



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE 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 EL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024”**

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

AUTORA:

SUSANA ELIZABETH MATÍAS ARMENDÁRIZ

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación “**IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024**”, elaborado por la Srta. SUSANA ELIZABETH MATÍAS ARMENDÁRIZ 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 la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD.
Profesor tutor

AUTORÍA DEL TRABAJO

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

Yo, SUSANA ELIZABETH MATÍAS ARMENDARIZ con cédula de identidad N° 0924486657 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.



Susana Elizabeth Matías Armendariz
C.C. No: 0924486657

AGRADECIMIENTO

Me dirijo a Dios muy agradecida ya que el me guía y me fortalece en cada paso que doy, ya que sin sus bendiciones este logro no habría sido posible. A mi madre por su amor, paciencia y apoyo constante, gracias por enseñarme y demostrarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mi hermana quien me ayudó con sus conocimientos cuando los necesité, lo cual ha sido fundamental para mí. A mis hijos quienes son mi inspiración, gracias por su paciencia durante este proceso.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Turismo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente

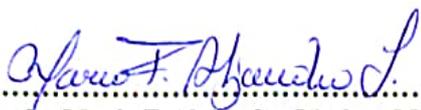
A mi tutor de tesis, PhD. Efrén Mendoza Tarabó, por su paciencia y valiosos consejos, su compromiso y dedicación fueron esenciales para el desarrollo y culminación de este trabajo, y a todos los docentes que me formaron a lo largo de mi carrera profesional.

Susana Elizabeth Matías Armendáriz

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios que me bendice todos los días manteniendo con vida y salud a mi familia y es el que me ha brindado la sabiduría, entendimiento y energía para seguir cada día; a mi querida mamá, hermanos, ya que en este camino de aprendizaje y crecimiento me han brindado su apoyo incondicional, a mí siempre recordado padre, que aunque ahora ya no está conmigo, sé que se alegraría mucho de verme terminar esta etapa de mi vida, a mis amados hijos Anthony, Tadeo e Ivanna por estar siempre a mi lado y ser mi mayor motivación para continuar en esta senda hacia las metas que tanto anhelo.

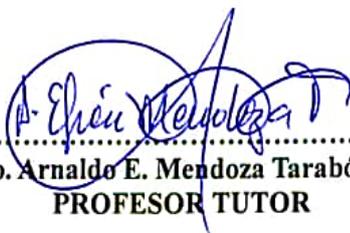
Susana Elizabeth Matías Armendáriz

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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



.....
Ing. Jonny E. Yumisaca Tuquina, Mgs.
PROFESOR 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 Quimí.
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR</i>	2
<i>AUTORÍA DEL TRABAJO</i>	3
<i>AGRADECIMIENTO</i>	4
<i>DEDICATORIA</i>	5
<i>TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN</i>	6
<i>RESUMEN</i>	12
<i>ABSTRACT</i>	13
<i>INTRODUCCIÓN</i>	14
<i>CAPÍTULO I.</i>	21
<i>MARCO REFERENCIAL</i>	21
1.1 Revisión de literatura	21
1.2 Desarrollo de Teorías y conceptos	23
1.2.1 Generación de Ingresos	23
1.2.1.1 Servicios Hoteleros	24
1.2.1.2 Impacto económico	24
1.2.1.3 Tarifas y precios	24
1.2.1.4 Índice de ocupación hotelera	25
1.2.1.5 Cancelación de reservas	25
1.2.1.6 Empleo	25
1.2.2 Seguridad	26
1.2.2.1 Tipos de seguridad	26
1.2.2.1.1 Seguridad ciudadana	26
1.2.2.1.2 Seguridad de los servicios turísticos	27
1.2.2.1.3 Seguridad contra el crimen	27
1.2.3 Delincuencia	27

1.2.4 Delitos	27
1.2.5 Categorías delictivas	27
1.2.5.1 Crímenes contra la persona	27
1.2.5.2 Delitos contra la propiedad	28
1.2.5.3 Delitos contra el orden público	28
1.2.6 Percepción de inseguridad	28
1.2.7 Reputación del destino	28
1.3 Fundamentos legales	28
1.3.1 Constitución del Ecuador	29
1.3.2 Decreto Ejecutivo 110 y 111	29
1.3.3 Acuerdo Ministerial 24 – Ministerio de Turismo.	30
<i>CAPÍTULO II.</i>	<i>31</i>
<i>METODOLOGÍA</i>	<i>31</i>
2.1 Diseño de la Investigación	31
2.3 Población y muestra	32
2.3.1 Población	32
2.3.2 Muestra	32
2.4 Recolección y procesamiento de datos	33
<i>CAPÍTULO III.</i>	<i>34</i>
<i>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i>	<i>34</i>
3.1 Análisis de resultados de encuesta	34
3.2 Discusión	50
<i>CONCLUSIONES</i>	<i>51</i>
<i>RECOMENDACIONES</i>	<i>52</i>
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	<i>53</i>
<i>APÉNDICE</i>	<i>58</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Sexo del encuestado</i>	34
<i>Tabla 2 edad del encuestado</i>	35
<i>Tabla 3 Porcentaje de perdida de ingreso en comparación al año anterior.....</i>	36
<i>Tabla 4 Ocupación y/o aforo.....</i>	37
<i>Tabla 5 Estrategias implementadas</i>	38
<i>Tabla 6 Imagen del destino</i>	39
<i>Tabla 7 Afluencia en el destino</i>	40
<i>Tabla 8 Presencia de policías y militares.....</i>	41
<i>Tabla 9 Ajustes de tarifas</i>	42
<i>Tabla 10 Comentarios positivos.....</i>	43
<i>Tabla 11 Quejas o reclamos</i>	44
<i>Tabla 12 Cancelación de reservas</i>	45
<i>Tabla 13 Personal del establecimiento</i>	46
<i>Tabla 14 Incidentes en el establecimiento.....</i>	47
<i>Tabla 15.Monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento</i>	48
<i>Tabla 16. Disminución en el índice de delincuencia y sicariato.....</i>	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Ilustración 1. Sexo del encuestado</i> _____	34
<i>Ilustración 2. Edad del encuestado</i> _____	35
<i>Ilustración 3. Porcentaje de pérdida de ingresos en comparación al año anterior</i> _	36
<i>Ilustración 4. Ocupación y/o aforo</i> _____	37
<i>Ilustración 5. Estrategias implementadas</i> _____	38
<i>Ilustración 6. Imagen del destino</i> _____	39
<i>Ilustración 7. Afluencia en el destino</i> _____	40
<i>Ilustración 8. Presencia de policías y militares</i> _____	41
<i>Ilustración 9. Ajuste de tarifas</i> _____	42
<i>Ilustración 10. Comentarios positivos</i> _____	43
<i>Ilustración 11. Quejas o reclamos</i> _____	44
<i>Ilustración 12. Cancelación de reservas</i> _____	45
<i>Ilustración 13. Personal del establecimiento</i> _____	46
<i>Ilustración 14. Incidentes en el establecimiento</i> _____	47
<i>Ilustración 15. Monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento</i> __	48
<i>Ilustración 16. Disminución en el índice de delincuencia y sicariato</i> _____	49

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo N° 1 Matriz de Consistencia</i>	58
<i>Anexo N° 2. Presupuesto</i>	59
<i>Anexo N° 3. Encuesta a empresario turístico</i>	60
<i>Anexo N° 4. Evidencia de levantamiento de información a sitios de alojamiento</i>	62



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

AUTORA:

Susana Elizabeth Matías Armendáriz

TUTOR:

Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el cantón Salinas provincia de Santa Elena, tuvo como objetivo principal analizar el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionado por las medidas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional, año 2024. Se hizo necesario resaltar que las ganancias de los servicios que brinda este sector están ligadas al desarrollo y progreso económico del cantón que en gran parte se debe a la rentabilidad que se genera mediante el turismo, al mismo tiempo la rama hotelera desempeña un rol fundamental pues proporciona fuentes de empleo tanto para los salinenses como para los residentes de la provincia y extranjeros. Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, exploratorio y de campo, del mismo modo se utilizó el método inductivo y bibliográfico, se aplicó como técnica de investigación la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario direccionado a los dueños o administradores de hoteles y los diferentes sitios de hospedaje, en cuanto a los resultados obtenidos el sector hotelero se vio impactado en su rentabilidad debido a la implementación de las medidas en el cantón pues se analizó e identificó que hubieron pérdidas significativas que no solo afectaron a los empresarios sino que en algunos casos también a su equipo de trabajo. Por esta razón se concluye que implementar estrategias financieras como reservas de efectivo, ayudará a mitigar el impacto económico en situaciones de crisis.

Palabras claves: Seguridad, servicios hoteleros, ingreso económico, turismo.



**“IMPACT ON INCOME GENERATION FROM HOTEL SERVICES
CAUSED BY THE SECURITY MEASURES ADOPTED BY THE NATIONAL
GOVERNMENT IN THE CANTÓN SALINAS, PROVINCE OF SANTA
ELENA 2024”**

AUTHOR:

Susana Elizabeth Matías Armendáriz

ADVISOR

Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD.

ABSTRACT

The main objective of this research was carried out in the Salinas canton, province of Santa Elena, to analyze the impact on the generation of income from hotel services caused by the security plays a fundamental role because it provides sources of employment for both Salinenses and residents of the province and foreigners. This study was developed with a quantitative approach of a descriptive, exploratory and field nature, in the same way the inductive and bibliographic method was used, likewise, the inductive and bibliographic method was used, the survey was applied as a research technique, the instrument used was the questionnaire addressed to the owners or administrators of hotels and the different lodging sites, regarding the results obtained, it was announced that the hotel sector was impacted in its profitability due to the implementation of the measures in the canton since it was analyzed and identified that there were significant losses that not only affected the business owners but in some cases measures established by the National Government, year 2024. It is necessary to highlight that the profits from the services provided by this sector are linked to the development and economic progress of the canton, which is largely due to the profitability generated through tourism. At the same time, the hotel branch also their work team. For this reason, it is concluded that implementing financial strategies such as cash reserves will help mitigate the economic impact in crisis situations.

Keywords: Security, hotel services, economic income, tourism.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las industrias que genera más ingresos a nivel mundial al ser un fenómeno económico, social, y cultural, sin embargo, para que pueda surgir un desarrollo turístico adecuado se debe contar con diversos factores en el que resalta la seguridad (ONU turismo, 2018).

La seguridad es un bien público global que se debe proteger y gestionar. Al igual que la protección, estos son elementos primordiales para salvaguardar la integridad de las personas tanto física como emocional; evitar que el ser humano sea víctima de eventos sociales como guerras, terrorismo, conflictos, entre otros, involucra que los individuos consigan vivir libres de necesidad y de temor.

Para el sector turístico en Latinoamérica la inseguridad se ha convertido en un desafío ya que ha presentado consecuencias importantes en la economía y la percepción de los destinos. En los últimos años la sensación de peligro, temor, violencia y altas tasas de criminalidad han afectado la afluencia de turistas provocando el decremento de visitantes potenciales hacia los diferentes países.

En Ecuador el turismo tiene un papel clave en el avance económico y social, pues según la (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2024), en su boletín #80 indicó que esta actividad es el tercer generador de ingresos de divisas no petroleras ni mineras para el país con más de \$1400 millones entre enero y septiembre del 2023. Por otra parte, el narcotráfico, el crimen organizado y el terrorismo son delitos que el gobierno nacional tiene como prioridad contrarrestar ya que son aspectos que afectan el desarrollo de los destinos que oferta el país al provocar una imagen poco conveniente. El diario La Hora publicó en uno de sus artículos que tras el anuncio de conflicto interno en el país el gremio turístico se siente perjudicado con cancelaciones en sus reservas y temen que la recuperación sea peor que la pandemia pues la zozobra será a largo plazo (La Hora, 2024).

Al ser la delincuencia un conflicto extendido en Ecuador, la provincia de Santa Elena ha presentado los mismos problemas sociales, pese a ser un destino reconocido nacional e internacionalmente por su oferta de sol y playa como producto estrella, además de turismo cultural, ecoturismo y turismo comunitario (Mendoza et al, 2022).

El cantón Salinas ha tenido que aplicar las medidas de protección establecidas por el gobierno nacional. A pesar de que existen estudios sobre el efecto de políticas gubernamentales en diferentes sectores, hay una falta de investigación específica sobre cómo las medidas de seguridad implementadas por el gobierno de Ecuador afectaron los ingresos de los servicios hoteleros en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, durante el primer cuatrimestre de 2024. Por lo tanto, es crucial realizar este estudio para comprender, analizar y comparar la situación antes y después de estas medidas. La población se beneficiará de esta información, que podrá ser utilizada por los empresarios hoteleros para ajustarse a nuevas políticas y así estar preparados ante futuras situaciones, minimizando cualquier impacto negativo en sus ingresos.

Planteamiento del problema

Hoy en día, la problemática que enfrentan muchas sociedades alrededor del mundo, especialmente en América Latina, es la delincuencia y la inseguridad. ONU turismo señala que la seguridad de los turistas que visitan los destinos en varios países debe ser garantizada, por esta razón es necesario que se pongan en práctica medidas oportunas para el bienestar de los viajeros mediante la colaboración tanto de los estados receptores como de los emisores (ONU Turismo, 2019). Para el Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global, la inseguridad es una traba que afecta al sector del turismo en Latinoamérica pues factores como la criminalidad, miedo, guerras, violencia y percepción de inseguridad tiene un efecto relevante en la economía y el prestigio de un lugar, al mismo tiempo que afecta la elección de los turistas al considerar ciertos destinos (Iniseg, 2019).

Por otra parte Simalco (2023) afirma que la criminalidad es un problema generalizado con altos índices de violencia en muchos países, la Organización de Estados Americanos (OEA), la Agrupación de Sucursales de Viajes y Turismo de Latinoamérica (ATALA) y ONU Turismo (antes OMT), presentaron un informe en el cual manifiestan que países como México, Brasil, Venezuela, El Salvador y Honduras poseen las tasas de homicidios más altas del mundo, resultando esto en un aumento cuatro veces mayor que la media mundial. Asimismo, resaltan que esto influye directamente en el sector turístico, pues este se vería afectado con un descenso del 20% al 30% en llegada de turistas, ya que la percepción de inseguridad es un factor que influye en la elección de un destino. Por ejemplo, México es un destino en el cual

la criminalidad ha reducido el número de visitas en los últimos años, por otra parte para la Federación Brasileña de Hotelería y Alimentación (FBHA), la violencia y la falta de seguridad son unas de las principales preocupaciones de las personas que visitan dicho país.

En este contexto la inseguridad que afronta Ecuador actualmente se ha convertido en uno de los desafíos más urgentes en su historia ya que la violencia causada por el crimen organizado, la impunidad adicional a las pérdidas humanas que esto ocasiona pone en peligro las actividades económicas, la paz y el bienestar de la sociedad. Para el grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible este país se ha vuelto el más violento de América Latina y el 6to a nivel mundial en el último año, debido a que la criminalidad alcanza a todos los segmentos de la sociedad, las compañías o negocios son víctimas de extorciones o hurtos, hospitales han sido atacados, algunos jóvenes están abandonando sus estudios al no considerar las escuelas como espacios seguros (Savelli, 2024).

El año 2023 se convirtió en el período con más homicidios en la historia del país con una persona muerta cada 69 minutos a causa de la violencia criminal y de acuerdo con lo reportado por la policía nacional, se registraron 7.592 muertes violentas, esta cifra comparada con el año 2022 donde hubo 4.603 decesos, indican que existe un aumento aproximado del 64,9%. Ecuador pasó de 13,7 a 43,2 homicidios por cada 100.000 habitantes (Statista Research Department, 2024). El diario digital de Ecuador Primicias (2024), en uno de sus artículos indica que el país tuvo un inicio de año escalofriante dado que solamente el primero de enero de 2024, 62 individuos perdieron la vida debido a homicidios y para el 8 del mismo mes ya había 222 víctimas según cifras oficiales (González M. , 2024).

Por ello, el 8 de enero del 2024, el primer mandatario estableció un estado de emergencia en toda la nación con duración de 60 días y bajo el Decreto Ejecutivo N° 110 llamado “Medidas para abordar la violencia y criminalidad” el mandatario dispuso la movilización de la policía y las Fuerzas Armadas (FF.AA.) en todo el territorio nacional y las cárceles, además de la restricción de libertad de movimiento de 23:00 a 05:00. Sin embargo, esta medida no fue suficiente pues al día siguiente 9 de enero hubo 32 asesinatos en el país, de inmediato se corrigió el primer decreto por el N° 111- Declaración de Conflicto Armado Interno y se identificó a 22 bandas delictivas como

terroristas. Así se manifestó la guerra contra el narcoterrorismo para devolver la paz y la estabilidad perdida. Para esto se han tomado medidas como la militarización de puertos y fronteras, la recuperación del orden en las cárceles y la colaboración internacional en inteligencia y desarrollo de capacidades, la presencia militar permanente en las prisiones y el diálogo constante con socios internacionales para abordar esta problemática, (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2024).

La palabra terrorismo, tiene una carga negativa, lo que lleva a que los turistas perciban a Ecuador como un lugar peligroso. La clasificación de bandas delictivas como organizaciones terroristas, junto con titulares sobre violencia y la presencia policial y militar en zonas turísticas, genera incertidumbre en los visitantes. Esto perjudica la experiencia del turista y la imagen del país, haciendo que eviten llegar a este destino.

Como resultado de la implementación de estas medidas de seguridad, los servicios turísticos, como los alojamientos, se han visto perjudicados con cancelaciones en sus reservas y una reducción en la ocupación hotelera. Según el líder de la Asociación de Hospedaje del Ecuador, Mauricio Letort, tras este suceso se cancelaron casi el 80% de los programas dispuestos en hoteles, con esto hubo una reducción del 60% en la ocupación hotelera con excepción de Galápagos que tiene un impacto menor, el representante expresó que tienen esperanza que los esfuerzos del gobierno para reducir la violencia den resultados pronto ya que los visitantes de otro país tienen temor de llegar al Ecuador durante enfrentamientos armados (González P., 2024).

Dado que la delincuencia es un problema a nivel nacional, la provincia de Santa Elena y específicamente el cantón Salinas no ha sido la excepción, teniendo que aplicar las medidas de protección con el objetivo de mejorar la seguridad en la zona, sin embargo, uno de los crímenes ocurridos el pasado 3 de febrero del 2024, en el cantón Salinas afectó la presencia de turistas en el feriado de carnaval. Según diario Expreso (2024) al comercio del balneario le preocupa lo que se está viviendo ellos exigen que se endurezcan los controles para evitar que por culpa de delincuentes se ponga en mal preceder la imagen de Salinas, al mismo tiempo algunos visitantes indicaron que donde hay violencia la gente se abstiene de ir y nadie quiere estar en

sitios inseguros ya que para esta fecha la provincia registraba 10 homicidios en lo que transcurría el año.

Es así como el comercio del sector hotelero en el año 2024, se ha visto afectado con los sucesos recientes, ya que este desempeña un papel esencial en la generación de ingresos al cantón mediante los servicios que ofrecen y las fuentes de empleo, tanto para salinenses como para todos los residentes de la provincia y extranjeros. Por esto es importante conocer el grado de afectación que esta industria ha tenido en cuanto a sus ingresos económicos al haber aplicado las medidas de seguridad, así se proporcionará información valiosa de como estas influyeron en la rentabilidad de los hoteles.

Formulación y sistematización del problema

Con relación a lo antes expuesto, para abordar esta **problemática** se desprende la siguiente interrogante: ¿Cómo las políticas de seguridad implementadas por el gobierno en 2024 han impactado la facturación de los servicios de hospedaje en el cantón Salinas? esta desglosa tres preguntas puntuales las cuales serán la **sistematización** del planteamiento del problema: ¿Cómo han influenciado las medidas gubernamentales en la rentabilidad de los hoteles del Balneario de Salinas? ¿Cuál ha sido el efecto en el empleo y los ingresos económicos en la industria de hospedaje de Salinas como consecuencia de las medidas implementadas por el Gobierno? ¿Cuál es la disparidad en los ingresos generados por los hoteles de Salinas antes y después de la aplicación de las medidas de seguridad del Gobierno Ecuatoriano?

Objetivo general y específicos

Objetivo general

- Estudiar cómo las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional en 2024 afectaron los ingresos económicos de los servicios hoteleros en el cantón Salinas.

Objetivos específicos:

- Investigar la rentabilidad de los hoteles en función de las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional.

- Determinar el efecto en la ocupación laboral e ingresos en el sector hotelero debido a estas medidas de seguridad.
- Comparar los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas.

Justificación

El cantón Salinas es un referente turístico muy reconocido en la provincia de Santa Elena, que lo convierte en un área clave para el desarrollo económico local, gran parte del éxito de un destino turístico se debe a la seguridad que provee a sus visitantes, sin embargo, en los últimos dos años la ola delincriminal ha aumentado de manera preocupante en el país y este balneario no se ha salvado de esta situación. Las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional a partir de enero a abril del 2024 han tenido un impacto significativo en el comercio de este lugar, especialmente en el sector hotelero el cual es considerado parte importante de la cadena de valor de la actividad turística, pues es una fuente de empleo y economía en el cantón, de allí nace el interés por analizar el impacto en los ingresos económicos y comparar un antes y un después de la implementación de las medidas de seguridad, ya que existe una notable falta de investigación que se centre en cómo esta industria se vio afectada.

Al plantear esta investigación, se pretende proporcionar datos relevantes que servirán para identificar el grado de afectación en cuanto a los ingresos económicos en los servicios hoteleros durante la aplicación de estas medidas. Los hallazgos ofrecerán un conjunto de datos fiables, que permitirá determinar las pérdidas en el sector hotelero del cantón. Estos datos podrán ser utilizados por las autoridades y los propietarios de hoteles para adaptarse a las nuevas políticas y minimizar cualquier impacto negativo. En última instancia, contribuirán a la formulación de políticas más efectivas y equilibradas en el futuro.

En cuanto a la inseguridad, se deben considerar los mecanismos adecuados para contrarrestarla, ya que impacta tanto a los turistas como a la población local, que no quiere vivir atemorizada por quienes no respetan la ley. Es crucial frenar este tipo de delitos, que dañan la imagen del lugar y hacen que los turistas prefieran visitar otros destinos.

Mapeo

“**La introducción**” es fundamental, en ella se construyó la investigación, con el planteamiento del problema, se identificó y analizó la problemática a abordar, la cual impulsó el estudio. La sistematización y formulación, detalla cómo se estructuró el conflicto mediante interrogantes precisas y claras del tema a indagar, en el objetivo general y los específicos se describen la meta principal de la investigación, se detallan los pasos para alcanzar el propósito, con la justificación e idea a defender se argumentó la relevancia y la importancia de este estudio.

En el **capítulo I**: se aborda el marco referencial que incluye revisión de literaturas relevantes relacionadas con el tema, del mismo modo en el "Desarrollo de Teorías y Conceptos" se explican las definiciones fundamentales para este estudio, la sección "Fundamentos Legales" contiene las leyes, regulaciones o marco legal aplicable y relacionado con esta indagación.

Capítulo II: se refiere a la metodología que encierra el diseño y los métodos de investigación. Luego se continúa con el detalle de la población a estudiar y la muestra seleccionada, la recolección y procesamiento de datos es una descripción de cómo se recolectaron y procesaron los datos.

Capítulo III: Resultados y Discusión, por último, en este segmento se desarrolló el análisis de la información, así mismo la contienda y finalmente las conclusiones a las que se llegó con este estudio y las posibles recomendaciones.

CAPÍTULO I.

MARCO REFERENCIAL

1.1 Revisión de literatura

Este se fundamenta en la revisión de varios trabajos de investigación tanto a nivel nacional como internacional, los cuales ofrecen aspectos relevantes para esta temática.

La investigación titulada **“The impact of crime on security in tourism”** del Instituto de Turismo Zagreb, Croacia, año 2019, fue realizada por Hrvoje Maticovic con el objetivo de analizar, cómo la seguridad en el turismo se ve perjudicada ante la presencia de la delincuencia y cuáles son los efectos que esta causa para la industria. Para explicar lo que es la seguridad en el turismo y la relación entre turismo y la delincuencia, el autor usó el método descriptivo, extrayendo información de documentos políticos sobre el tema, al mismo tiempo de la literatura científica y profesional.

Como resultado, se indicó que el impacto del crimen a nivel mundial se refiere a sus efectos en la sociedad en general, en la comunidad o en el destino turístico, mientras que el impacto del crimen a nivel micro son los efectos del crimen en las personas. Se destacó que un destino turístico, se ve perjudicado con una imagen negativa cuando existe delincuencia en su entorno, ya que esto provoca una reducción de visitantes. Nadie quiere ir a un destino donde ocurren incidentes criminales. El investigador concluyó que la delincuencia tiene un impacto muy negativo en el turismo y que la seguridad no puede darse por sentada. Por lo tanto, es necesario esforzarse para garantizar un entorno seguro para los turistas con la cooperación de todas las partes interesadas, como la industria turística, la comunidad local, las autoridades nacionales, la policía y las agencias estatales (Maticovic, 2019).

Por otro lado, el estudio de investigación titulado **“El impacto de la inseguridad en la actividad turística en los países de Latinoamérica”**, realizado por Falconi et al., (2024) se enfoca en la fundamentación teórica sobre inseguridad y cómo incide en la actividad turística en los países latinoamericanos. La metodología para este desarrollo fue el diseño documental, asimismo se usó el método bibliográfico

y el explicativo, como resultado los autores indican que el turismo enfrenta importantes desafíos de seguridad que afectan la imagen de los destinos y reducen la actividad turística. Por lo tanto, para mitigar estos obstáculos es importante que los gobiernos desarrollen estrategias que integren políticas y gestión de seguridad para el desarrollo turístico considerando factores sociales, políticos y económicos a nivel local, nacional e internacional, de este modo se podrá crear un entorno más atractivo y sobre todo seguro para los turistas, quienes benefician económica y socialmente a los diferentes destinos que visitan.

De acuerdo al trabajo de investigación denominado **“Cómo influencia la Seguridad y Hospitalidad en la industria turística del cantón Quevedo, año 2021”**, el autor Santillán (2021), planteó como objetivo establecer cómo la seguridad y hospitalidad inciden en el turismo de este cantón, ya que son elementos básicos para el progreso turístico de cualquier ciudad, y en los últimos tiempos la delincuencia se ha elevado de manera preocupante en el lugar, lo cual hace que los turistas sean víctimas de robos y cualquier tipo de atentado contra su integridad, es por esto que existe mucha preocupación por la seguridad turística, tanto a nivel gubernamental como de esta población, ya que estos actos perturban la paz y la tranquilidad de la ciudad. Para el progreso del caso de estudio el autor aplicó la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario realizado vía online destinado a los habitantes del cantón que permitió conocer las diferentes opiniones acerca de las variantes de estudio, el autor concluyó que es urgente tomar medidas de apoyo, además resaltó la importancia del turismo como un pilar económico principal para el sector, en el que emprendimientos dependen en gran medida de esta industria. Sugirió la necesidad de implementar proyectos centrados en la seguridad y la hospitalidad para impulsar un mayor desarrollo turístico en beneficio de toda la población local.

La investigación hecha por Rojas (2023), titulada **“La criminalidad en el Ecuador presenta un desafío complejo que necesita soluciones complejas”** tuvo el objetivo de examinar a profundidad cuáles son las razones para que Ecuador esté en un punto crítico de delincuencia. Su enfoque estuvo dirigido hacia la compleja situación criminalística que se vive actualmente, ya que el país ha sido testigo del aumento en la incidencia de delitos, impactando la economía nacional y repercutiendo en gastos gubernamentales, así también en la calidad de vida de los ciudadanos. La metodología para este estudio se centró en el análisis de la criminalidad y su impacto

en las finanzas del país. Se examinó el aumento de los delitos y cómo esto perturba la percepción de seguridad, para los inversionistas extranjeros, ciudadanos locales y turistas. El autor concluye que para hacer frente a la inseguridad y la crisis de violencia es necesario que el gobierno y la sociedad civil ayuden en la implementación de soluciones efectivas; indica que las políticas de prevención del delito, mejora del sistema penitenciario, la promoción de oportunidades económicas, el fortalecimiento de la educación y la inclusión social son algunas de las estrategias que se deben aplicar para edificar una base sólida que permita que el país prospere.

El tema de investigación planteado por Berti et al., (2021) “Seguridad ciudadana basada en normas jurídicas ecuatorianas: Caso de la parroquia Alpachaca, cantón Ibarra” tuvo como objetivo diseñar un plan de jornadas virtuales para profundizar en las garantías constitucionales en materia de seguridad ciudadana, ya que este derecho se ve afectado por frecuentes delitos que atentan contra la integridad personal. Se utilizaron métodos sintéticos y empíricos con un enfoque dual cualitativo y cuantitativo. La modalidad del trabajo fue descriptiva y bibliográfica, con un diseño no experimental analítico, deductivo-inductivo e histórico-lógico. Como técnicas de recolección de datos, se emplearon encuestas aplicadas a los habitantes de la parroquia y entrevistas a informantes clave seleccionados.

Se concluyó que la seguridad ciudadana es un derecho y que el conocimiento y aplicación de leyes son primordiales para la construcción y el mantenimiento del buen vivir. Asimismo, se deben generar estrategias que permitan una convivencia sana y pacífica. Además, el Estado ecuatoriano tiene el deber de promover la seguridad mediante la emisión de presupuestos que otorguen a los gobiernos parroquiales la facultad de crear planes de contingencia.

1.2 Desarrollo de Teorías y conceptos

Variable Independiente: Generación de ingresos de los servicios hoteleros

1.2.1 Generación de Ingresos

Se trata de la manera en que una empresa se promociona a sí misma y a sus productos o servicios para generar ganancias, es un método que facilita a una empresa,

en este caso un hotel, el uso de estrategias y tácticas para poder aumentar sus ingresos (Ricardo, 2020).

Generalmente cuando se habla de ingresos en el sector hotelero, se hace referencia a los servicios que ofrecen como alquiler de habitaciones o de espacios para reuniones, eventos sociales, venta de alimentos o bebidas, ya que todos estos producen entradas económicas.

1.2.1.1 Servicios Hoteleros

Según Barten (2023), los servicios de hostelería son los ofrecidos en esta industria, incluidos alojamiento, restaurantes, lugares de entretenimiento y empresas de viajes, concretamente, son servicios basados en recibir huéspedes y brindarles comodidad, disfrute y una experiencia placentera. Estas prestaciones suelen adaptarse a las necesidades concretas de cada cliente, logrando así esta personalización, alcanzando la satisfacción del visitante.

Estos engloban todas las atenciones que un hotel ofrece a sus huéspedes a lo largo de su estadía y va más allá de brindar un sitio para dormir, pues su objetivo es proporcionar una experiencia agradable y gratificante (Curagiu, 2023).

1.2.1.2 Impacto económico

La repercusión de una medida, acción o anuncio en la economía se refiere a las consecuencias que estas pueden tener en la situación económica de un individuo, una comunidad, un territorio, un país o el mundo. Cuando se utiliza este término, se hace referencia al impacto económico que una decisión puede provocar en diferentes niveles de la sociedad (Pérez, Definición, 2021).

La idea de impacto económico apunta al resultado en cómo una medida o toma de decisión puede influir en la economía individual, comunitaria, regional, nacional o global (Pérez & Gardey, 2021).

1.2.1.3 Tarifas y precios

Una tarifa es un valor monetario que debe pagar un comprador o usuario que desee obtener un bien o un determinado servicio, esta se establece en la política de precios de una empresa independientemente de que esta sea pública o privada (Coll, 2020).

El precio es la cantidad de dinero requerida para adquirir un bien, un servicio u otro objetivo. Es la cifra normalmente de dinero que se acuerda entre vendedor y consumidor (Sevilla, 2016).

1.2.1.4 Índice de ocupación hotelera

Es la proporción de habitaciones ocupadas en un momento dado en relación con el total disponibles en ese mismo momento. Este número se supone por día, semana, mes o año, y dependerá principalmente de la duración y el período de tiempo (Lacalle, 2023).

Por otro lado, la ocupación hotelera es uno de los indicadores más importantes para entender el rendimiento de un hotel, es un dato que consigue ser manejado por los inversores, para valorar el resultado económico de un hotel, también los viajeros planifican sus viajes en función de los recursos de hospedaje en un sitio determinada (March, 2024).

1.2.1.5 Cancelación de reservas

Cuando se habla de “cancelación” en términos generales, se hace referencia a la anulación de un compromiso suscrito con anterioridad. Es el proceso de invalidar una reserva, en este caso de alojamiento previamente confirmada en un hotel, esta puede ser solicitada por el cliente o por el hotel y puede ser total o parcial, si es por parte del cliente, el hotel puede aplicar cargos que pueden variar en función del tiempo transcurrido entre la cancelación y la fecha de entrada prevista (Dawson, 2024).

1.2.1.6 Empleo

En términos generales, es el convenio que se da entre un empleador y un empleado, mediante el cual, el trabajador se compromete a realizar ciertas labores o funciones, el empleador es responsable de entregar a este una remuneración por ello (Coll, 2023).

El empleo es la actividad que ejecuta una persona con el propósito de ser retribuida, aunque no siempre se da el proceso de esta forma, ya que a veces una persona puede realizar su labor, oficio o actividad de manera independiente y que ésta le origine un beneficio económico sin la necesidad de estar vinculado laboralmente a un empleador (Frederick, 2023).

Variable Dependiente: Medidas de seguridad

Son acciones, formalidades y métodos realizados para anticipar, atenuar o responder a riesgos y amenazas que consigan afectar la seguridad de las personas, sus bienes o sus entornos. Estas medidas se diseñan para reducir la probabilidad de incidentes y minimizar sus consecuencias en diversas situaciones, desde la seguridad en línea hasta el lugar de trabajo.

1.2.2 Seguridad

La seguridad es un derecho inherente a todas las personas en el mundo. En la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas en 1948, establece claramente que cada persona tiene derecho a la vida, a la libertad y a la protección (Naciones Unidas , 2018).

La seguridad es el conjunto de acciones que crea un estado de ausencia de peligros o riesgos, generando confianza en quienes están involucrados. De este modo, estar y sentirse seguro se basa en todas aquellas prácticas relacionadas con la seguridad y la prevención de posibles amenazas a la integridad física y/o psicológica de las personas (Bertran, 2024).

1.2.2.1 Tipos de seguridad

1.2.2.1.1 Seguridad ciudadana

Se refiere a medidas o políticas gubernamentales cuyo fin es prevenir y disminuir la violencia y la criminalidad, así como fomentar la participación ciudadana entre la comunidad y las autoridades (Ángel, 2024).

Según Vivanco (2021), es la acción conjunta que intenta enfrentar las causas del aumento delictivo y la violencia, buscando proteger y garantizar los derechos ciudadanos en un entorno seguro, concientizándolos a fin de establecer espacios de seguridad, mermando cualquier riesgo que atente contra los derechos de los habitantes.

1.2.2.1.2 Seguridad de los servicios turísticos

Farias (2021), indica que se refiere al sistema que garantiza la protección del visitante durante la estancia en los diversos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (como hoteles, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino visitado.

Es el sistema que protege a los turistas cuando viajan en diversos servicios turísticos y de entretenimiento (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.) en los destinos turísticos (García, 2024).

1.2.2.1.3 Seguridad contra el crimen

Se centra en prevenir cualquier tipo de actividad delictiva como el robo, el vandalismo y otros delitos que puedan incidir en la experiencia o percepción del turista o cualquier otra persona, para esto se debe lograr la integración de patrullas policiales y sistemas de vigilancia (Chávez, 2023).

1.2.3 Delincuencia

Esta palabra para Morales (2020), se refiere a un comportamiento humano que se aparta de las normas y leyes establecidas por la sociedad. Este comportamiento implica una inadaptación a las normativas de convivencia y un desafío a la autoridad y al orden social. La delincuencia surge de una conducta asocial y muchas veces está relacionada con problemas en las relaciones familiares e interpersonales del individuo. Se considera delincuente a aquel que comete actos que violan las leyes impuestas por las autoridades gubernamentales, lo que incluye la realización de uno o varios delitos que infringen las normativas legales establecidas.

1.2.4 Delitos

Son contravenciones del derecho penal, determinadas como comportamientos, acciones u omisiones por la ley y por ende sujetos a sanciones.

1.2.5 Categorías delictivas

1.2.5.1 Crímenes contra la persona

Son todas las sanciones que afectan la integridad física de una persona, incluyendo delitos como lesiones y hasta homicidios o asesinato (Bertran, 2024).

1.2.5.2 Delitos contra la propiedad

Implican actos fuera de ley como el hurto, el robo, el fraude, el vandalismo, la extorsión, entre otros, pues estos perjudican los bienes materiales de una persona o entidad al apropiarse de bienes pertenecientes a otros.

1.2.5.3 Delitos contra el orden público

Para Bertrán (2024), estos delitos son aquellos que atentan contra la calma y la paz de una comunidad, encierran situaciones como: la rebeldía, la indisciplina, el desorden público, la exaltación del terrorismo, la tenencia ilícita de armas y atentados.

1.2.6 Percepción de inseguridad

Se describe como “la inquietud angustiosa que surge del miedo de ser víctima de un crimen, es decir la percepción de una persona de ser víctima de un delito, libremente de la posibilidad de serlo (Jasso, 2021).

Se fundamenta en la idea de que la percepción de riesgo de los turistas influye en su decisión de visitar un destino turístico. Si los turistas consideran que un lugar es inseguro, probablemente lo evitarán lo que puede impactar negativamente la imagen y la demanda turística del destino (Ángel, 2024).

1.2.7 Reputación del destino

Según Bravo (2019), la reputación del destino es el conjunto de expectativas acerca de un sitio específico considerando experiencias, sensaciones y vivencias.

La reputación influye en la confianza, entendida como una actitud fundamentada en valores y creencias que implican sentimientos y se reflejan en comportamientos (Govier, 1994).

1.3 Fundamentos legales

Para desarrollar esta investigación y respectivo análisis es necesario comprender el marco legal que respalda las medidas de seguridad implementadas, a continuación, se presentan los fundamentos legales que regulan estas acciones gubernamentales.

1.3.1 Constitución del Ecuador

Art.147.- Que en el numeral 5 señala que el presidente o presidenta de la República tienen la facultad de gobernar la administración pública y consignar las órdenes precisas para su integración, ordenación, regulación y vigilancia.

Art.158.- Que las instituciones a cargo de libertades, garantías, derechos y protección de los individuos son la Policía Nacional, cuya responsabilidad es velar por la protección interna y el orden público y Las Fuerzas Armadas quienes defienden la soberanía y la integridad territorial.

Art.164.- Indica que en caso de agresión conflicto armado interno o internacional, desastre natural, calamidad pública o grave conmoción interna el presidente o presidenta puede decretar un estado de excepción en todo el país o en parte de él, sin interrumpir las actividades de las funciones del Estado.

Art. 393.- Se refiere a que por medio de políticas y/o operaciones integradas el Estado garantizará la seguridad humana, con el fin de lograr una convivencia pacífica, promover la paz y prevenir las formas de violencia y discriminación, infracciones y delitos entre las personas. Los órganos especializados en los varios niveles de gobierno serán los encargados de planificar y velar por el cumplimiento de estas políticas.

1.3.2 Decreto Ejecutivo 110 y 111

Estrategias para combatir la Violencia y el Crimen

Este mandato engloba diversas limitaciones:

- Restricción de la movilidad desde las 23:00 hasta las 05:00.
- Se establece estado de emergencia con permanencia de 60 días.
- Congregación de las Fuerzas Armadas y la Policía en todo el país y especialmente en cárceles.
- Permiso para que la Policía y las Fuerzas Armadas realicen operaciones en domicilios sospechosos de almacenar armas o explosivos.
- Ejecución de requisas en todo el país para conservar el orden y la seguridad.

Declaración de Conflicto Armado Interno

Este Decreto transforma el rumbo de la seguridad interna, consintiendo ordenamientos militares para contrarrestar a las 22 organizaciones terroristas y figurantes no estatales belicosos. Entre sus puntos claves incluyen:

- Activación del derecho internacional humanitario para proteger a las personas no involucradas en el conflicto y establecer normas que los participantes deben seguir.
- Fortalecer la protección constitucional para grupos vulnerables, como niños y ancianos, durante conflictos armados.
- Implementación de la 4ta unidad del Código Orgánico Integral Penal COIP que regula los delitos contra personas y bienes protegidos por el derecho internacional humanitario, (Samaniego, 2024).

1.3.3 Acuerdo Ministerial 24 – Ministerio de Turismo.

Este acuerdo se encuentra vigente desde el año 2016 y establece al servicio de alojamiento como una actividad turística, así lo indica en su artículo número 5 de la Ley de Turismo y en su reglamento 43 decreta que, el conjunto de bienes consignados por una persona ya sea natural o jurídica que preste servicio de hospedaje, servicios complementarios y/o básicos y en algunos casos con alimentación incluida, mediante un contrato se define como un alojamiento turístico (Ministerio de Turismo, 2016).

CAPÍTULO II.

METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la Investigación

Enfoque cuantitativo

Se utilizó el método cuantitativo ya que permitió manejar datos numéricos del monto aproximado en dólares que ha perdido cada establecimiento hotelero, porcentajes de aforo y cancelación de reservas, variación de tarifas, entre otros aspectos relevantes durante la implementación de las medidas de seguridad. Los resultados de esta investigación proporcionan información valiosa para determinar la relación de estas dos variables en comparación con los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas de seguridad.

Tipo de investigación

Descriptivo

Se estableció una investigación descriptiva, ésta proporcionó una base sólida para lograr el entendimiento del fenómeno estudiado, así se obtuvo una investigación detallada de la situación actual, que ayudó a comprender a fondo el impacto de estas medidas en la industria hotelera local.

Exploratoria

Al ser un tema en desarrollo, se empleó el enfoque de tipo exploratorio, que ayudó a conocer desde el principio este nuevo estudio, permitiendo entender cómo la variable (medidas de seguridad) influyó en el sector hotelero del cantón, desarrollando una investigación más firme en la que se hacen recomendaciones informadas en base a los hallazgos.

De campo

La investigación de campo permitió recolectar datos fiables y relevantes directamente del entorno donde ocurre el hecho pues se logró interactuar con las partes interesadas, como los propietarios, administradores y empleados de hoteles, para

poder enriquecer este estudio, y así obtener conclusiones sólidas y fundamentadas en la realidad.

2.2 Métodos de la Investigación

Inductivo

Este método, permitió validar los resultados del estudio a partir de los datos recopilados y analizados sobre la situación de los hoteles en el cantón Salinas, fue fundamental para el desarrollo de conclusiones específicas acerca del efecto que las medidas gubernamentales provocaron en los ingresos económicos de los servicios hoteleros en el primer cuatrimestre del 2024.

Bibliográfico

El método bibliográfico permitió fundamentar teóricamente la investigación, a partir de la utilización de fuentes secundarias, realizando una revisión de la literatura académica y científica, identificando teorías y estudios previos que aborden temas relacionados con el impacto de medidas de seguridad y la industria hotelera en otros destinos turísticos o su relación entre seguridad y turismo, así se logró recopilar todo lo referente al tema de estudio, permitiendo respaldar y argumentar el mismo.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Considerando el carácter específico de esta investigación, se basó en un universo finito y según datos obtenidos del MINTUR 2024, en los registros del departamento de catastro de la provincia de Santa Elena, existen 38 hoteles, 21 hostales, 2 hosterías, 4 casas de huéspedes y 1 inmueble habitacional, registrados en el cantón Salinas, dando un total de 66 alojamientos turísticos los cuales fueron la población de esta investigación.

2.3.2 Muestra

En cuanto a la muestra, el investigador determinó recopilar información de los 66 establecimientos de alojamiento en el cantón Salinas, ya que esta es una cantidad accesible y así se asegura una cobertura completa y precisa de los locales.

2.4 Recolección y procesamiento de datos

Técnica de investigación

Encuesta

Estructurada, clara y directa con 16 interrogantes y respuestas de opción múltiple dirigida a los dueños o administradores de los diferentes sitios de hospedaje, de este modo se recopilaron datos reales acerca de la problemática, generación de ingresos, rentabilidad, empleo, entre otros aspectos de interés para el desarrollo de este trabajo, así se conoció un antes y un después de la implementación de las medidas de seguridad en la industria hotelera del balneario.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario que ayudó a recolectar información efectiva del tema indagado, el cual partió de una propuesta de un grupo de estudiantes vinculados con la temática, luego revisada y modificada por 5 docentes de la carrera de Turismo de la UPSE, consecuente el análisis respectivo, finalmente fue revisada y validada por el director de la Cámara de Turismo de la provincia de Santa Elena.

Herramienta de análisis

En levantamiento de información se realizó la primera quincena del mes de junio, los datos recabados fueron tabulados mediante la plataforma estadística SPSS con el fin de conocer porcentajes claros mediante tablas y gráficos para un mejor análisis de la información obtenida.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de resultados de encuesta

A continuación, se detallan los resultados y análisis de las encuestas levantadas en Salinas durante la primera quincena de junio del 2024 en los sitios de alojamiento.

1 ¿Cuál es su género?

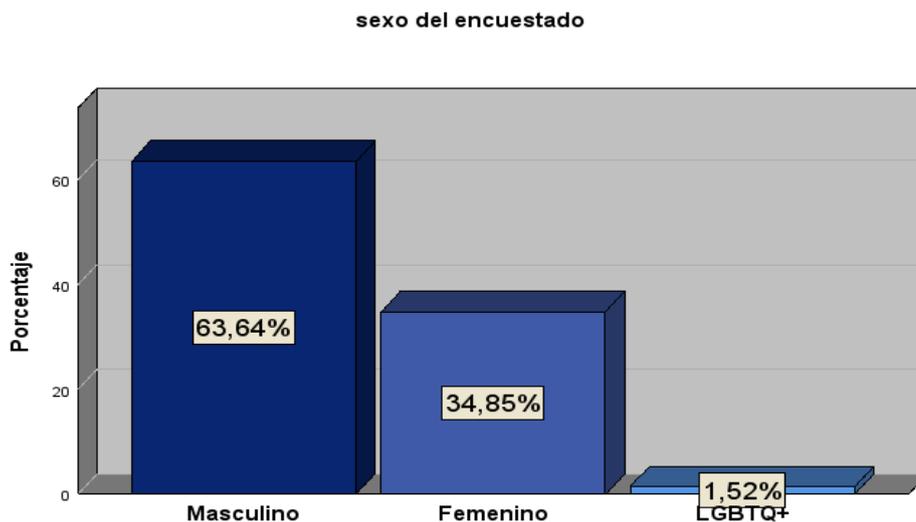
Tabla 1 Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	42	63,6	63,6	63,6
	Femenino	23	34,8	34,8	98,5
	LGBTQ+	1	1,5	1,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 1. Sexo del encuestado



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, el género masculino sobresale por su predisposición al momento de brindar atención para obtener la información requerida, sin embargo, las mujeres también representan un porcentaje significativo en su participación, sin descartar la minoría que se identifica con otro género.

2 ¿Cuál es su edad?

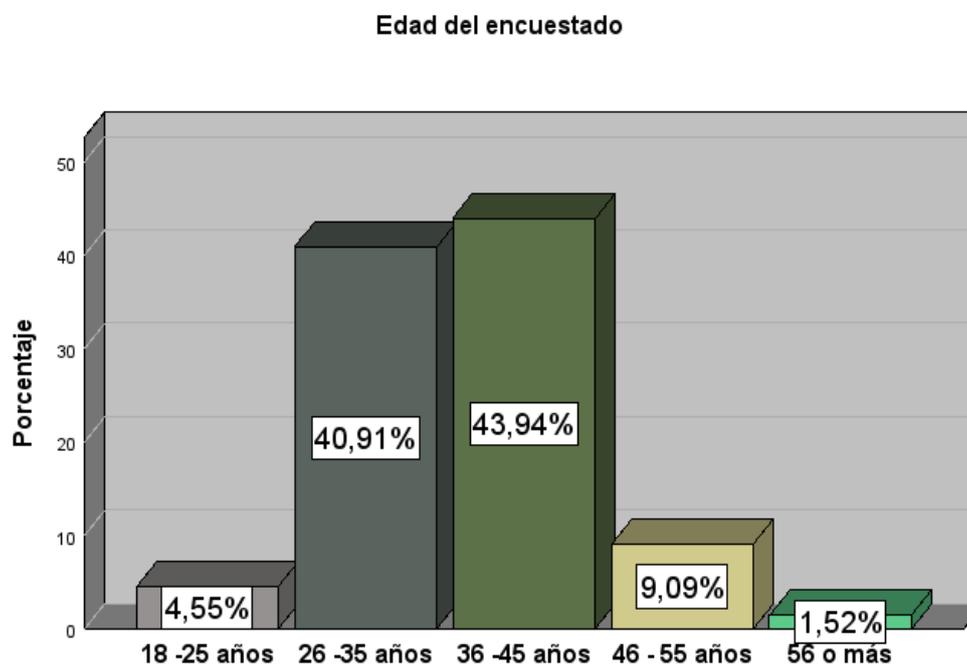
Tabla 2 edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 -25 años	3	4,5	4,5	4,5
	26 -35 años	27	40,9	40,9	45,5
	36 -45 años	29	43,9	43,9	89,4
	46 - 55 años	6	9,1	9,1	98,5
	56 o más	1	1,5	1,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 2. Edad del encuestado



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

El gráfico evidencia claramente que la mayoría de las personas encuestadas están en los rangos de 26 a 45 años, por otro lado, existe una minoría entre las personas de 18 y las de 46 en adelante.

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

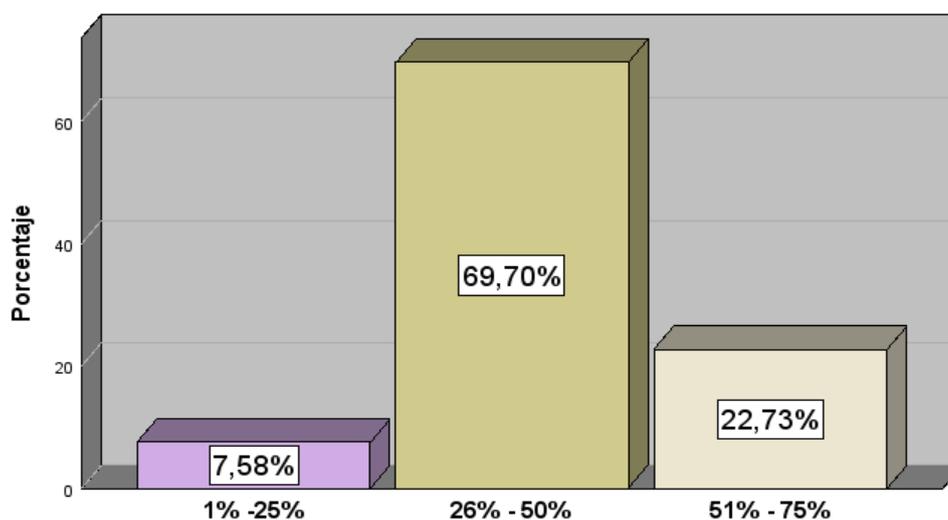
Tabla 3 *Porcentaje de pérdida de ingreso en comparación al año anterior*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1% - 25%	5	7,6	7,6	7,6
	26% - 50%	46	69,7	69,7	77,3
	51% - 75%	15	22,7	22,7	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 3. *Porcentaje de pérdida de ingresos en comparación al año anterior*



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

La mayor parte de los sitios de alojamiento experimentaron pérdida de ingresos significativos y un número menor reporta pérdidas más extremas, este análisis sugiere que las medidas de seguridad implementadas de enero a abril del 2024, sí han tenido impacto considerable en los ingresos del sector hotelero con relación al año anterior.

4) En cuanto a la ocupación y/o aforo de su establecimiento ¿Cuál ha sido el porcentaje durante las medidas de seguridad implementadas?

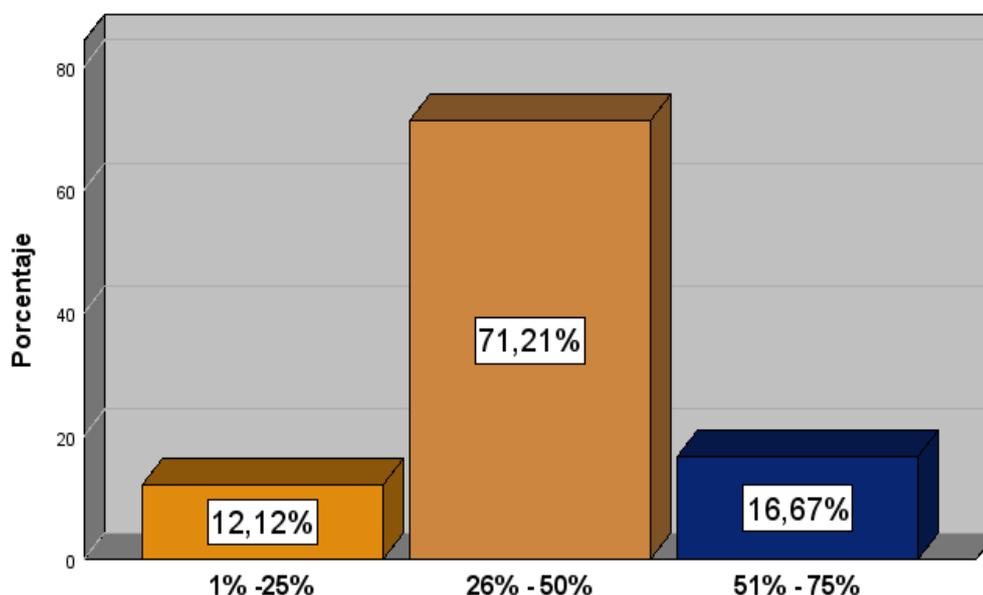
Tabla 4 Tasa de ocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1% -25%	8	12,1	12,1	12,1
	26% - 50%	47	71,2	71,2	83,3
	51% - 75%	11	16,7	16,7	100,0
Total		66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 4. Ocupación y/o aforo



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Esta representación visual revela que la mayoría de los sitios de alojamiento han operado con una ocupación moderada durante las medidas de seguridad, un número considerable de establecimientos ha tenido un aforo entre una cuarta parte y la mitad de su capacidad; por otro lado, se evidencia un pequeño porcentaje que sí ha alcanzado niveles más altos en cuanto a su tasa de ocupación.

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

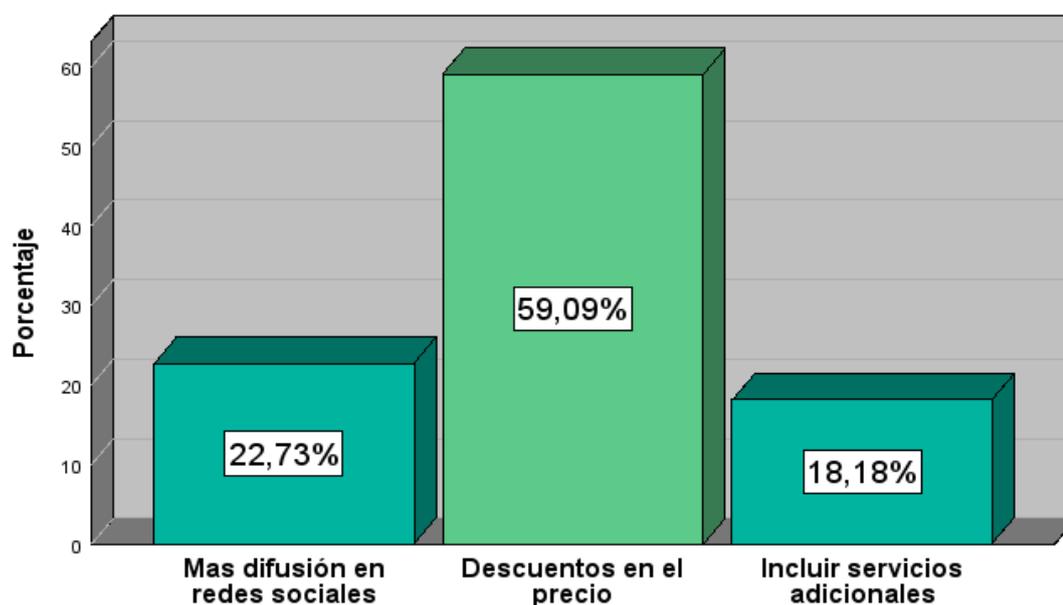
Tabla 5 Estrategias implementadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mas difusión en redes sociales	15	22,7	22,7	22,7
	Descuentos en el precio	39	59,1	59,1	81,8
	Incluir servicios adicionales	12	18,2	18,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 5. Estrategias implementadas



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

En base a los resultados de la encuesta, se observa que la estrategia más utilizada por la mayoría de los encuestados durante las medidas de seguridad, fue ofrecer descuentos en los precios, esto evidencia que los dueños de establecimientos hoteleros han recurrido principalmente a incentivos financieros para atraer y llamar la atención de los clientes.

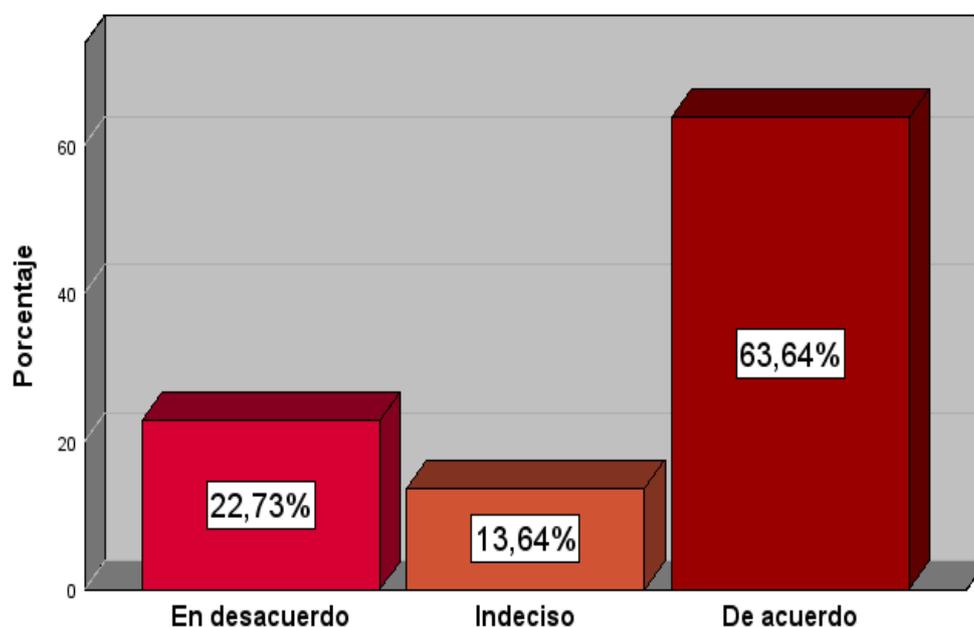
6 ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional mejoraron la imagen del destino?

Tabla 6 Imagen del destino

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	22,7	22,7	22,7
	Indeciso	9	13,6	13,6	36,4
	De acuerdo	42	63,6	63,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas
Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 6. Imagen del destino



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas
Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Con estos resultados se evidencia que la mayoría de los dueños o administradores de establecimientos hoteleros del cantón Salinas, percibe que las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional sí han mejorado la imagen del destino, sin embargo, hay un porcentaje notable de opiniones negativas y dudas al respecto.

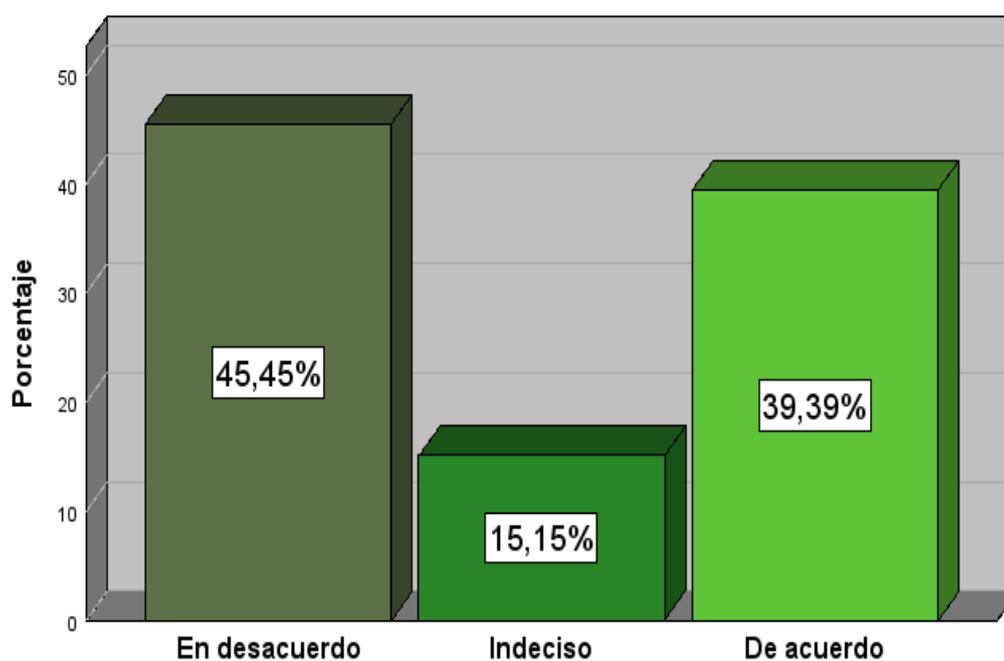
7 ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional incrementaron la afluencia del destino?

Tabla 7 Afluencia en el destino

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	30	45,5	45,5	45,5
	Indeciso	10	15,2	15,2	60,6
	De acuerdo	26	39,4	39,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas
Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 7. Afluencia en el destino



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas
Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Estos datos revelan que, la mayor parte de los participantes, no percibe que las medidas de seguridad hayan incrementado la afluencia de visitantes al destino; sin embargo, un número significativo de encuestados están de acuerdo y otros aún tienen dudas indicando una división de opiniones con respecto a esta interrogante.

8) Durante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno, ¿Se evidenció la presencia de policías y militares en el destino?

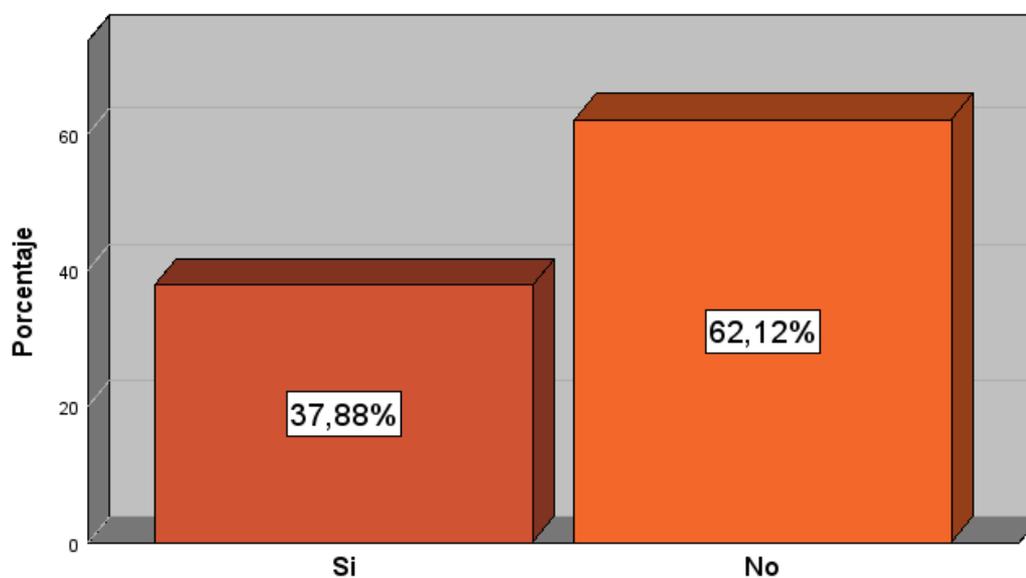
Tabla 8 Presencia de policías y militares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	37,9	37,9	37,9
	No	41	62,1	62,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 8. Presencia de policías y militares



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

El resultado de la encuesta muestra que según la percepción de los dueños o administradores de los diferentes sitios de hospedaje, la mayoría reveló que no evidenció presencia de policías y militares cerca de sus establecimientos, un porcentaje significativo específicamente en el área del malecón de Salinas, indicó que sí hubo presencia policial y militar durante las medidas de seguridad y que esto elevó el nivel de confianza en la zona.

9) En el tiempo en que se implementaron las medidas de seguridad, ¿Con qué frecuencia tuvo que ajustar sus tarifas?

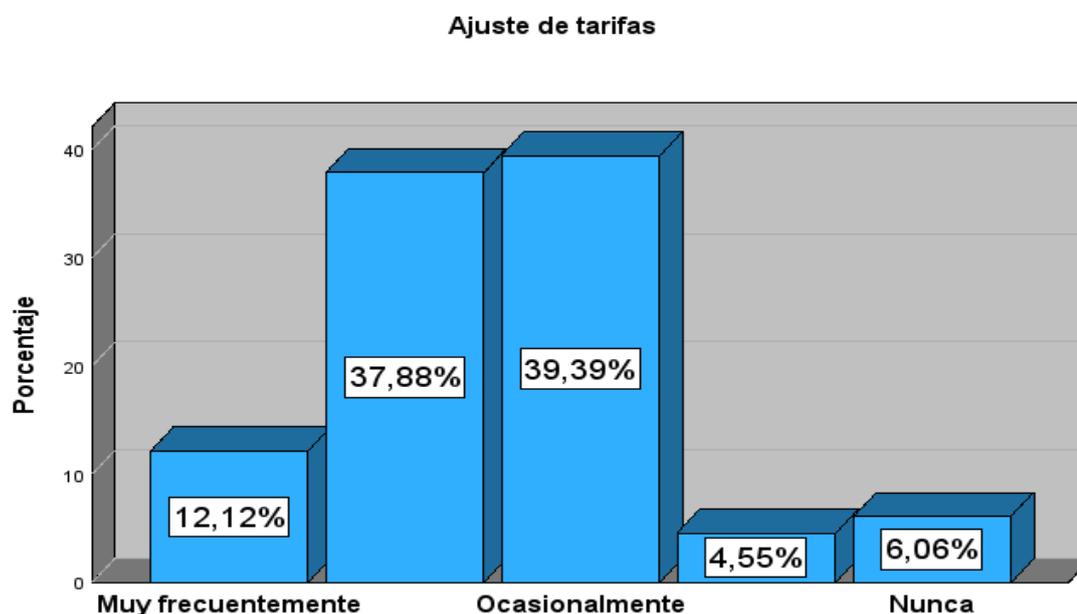
Tabla 9 Ajustes de tarifas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	8	12,1	12,1	12,1
	Frecuentemente	25	37,9	37,9	50,0
	Ocasionalmente	26	39,4	39,4	89,4
	Raramente	3	4,5	4,5	93,9
	Nunca	4	6,1	6,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 9. Ajuste de tarifas



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

El resultado de la encuesta arrojó que, durante la implementación de las medidas de seguridad, la mayoría de encuestados tuvo que recurrir frecuentemente a ajustes en sus precios con la finalidad de seguir activos en sus operaciones.

10 ¿Con qué frecuencia sus clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad implementadas?

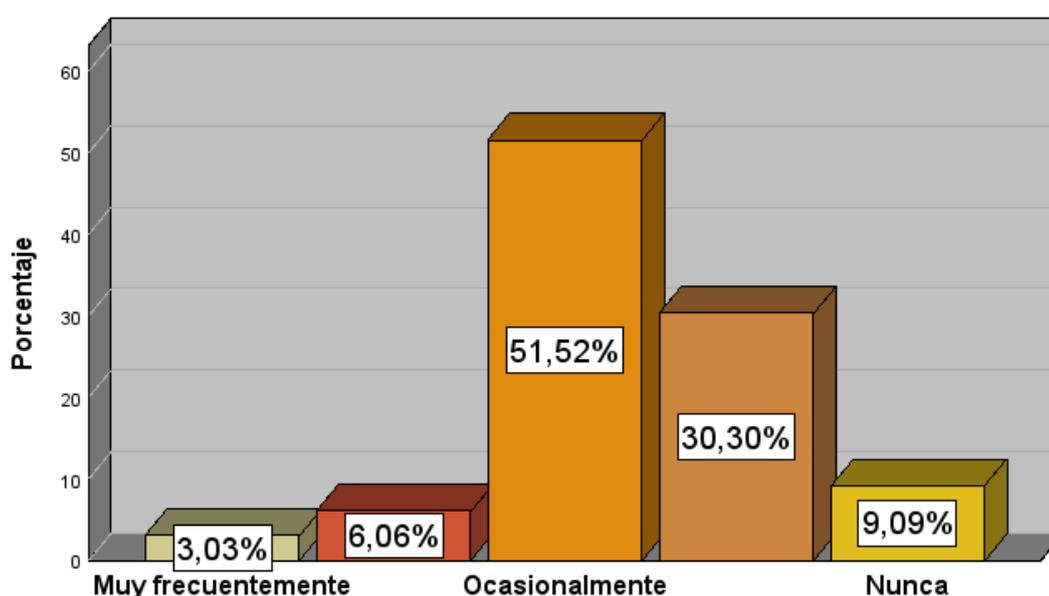
Tabla 10 Comentarios positivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	2	3,0	3,0	3,0
	Frecuentemente	4	6,1	6,1	9,1
	Ocasionalmente	34	51,5	51,5	60,6
	Raramente	20	30,3	30,3	90,9
	Nunca	6	9,1	9,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 10. Comentarios positivos



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

En base a los datos presentados, se puede observar que en respuesta a esta interrogante, la mayor parte de participantes señaló que, los clientes ocasionalmente o rara vez comentaron algo positivo acerca de las medidas de seguridad implementadas.

11) Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos relacionados con este tema

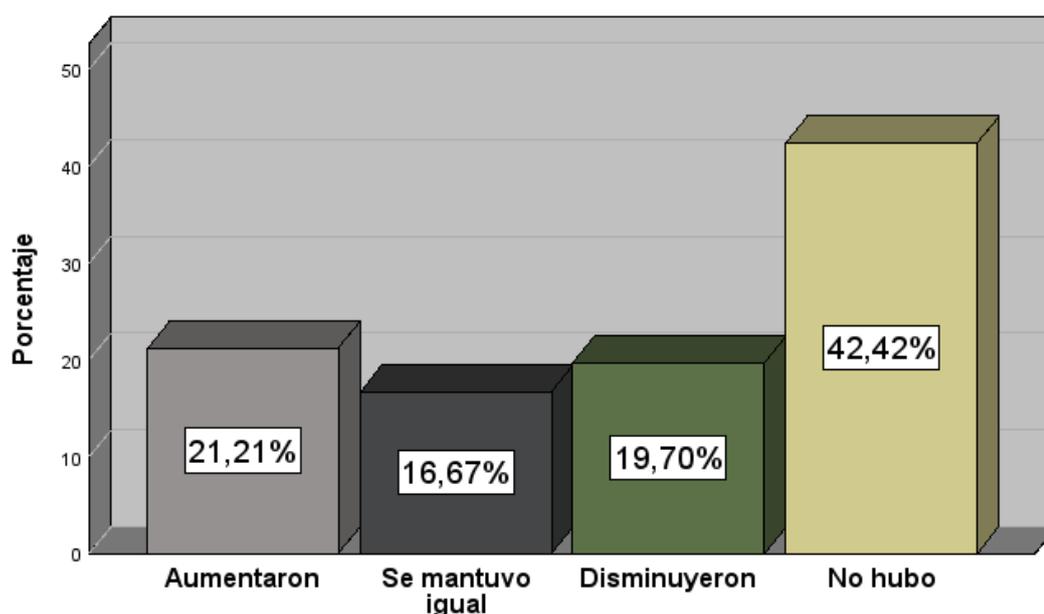
Tabla 11 Quejas o reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aumentaron	14	21,2	21,2	21,2
	Se mantuvo igual	11	16,7	16,7	37,9
	Disminuyeron	13	19,7	19,7	57,6
	No hubo	28	42,4	42,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 11. Quejas o reclamos



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Los resultados indican que la mayoría de encuestados no experimentó quejas o reclamos acerca de las medidas implementadas por parte de los huéspedes, pero sí existe una variedad de porcentajes mínimos en cuanto al aumento y disminución, esto podría indicar una adecuada adaptación a las medidas de seguridad por parte de los clientes de los diferentes establecimientos de alojamiento.

12 ¿En qué porcentaje se cancelaron las reservas en sus establecimientos por la implementación de las medidas de seguridad?

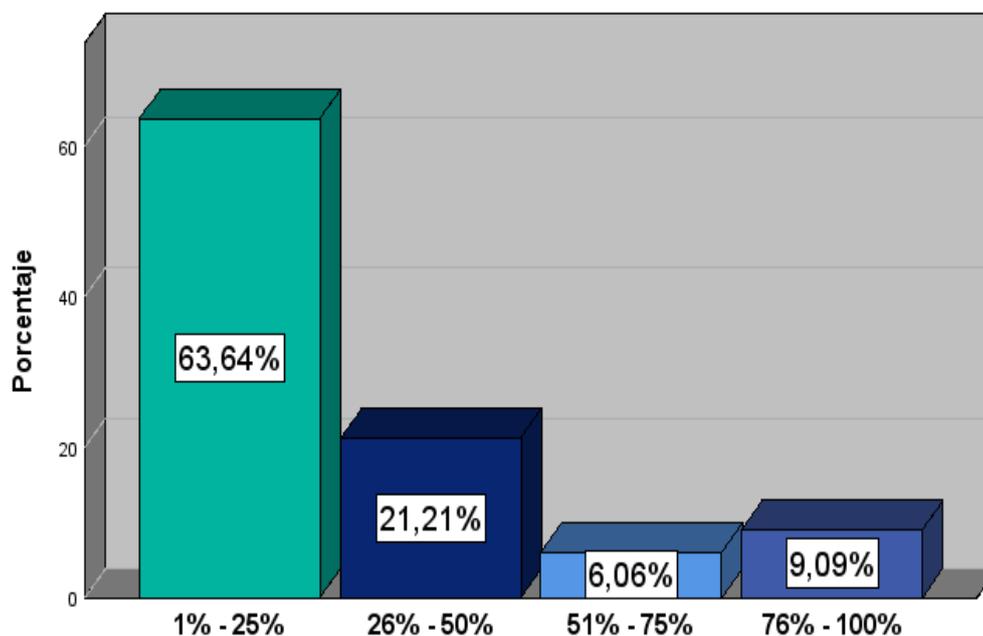
Tabla 12 Cancelación de reservas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1% - 25%	42	63,6	63,6	63,6
	26% - 50%	14	21,2	21,2	84,8
	51% - 75%	4	6,1	6,1	90,9
	76% - 100%	6	9,1	9,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 12. Cancelación de reservas



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

El resultado de la encuesta, indica que la mayoría de los establecimientos encuestados experimentaron cancelación en sus reservas, esta variedad de porcentajes en cuanto a las cancelaciones, puede indicar diferentes niveles de afectación en la industria hotelera del cantón.

13) Durante la implementación de las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento

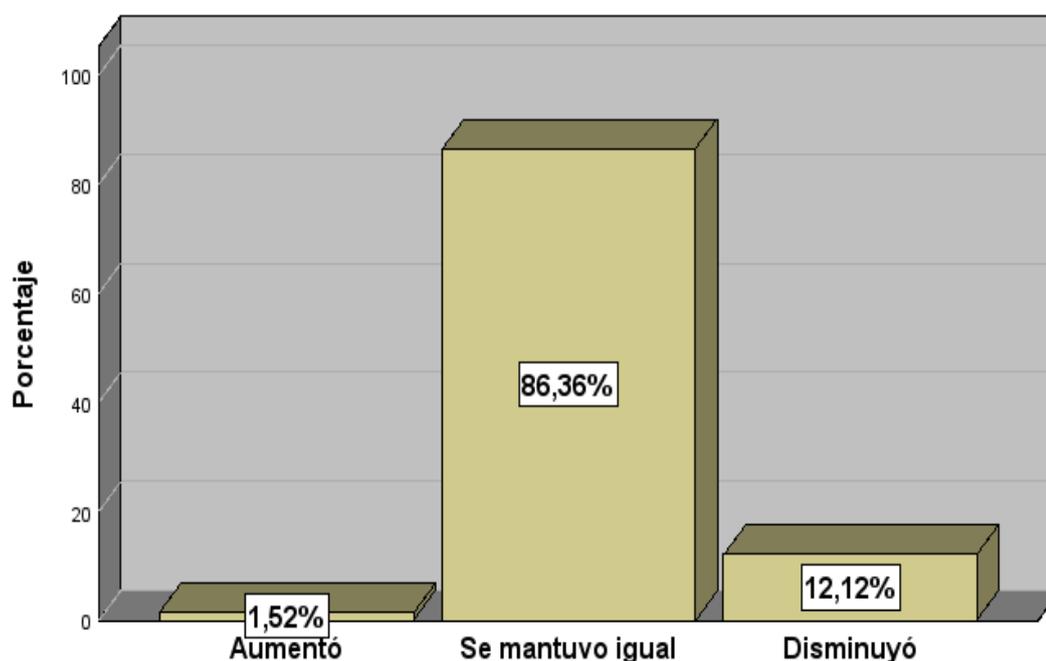
Tabla 13 Personal del establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aumentó	1	1,5	1,5	1,5
	Se mantuvo igual	57	86,4	86,4	87,9
	Disminuyó	8	12,1	12,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 13. Personal del establecimiento



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

En el gráfico se puede evidenciar que existe una tendencia muy clara acerca del personal de los hoteles, pues indica que durante las medidas de seguridad, la mayoría de los establecimientos hoteleros mantuvo laborando a todos sus empleados, también existió un porcentaje mínimo en aumento de personas contratadas para trabajar en esa época, en ciertos sitios de hospedaje tuvieron que prescindir de trabajadores debido a la falta de clientes.

14) Durante la implementación de las medidas de seguridad ¿Usted o su personal presenciaron o fue víctima de algún incidente en el establecimiento?

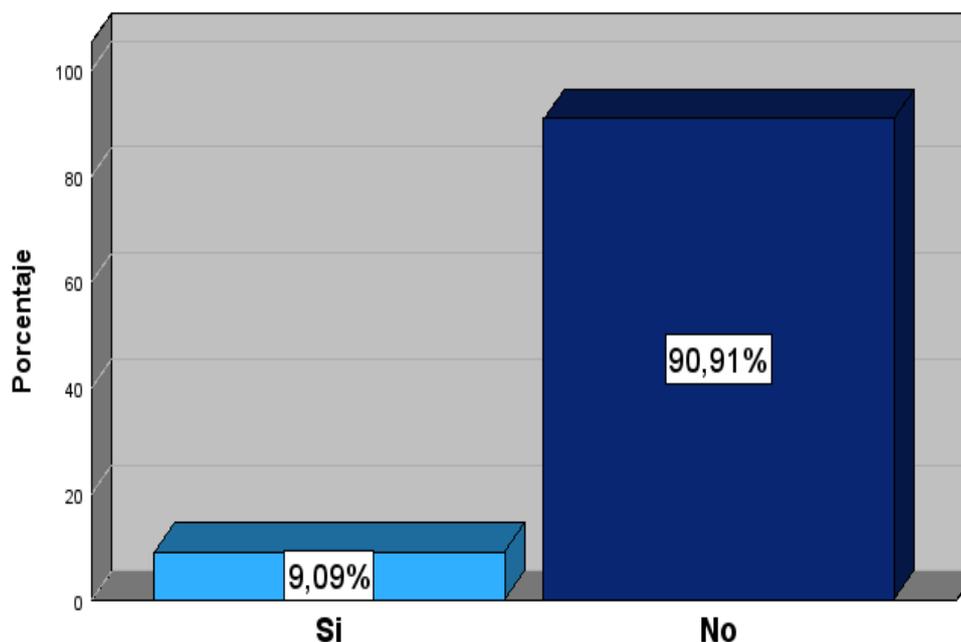
Tabla 14 Incidentes en el establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	9,1	9,1	9,1
	No	60	90,9	90,9	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 14. Incidentes en el establecimiento



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Los resultados reflejan un índice mínimo de incidentes presentados en los sitios de alojamiento según los encuestados, pues la mayoría no experimentaron problemas de seguridad, esto podría indicar que las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno fueron efectivas en reducir o prevenir incidentes en gran parte de los establecimientos en el período en que se implementaron.

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

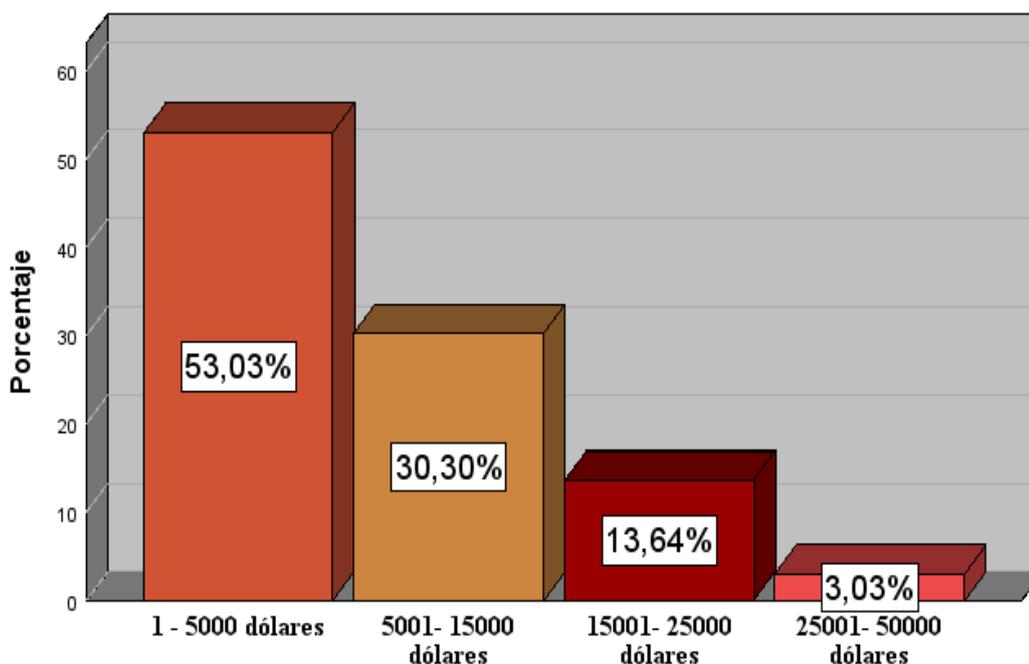
Tabla 15. Monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 - 5000 dólares	35	53,0	53,0	53,0
	5001- 15000 dólares	20	30,3	30,3	83,3
	15001- 25000 dólares	9	13,6	13,6	97,0
	25001- 50000 dólares	2	3,0	3,0	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 15. Monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

En los gráficos se observa que casi todos los establecimientos hoteleros encuestados, sufrieron algún nivel de pérdida ya que se evidencian diferentes rangos de montos. Las pérdidas económicas durante el toque de queda, podrían tener un impacto en la capacidad de los establecimientos para recuperarse económicamente en corto plazo, aún más si dependen en gran medida del turismo o la actividad nocturna.

16 ¿Considera usted que los estados de excepción con toque de queda disminuyen el índice de delincuencia y sicariatos?

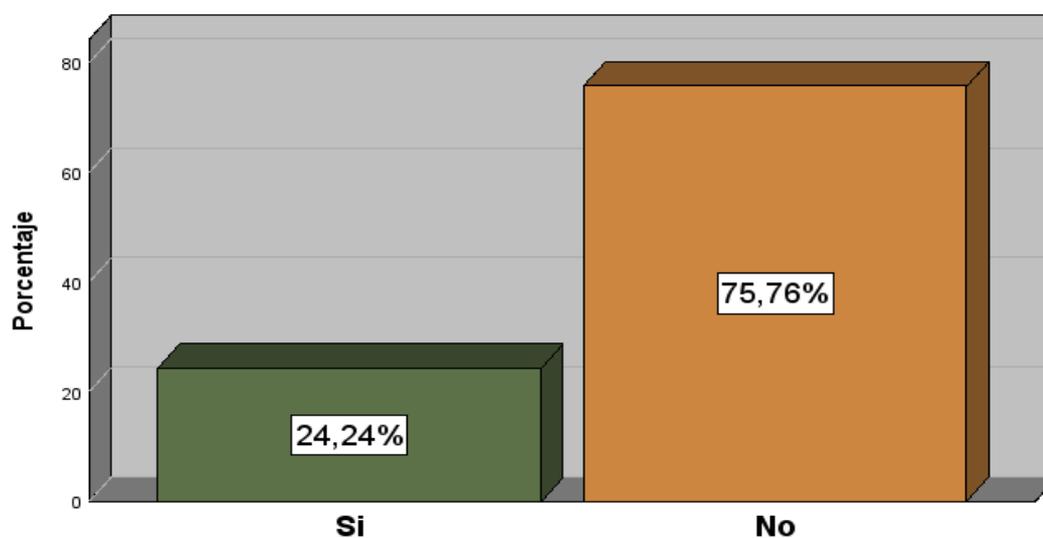
Tabla 16. Disminución en el índice de delincuencia y sicariato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	24,2	24,2	24,2
	No	50	75,8	75,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Ilustración 16. Disminución en el índice de delincuencia y sicariato



Fuente: Encuesta a empresarios turísticos del cantón Salinas

Elaborado por: Susana Elizabeth Matías Armendáriz

Análisis e interpretación:

Se observa que los encuestados tienen opiniones divididas, ya que si bien es cierto que hay un alto porcentaje que respondió de manera negativa a esta pregunta, al no estar convencidos de que los estados de excepción con toque de queda sean efectivos para reducir la delincuencia y sicariato; la otra parte, aunque mínima piensa que esta sí puede ser una buena solución ante la ola delincencial que se vive actualmente en el país.

3.2 Discusión

Según MINTUR (2022), El turismo actúa como un importante impulsor de la economía mundial, creando múltiples cadenas productivas que generan ingresos significativos a través de la creación de empleos y mejorando así la calidad de vida de la población. Uno de los aspectos más importantes del turismo es el consumo de bienes y servicios que ofrecen las diferentes localidades donde se desarrolla esta actividad. Su demanda aumenta constantemente debido a su naturaleza dinámica e influyente, generando impactos en los ámbitos económico, social, político y ambiental. Para lograr estos beneficios, la seguridad en el destino es crucial para los turistas, ya que nadie quiere estar ni sentirse en un lugar inseguro con altos índices de violencia.

Basados en la información recopilada en la encuesta para esta investigación, se obtuvieron hallazgos relevantes, como la importancia de implementar estrategias que llamen la atención de los clientes. En situaciones como los decretos ejecutivos que llevaron a un toque de queda y posteriormente a un conflicto armado a nivel nacional, los servicios hoteleros experimentaron una crisis en sus ingresos económicos. Para mitigar la inseguridad en los destinos, los gobiernos, empresarios y la sociedad en general deben incorporar estrategias, políticas y acciones en la planificación y el desarrollo de la industria turística, con el fin de mejorar la gestión de la seguridad en el turismo (OEA, 2021).

En la actualidad, la industria turística enfrenta dificultades significativas, siendo la seguridad una de las más críticas. Este tema está adquiriendo cada vez más importancia en la toma de decisiones de los turistas al considerar visitar ciertos destinos, debido a los frecuentes incidentes de asalto y agresiones dirigidos a visitantes o residentes. Esto resalta la necesidad de abordar la planificación de la seguridad mediante estrategias efectivas para garantizar la sostenibilidad de la actividad turística. Sin una atención adecuada a la seguridad, se corre el riesgo de sufrir pérdidas financieras en servicios como los hoteleros, gastronómicos, recreativos, entre otros. Solo con una planificación adecuada se podrán superar los desafíos económicos, asegurando la continuidad del negocio y el bienestar de sus empleados en tiempos de crisis (Iniseg, 2019).

CONCLUSIONES

De acuerdo con la información analizada en el presente estudio, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Al implementarse las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional con el objetivo de proteger a la ciudadanía, los establecimientos de hospedaje percibieron pérdidas económicas significativas, estas pérdidas figuran un decremento aproximado de hasta \$5000 y ajustes en sus tarifas de manera frecuente. Esto resalta el impacto económico negativo en el sector hotelero, ya que su tasa de ocupación se vio afectada, lo que impidió la normal generación de ingresos en esta industria durante el primer cuatrimestre de 2024.

A pesar de la implementación de estas medidas, el sector hotelero reportó pérdidas que oscilaron entre el 25% y el 50%, y en algunos casos llegaron hasta el 75%. La mayoría de estos establecimientos pudo mantener a todo su personal de trabajo mediante estrategias como alternar horarios y planificar turnos. Sin embargo, estas medidas impactaron negativamente en el empleo de algunos trabajadores. Aunque fue un grupo reducido, algunos establecimientos enfrentaron dificultades para conservar a todos sus empleados y se vieron obligados a reducir su plantilla laboral debido a la disminución de ingresos.

Los establecimientos de alojamiento experimentaron una notable reducción de sus ingresos económicos debido a las medidas de seguridad que incluían el toque de queda. Esto provocó un cambio significativo en la economía del sector, marcando una diferencia clara entre el período anterior y el actual.

RECOMENDACIONES

Según las conclusiones detalladas anteriormente, se realizan las siguientes recomendaciones:

Estar preparado para situaciones de emergencia, como toques de queda, conflictos armados o cualquier otro problema, es fundamental para los establecimientos de alojamiento. Una preparación adecuada no solo protege los ingresos económicos y la afluencia de turistas, sino que también fortalece la reputación del establecimiento, garantizando la seguridad de los clientes y el personal de trabajo. Para lograr esto, es crucial implementar planes de contingencia detallados que aborden situaciones de crisis y capacitar al personal en la respuesta a emergencias. La comunicación efectiva con los clientes, empleados y autoridades es esencial durante una crisis. Además, implementar estrategias financieras, como seguros adecuados y reservas de efectivo, ayudará a mitigar el impacto económico en situaciones de crisis.

Expandir la estrategia de alternar horarios con turnos rotativos para adaptarse a las fluctuaciones en la ocupación y la demanda permitirá distribuir las horas de trabajo de manera equitativa entre los empleados, ayudando a conservar sus puestos. Además, capacitar al personal para que pueda desempeñar diferentes funciones dentro del hotel no solo aumenta la capacidad operativa, sino que también hace que el personal sea más valioso, reduciendo la posibilidad de despidos. Esto asegura que, incluso con una plantilla reducida, el hotel pueda mantener un alto nivel de servicio al cliente. También se recomienda crear fondos de emergencia específicos para cubrir los sueldos del personal durante épocas de crisis.

Implementar estrategias para diversificar las fuentes de ingresos es esencial para que los establecimientos de alojamiento puedan ofrecer más allá del servicio de hospedaje. Se pueden desarrollar paquetes turísticos en colaboración con negocios locales, ofrecer alquiler de espacios para eventos, organizar actividades y eventos locales, y proporcionar servicios de catering. Esta variedad de ofertas puede ayudar a compensar la pérdida de ingresos por alojamiento durante períodos de crisis.

BIBLIOGRAFÍA

- 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>
- Barten, M. (2023). *Servicios hoteleros: una descripción clara de todos los servicios hoteleros*. REVFINE: <https://www.revfine.com/es/>
- Berti, L., Díaz, Y., & Pérez, P. (2021). Seguridad ciudadana basada en normas jurídicas ecuatorianas: Caso de la parroquia alpachaca, cantón Ibarra. *Universidad y Sociedad*. <https://0a109dh42-y-https-www-scopus-com.itmsp.museknowledge.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85116083449&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=de67ea075288fc57ac7dcf85eab27221&sot=b&sdt=cl&cluster=scoaffilctry%2C%22Ecuador%22%2Ct%2B%2Bscoexactkeywords%2C>
- Bertran, P. (2024). Los 10 tipos de Seguridad (y sus características). <https://medicoplus.com/ciencia/tipos-seguridad>
- Bertran, P. (2024). Los 24 tipos de delitos (y sus características). *Médico+*. <https://medicoplus.com/ciencia/tipos-delitos>
- Bravo, S. (2019). *Identificación con un destino turístico : necesidad de la reputación y la confianza*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179700>
- Chávez, J. (2023). Gasto turístico: Qué es, ejemplos y gastos más comunes. *Ceupe*. <https://www.ceupe.com/blog/gasto-turistico.html>
- Coll, F. (21 de 05 de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html#:~:text=Una%20tarifa%20es%20el%20precio,o%20adquirir%20un%20determinado%20producto.>
- Coll, F. (16 de febrero de 2023). Rankia: <https://www.rankia.com/diccionario/economia/empleo>

- Constitución de la República del Ecuador. (25 de enero de 2021). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Curagiu. (27 de julio de 2023). *Curagiu*. <https://www.curagiu.com/que-es-servicio-hotelero/>
- Dawson, M. (22 de 03 de 2024). *Little Hotelier*. <https://www.littlehotelier.com/es/blog/gestiona-tu-alojamiento/politica-de-cancelacion-de-hotel/>
- Expreso. (4 de febrero de 2024). En Salinas, al comercio le preocupa que el nuevo crimen frene la llegada de turistas. *Expreso*. <https://www.expreso.ec/guayaquil/salinas-comercio-le-preocupa-nuevo-crimen-frene-llegada-turistas-188499.html>
- Falconi, P., Ayón, H., Zavala, A., & Falconi, M. (enero de 2024). LA INSEGURIDAD Y SU REPERCUSIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS PAÍSES DE LATINOAMÉRICA. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(1), 51-62. <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/955/1326>
- 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>
- Frederick, D. (2023). Empleo. *Enciclopedia económica*. <https://enciclopediaeconomica.com/empleo/>
- García, L. (2024). *Estrategias de seguridad turística para el turismo de sol y playa, balneario Punta Blanca, provincia de Santa Elena, año 2023*. La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11099/1/UPSE-TTU-2024-0003.pdf>
- González, M. (31 de enero de 2024). *PRIMICIAS*. <https://www.primicias.ec/noticias/seguridad/conflicto-armado-reduccion->

muertes-violentas-ecuador/#:~:text=Foto%3A%20AFP-
,Entre%20el%2010%20y%20el%2024%20de%20enero%20de%202024,conf
licto%20armado%20interno%20en%20Ecuador.

González, P. (18 de enero de 2024). Cancelaciones de reservas turísticas llegan al 80% por estado de excepción. *PRIMICIAS*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/turismo-inseguridad-reservas-estado-excepcion/>

Iniseg. (8 de enero de 2019). <https://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-turistica-su-importancia-y-proyeccion/>

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

La Hora. (13 de enero de 2024). El sector turístico es el más afectado por la guerra contra el terrorismo en Ecuador. <https://www.lahora.com.ec/pais/sector-turistico-mas-afectado-guerra-contra-terrorismo-ecuador/>

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

March, J. (31 de marzo de 2024). <https://reservasdirectas.com/como-calcular-la-tasa-de-ocupacion-de-un-hotel/#:~:text=La%20f%C3%B3rmula%20para%20calcular%20la,100%20para%20obtener%20el%20porcentaje.>

Matacovic, H. (24 de 12 de 2019). “The impact of crime on security in tourism” . *Seguridad y Defenza*, 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.35467/sdq/115539>

Mendoza Tarabó, A. E., Yumisaca Tuquina, J. E., & Peralta Mendoza, S. P. (2022). Diversificación del turismo mediante rutas culturales en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena. *Siembra*, 9(2), e3788. <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i2.3788>

- Ministerio de Turismo. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO*.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.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>
- ONU turismo. (2018). <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%2C%20profesionales%20o%20de%20negocios>.
- ONU Turismo. (26 de junio de 2019). <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-01-26/los-ministros-de-turismo-dialogan-sobre-la-coordinacion-entre-turismo-y-seg>
- Pérez, J. (26 de 10 de 2021). *Definición*. Impacto económico-Qué es, ejemplo, definición: <https://definicion.de/impacto-economico/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (26 de octubre de 2021). <https://definicion.de/impacto-economico/>
- Ricardo, R. (24 de 09 de 2020). Generación de ingresos para el sector hotelero: definición y descripción general. *Estuyendo*.
<https://estuyendo.com/generacion-de-ingresos-para-el-sector-hoteler-definicion-y-descripcion-general/>
- Rojas, D. (20 de 08 de 2023). La delincuencia en el Ecuador: Un problema complejo con soluciones complejas. *CADIEC*.
<http://cadiec.oe.espol.edu.ec/2023/08/20/la-delincuencia-en-el-ecuador-un-problema-complejo-con-soluciones-complejas/>
- Samaniego, M. (11 de enero de 2024). <https://www.meythalerzambranoabogados.com/post/respuestas-a-la-crisis-de-seguridad-en-ecuador-decretos-110-y-111>

- Santillán, K. (2021). *SEGURIDAD Y HOSPITALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL*.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11088/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000344.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Savelli, L. (18 de enero de 2024). *Naciones Unidas*.
<https://unsdg.un.org/es/latest/blog/ecuador-hace-frente-al-aumento-de-la-violencia-y-el-crimen-organizado>
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (24 de enero de 2024). *El Nuevo ECUADOR*. <https://www.comunicacion.gob.ec/ecuador-presento-su-guia-de-inversiones-de-turismo-actualizada-en-el-marco-de-fitur/>
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (16 de enero de 2024). *El presidente Daniel Noboa reafirma que mantendrá la guerra contra el terrorismo para recuperar la paz*. Boletín #061.
<https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-daniel-noboa-reafirma-que-mantendra-la-guerra-contra-el-terrorismo-para-recuperar-la-paz/>
- Sevilla, A. (29 de 01 de 2016). Precio, Que es, tipos y funciones. Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/precio.html>
- Simalco. (19 de marzo de 2023). <https://simalco.com/la-inseguridad-en-latinoamerica-estaria-afectando-el-turismo/>
- Statista Research Department. (10 de enero de 2024).
<https://es.statista.com/estadisticas/1402384/tasa-de-homicidios-ecuador/>
- Vivanco, J. (2021). Seguridad Ciudadana: revisión. *Centro Sur , Social Science*.
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/revistacentrosur,+22.pdf
- wobook spain. (16 de 01 de 2023). *Wubook*. <https://es.wubook.net/blog/como-establecer-tarifas-y-precios-para-tu-hotel/>

APÉNDICE

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>“IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN EL CANTON SALINAS 2024”</p>	<p>¿Cómo las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en 2024 afectan la generación de ingresos de los servicios hoteleros en el cantón Salinas?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el impacto de las medidas de seguridad en la rentabilidad de los hoteles en el cantón Salinas? ➤ ¿Cómo han sido afectados el empleo y la generación de ingresos en el sector hotelero de Salinas como resultado de las medidas de seguridad del Gobierno Nacional? ➤ ¿Cuál es la diferencia en la generación de ingresos de los hoteles de Salinas antes y después de la implementación de las medidas de seguridad del Gobierno Nacional? 	<p>General Analizar el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en el cantón Salinas 2024</p> <p>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>Independiente</p> <p>“Generación de ingresos de los servicios hoteleros”</p> <p>-Dependiente</p> <p>Medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Generación de ingresos -Impacto económico -Ocupación hotelera -Empleo -Seguridad -Delincuencia - - 	<p>Servicios hoteleros Tarifas y precios Cancelación de reservas Número de quejas o reclamo</p> <p>-Tipos de Seguridad</p> <p>-Delitos -Tipos de Delitos</p> <p>-Reputación del destino -</p>	<p>Investigación Cuantitativa Descriptiva Exploratoria De campo</p> <p>Inductivo</p> <p>Bibliográfica</p>

Elaboración propia: Matías, S (2024)

Anexo N° 2. Presupuesto

cant	Detalle	C. unitario	C. total
	Tecnológico		
1	Laptop	\$6.00	\$600
	Celular	\$250.	\$250
	Materiales y suministros		
1	Resma	\$4.50	\$4.50
2	Esferos	\$0.40	\$0.80
	Impresiones de documentos		
	Transporte		
1	Pasajes		\$30
	Otros		
	Alimentación - varios		\$15
	Total		\$900.3

Elaborado por: Matias, S (2024)

Anexo N° 3. Encuesta a empresario turístico



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 EL CANTÓN SALINAS

Estimado empresario turístico 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 el cantón Salinas, 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.

<p>1. Género Masculino _____ Femenino _____ LGBTQ+ _____</p>	<p>2. Edad 18 – 25 años ____ 26 – 35 años ____ 36 – 45 años ____ 46 – 55 años ____ 56 o más ____</p>
<p>3. ¿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% ____</p>	<p>4. 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% ____</p>
<p>5. ¿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) _____</p>	<p>6. ¿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 ____</p>
<p>7. ¿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 ____</p>	<p>8. Durante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno, ¿se evidenció la presencia de policías y militares en el destino? Sí ____ No ____</p>
<p>9. En el tiempo en que se implementaron las medidas de seguridad, ¿con qué frecuencia tuvo que ajustar sus tarifas? Muy frecuentemente ____ Frecuentemente ____ Ocasionalmente ____ Raramente ____ Nunca ____</p>	<p>10. ¿Con qué frecuencia sus clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad implementadas? Muy frecuentemente ____ Frecuentemente ____ Ocasionalmente ____ Raramente ____ Nunca ____</p>
<p>11. 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 ____</p>	<p>12. ¿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% ____</p>



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

<p>11. Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos relacionados con este tema</p> <p>Aumentaron <input type="checkbox"/> _____</p> <p>Se mantuvo igual <input type="checkbox"/> _____</p> <p>Disminuyeron <input type="checkbox"/> _____</p> <p>No hubo <input type="checkbox"/> _____</p>	<p>12. ¿En qué porcentaje se cancelaron las reservas en su establecimiento por la implementación de las medidas de seguridad?</p> <p>1% - 25% <input type="checkbox"/> _____</p> <p>26% - 50% <input type="checkbox"/> _____</p> <p>51% - 75% <input type="checkbox"/> _____</p> <p>76% - 100% <input type="checkbox"/> _____</p>
<p>13. Durante la implementación de las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento</p> <p>Aumentó <input type="checkbox"/> _____</p> <p>Se mantuvo igual <input type="checkbox"/> _____</p> <p>Disminuyó <input type="checkbox"/> _____</p> <p>Si aumentó ¿en qué número? <input type="text"/> _____</p> <p>Si disminuyó ¿en qué número? <input type="text"/> _____</p>	<p>14. Durante la implementación de las medidas de seguridad, ¿Usted o su personal presenció o fue víctima de algún incidente en el establecimiento?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> _____</p> <p>No <input type="checkbox"/> _____</p>
<p>15. ¿Cuál sería el monto aproximado en dólares que ha perdido el establecimiento durante el toque de queda implementado por el gobierno?</p> <p>1 – 5000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>5001 – 15000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>15001 – 25000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>25001 - 50000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>50001 – 100000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>100001 - 200000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>200001 - 300000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p> <p>Más de 300000 dólares <input type="checkbox"/> _____</p>	
<p>16. ¿Considera Usted que los estados de excepción con toque de queda disminuye el índice de delincuencia y sicaratos?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> _____</p> <p>No <input type="checkbox"/> _____</p>	

Gracias por su colaboración

Anexo N° 4. Evidencia de levantamiento de información a sitios de alojamiento

Encuesta Hostal Dorado In



Encuesta Hotel Casa Blanca



Encuesta a hotel Francisco III



Encuesta a Hostal Cocos

