exploratorio campo</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Instrumento encuesta</p>

Anexo 4. Encuesta a los administradores de los establecimientos de alojamiento



CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA AYANGUE

Estimado empresario, el presente cuestionario es una herramienta de investigación que tiene como objetivo analizar el impacto en la generación de ingresos en el servicio de alojamiento por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Ayangue, considerando el período del toque de queda del 9 de enero al 9 de abril del 2024. La información será utilizada para fines académicos. Agradecemos vuestra colaboración.

Género Masculino _____ Femenino _____ LGBTQ+ _____	Edad 18 – 25 años ____ 26 – 35 años ____ 36 – 45 años ____ 46 – 55 años ____ 56 o más ____
¿Cuál ha sido el porcentaje de pérdida de ingresos como resultado de las medidas de seguridad implementadas en comparación al año anterior? 1% - 25% ____ 26% - 50% ____ 51% - 75% ____ 76% - 100% ____	En cuanto a la ocupación y/o aforo de su establecimiento, ¿cuál ha sido el porcentaje durante las medidas de seguridad implementadas? 1% - 25% ____ 26% - 50% ____ 51% - 75% ____ 76% - 100% ____
¿Qué estrategias implementó en la oferta de sus servicios para atraer clientes ante las medidas de seguridad establecidas por el gobierno? Más difusión en redes sociales ____ Descuentos en el precio ____ Incluir servicios adicionales ____ Alianzas con otras empresas ____ Otro (especifique) _____	¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional mejoraron la imagen del destino? Totalmente en desacuerdo ____ En desacuerdo ____ Indeciso ____ De acuerdo ____ Totalmente de acuerdo ____
¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional incrementaron la afluencia en el destino? Totalmente en desacuerdo ____ En desacuerdo ____ Indeciso ____ De acuerdo ____ Totalmente de acuerdo ____	Durante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno, ¿se evidenció la presencia de policías y militares en el destino? Si ____ No ____
En el tiempo en que se implementaron las medidas de seguridad, ¿con qué frecuencia tuvo que ajustar sus tarifas? Muy frecuentemente ____ Frecuentemente ____	¿Con qué frecuencia sus clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad implementadas? Muy frecuentemente ____ Frecuentemente ____

Ocasionalmente _____ Raramente _____ Nunca _____	Ocasionalmente _____ Raramente _____ Nunca _____
Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos relacionados con este tema Aumentaron _____ Se mantuvo igual _____ Disminuyeron _____ No hubo _____	¿En qué porcentaje se cancelaron las reservas en su establecimiento por la implementación de las medidas de seguridad? 1% - 25% _____ 26% - 50% _____ 51% - 75% _____ 76% - 100% _____
Durante la implementación de las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento Aumentó _____ Se mantuvo igual _____ Disminuyó _____ Si aumentó ¿en qué número? _____ Si disminuyó ¿en qué número? _____	Durante la implementación de las medidas de seguridad, ¿Usted o su personal presenció o fue víctima de algún incidente en el establecimiento? Si _____ No _____
¿Cuál sería el monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento durante el toque de queda implementado por el gobierno? 1 – 5000 dólares _____ 5001 – 15000 dólares _____ 15001 – 25000 dólares _____ 25001 - 50000 dólares _____ 50001 – 100000 dólares _____ 100001 - 200000 dólares _____ 200001 - 300000 dólares _____ Más de 300000 dólares _____	
¿Considera Usted que los estados de excepción con toque de queda disminuye el índice de delincuencia y sicariatos? Si _____ No _____	

Gracias por su colaboración