



**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 LA COMUNA MONTAÑITA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA 2024.”**

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

AUTOR:

STEVEN ALBERTO TIGRERO TOMALÁ

Tutor:

LCDO.ARNALDO EFREN MENDOZA TARABÓ.PhD.

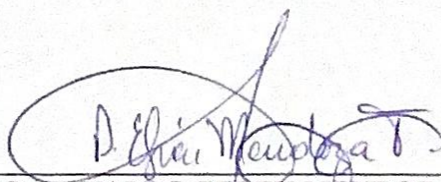
LA LIBERTAD- ECUADOR

2025

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 LA COMUNA MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA 2024”**, elaborado por el Sr. Steven Alberto Tigrero Tomalà, egresado de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado 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

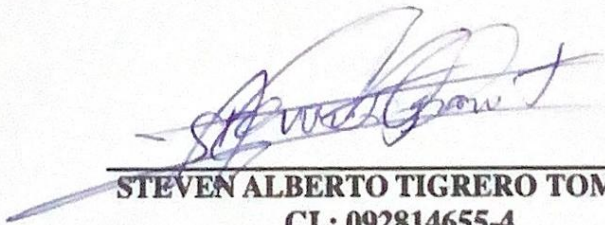


**LCDO. ARNALDO EFREN MENDOZA TARABÓ. PhD.
PROFESOR TUTOR**

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 LA COMUNA MONTAÑITA, 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, Steven Alberto Tigreiro Tomalá con cédula de identidad número 0928146554 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.



STEVEN ALBERTO TIGREIRO TOMALA
CI.: 092814655-4

AGRADECIMIENTO

A Dios por mi vida, otorgarme fuerza, paciencia, dedicación para poder culminar mis sueños y mis logros y así seguir adelante, estoy muy agradecido con Dios por que Él me enseñó a no rendirme y que crea más en mí.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), por la oportunidad de haberme permitido ingresar en una institución académica de primer nivel, que me permitió aprender mucho y mejorar mis habilidades profesionales.

A los profesores que me guiaron a lo largo de mi educación universitaria con paciencia y veracidad para terminar satisfactoriamente mi carrera.

A mi profesor guía, quien con su experiencia como maestro y su profesionalismo me orientó de la manera más versátil y precisa.

A mi madre, me brindó su apoyo incondicional durante este proceso académico, siempre estuvo dispuesta a escucharme y su presencia fue un refugio en momentos de estrés y duda, su amor y dedicación me dieron la fuerza necesaria para superar los obstáculos y alcanzar mis objetivos.

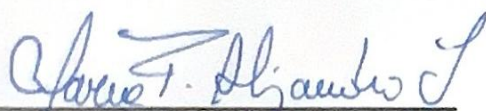
A mis tíos y tías de parte de mi padre, que gracias a su generosidad y apoyo que pude iniciar mis estudios universitarios, ya que me brindaron los recursos necesarios para poder seguir mi profesión.

Steven Alberto Tigrero Tomalá

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a Dios, porque Él me ha dado las fuerzas necesarias para continuar con mis sueños y metas, por haberme regalado muchos años de vida, por enseñarme lo bueno y lo malo, Él me ha convertido en una persona fuerte y veraz y me permitió culminar mi formación profesional. A mi madre, Rosa Tomalá, por guiarme por el buen camino y ser mi apoyo incondicional. A mi hermana, quien me brindó su apoyo económico cuando más lo necesitaba, siempre dispuesta a ayudarme. A mis tías, Carmen Tigrero y Karina Tigrero, quienes siempre estuvieron allí para escucharme y aconsejarme. A mis tíos, Antonio Tigrero y Justo Tigrero, quienes me enseñaron a trabajar y a aprender más de la vida. A mi grupo de compañeros, Iván Chévez, Mirley López, Karen Mieles, por el invaluable apoyo académico que me han brindado durante mi carrera en turismo, a Priscila Hernández que me ha guiado a ser mejor persona cada día, me brindó su apoyo emocional, es una de las pocas personas que creyeron en mi capacidad y me ayudó a mantener la motivación y la perseverancia, nunca me hizo sentir que estaba solo y siempre estuvo dispuesto a escucharme y aconsejarme, su apoyo emocional fue fundamental para mi crecimiento y desarrollo como profesional.

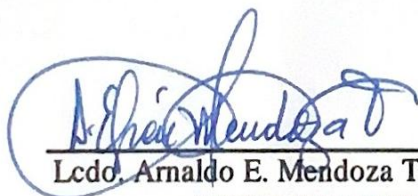
Steven Alberto tigrero Tomalà

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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



Ing. Jhony E. Yumisaca Tuquinga, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



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



Lcda. Esther del C. Mullo Romero. PhD.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC



Secret. Ejec. Grace M. Lindao Quimí
ASISTENTE ADMINISTRADORA

INDICE DE CONTENIDOS	Pág.
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTOS	4
DEDICATORIA.....	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	6
INDICE DE CONTENIDOS.	7-8
ÍNDICE DE TABLAS.	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRAC	12
INTRODUCCIÓN	13-18
CAPÍTULO I.	19
MARCO REFERENCIAL.....	19
1.1 Revisión de literatura.....	19-21
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
1.2.1. Medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional.....	22
1.2.1.1. Cancelación de reserva	23
1.2.1.2. Porcentaje de ocupación.....	23
1.2.1.3. Afluencia de clientes	23
1.2.1.4. Comentarios positivos de clientes	24
1.2.1.5. Presencia policial en el destino.	24
1.2.1.6. Ajustes en tarifas.	24
1.2.1.7. Quejas o reclamos.	25

1.2.1.8. Incidentes en el establecimiento.....	25
1.2.2. Generación de ingresos de los servicios hoteleros	26
1.2.2.1. Pérdida de ingresos.....	27
1.2.2.2. Monto perdido durante el toque de queda.....	27
1.2.2.3. Cancelación de reserva	27
1.2.2.4. Estrategias para atraer clientes	28
1.3.Fundamentos legales	28-32
CAPÍTULO II.....	33
METODOLOGÍA	33
2.1 Diseño de la Investigación.....	33
2.2 Métodos de la Investigación.....	34
2.3 Población y muestra	34
2.4 Recolección y procesamiento de datos.....	35
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
3.1. Análisis de datos.....	36
3.1.1 Análisis de encuestas realizadas a turistas.....	36-52
DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56-60
APÉNDICE.....	61-62
ANEXO.....	63-68

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS.....	36
Tabla 2 RANGO DE EDADES.....	37
Tabla 3 PORCENTAJE DE PÉRDIDA DE INGRESOS	38
Tabla 4 OCUPACIÓN Y/O AFORO DE SU ESTABLECIMIENTO	39
Tabla 5 OFERTA DE SUS SERVICIOS PARA ATRAER CLIENTES	40
Tabla 6 MEJORARA DE LA IMAGEN DEL DESTINO.....	41
Tabla 7 INCREMENTO DE LA AFLUENCIA EN EL DESTINO.....	42
Tabla 8 PRESENCIA DE POLICÍAS Y MILITARES EN EL DESTINO	43
Tabla 9 FRECUENCIA DE AJUSTE DE TARIFAS	44
Tabla 10 FRECUENCIA DE COMENTARIOS POSITIVOS	45
Tabla 11 NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	46
Tabla 12 PORCENTAJE DE CANCELACIÓN DE RESERVA	47
Tabla 13 PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO	48
Tabla 14 PRESENCIA DE INCIDENTES DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO	50
Tabla 15 MONTO DE PÉRDIDA EN LOS ESTABLECIMIENTOS	51
Tabla 16 ESTADOS DE EXCEPCIÓN DISMINUYEN DELINCUENCIA.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS**Pág.**

Gráfico 1: Género de los encuestados	36
Gráfico 2: Rango de Edades.....	37
Gráfico 3: Porcentaje de pérdida de ingresos	38
Gráfico 4: Ocupación y/o aforo de su establecimiento	39
Gráfico 5: Oferta de sus servicios para atraer clientes	40
Gráfico 6: Mejorar de la imagen del destino.....	41
Gráfico 7: Incremento de la afluencia en el destino	42
Gráfico 8: Presencia de policías y militares en el destino	43
Gráfico 9: Frecuencia de ajuste de tarifas	44
Gráfico 10: Frecuencia de comentarios positivos	45
Gráfico 11: Número de quejas y reclamos	46
Gráfico 12: Porcentaje de cancelación de reserva.....	47
Gráfico 13: Personal del establecimiento	48
Gráfico 14: Disminución del personal por establecimiento	49
Gráfico 15: Presencia de incidentes dentro del establecimiento	50
Gráfico 16: Monto de pérdida en los establecimientos	51
Gráfico 17: Estados de excepción disminuyen delincuencia	52



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

AUTOR:

Steven Alberto Tigreiro Tomalá

TUTOR:

Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó. PhD.

RESUMEN

La investigación aborda la temática del impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en Montañita provincia de Santa Elena, provocado por las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional en el año 2024. El problema analizado se centra en cómo estas medidas de seguridad han afectado la economía de la comuna y, en particular, la industria hotelera. El objetivo principal de la investigación fue evaluar el impacto económico de dichas medidas en la generación de ingresos de los hoteles en Montañita. Para lograr esto, se utilizó una metodología que incluyó análisis de datos económicos locales y encuestas a empresarios de alojamientos turísticos. Los resultados obtenidos revelaron una disminución significativa en la ocupación hotelera y en los ingresos generados, así como cambios en los patrones de reserva y preferencias de los visitantes. Como conclusión, se destaca la necesidad de encontrar un equilibrio entre la seguridad pública y el fomento de la actividad turística para garantizar la sostenibilidad económica de Montañita como destino turístico.

Palabras claves: Medidas de seguridad, Ingresos hoteleros, Impacto económico, Turismo, Montañita.



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

AUTHOR:

Steven Alberto Tigrero Tomalá

ADVISOR:

Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó. PhD.

ABSTRAC

The research addresses the issue of the impact on the generation of income from hotel services in Montañita, Santa Elena, caused by the security measures implemented by the national government in the year 2024. The problem analyzed focuses on how these security measures have affected the economy of the commune and, in particular, the hotel industry. The main objective of the research was to evaluate the economic impact of these measures on the income generation of hotels in Montañita. To achieve this, a methodology was used that included analysis of local economic data, surveys of tourism lodging businessmen. The results obtained revealed a significant decrease in hotel occupancy and income generated, as well as changes in the booking patterns and preferences of visitors. In conclusion, the study highlighted the need to find a balance between public safety and the promotion of tourism to ensure the economic sustainability of Montañita as a tourist destination.

Keywords: Security measures, Hotel revenues, Economic impact, Tourism, Montañita.

INTRODUCCIÓN

En Ecuador una de las industrias más importantes y de mayor crecimiento es el turismo. En el transcurso de los años la industria turística ha experimentado una notable evolución. El país ofrece una variedad de destinos turísticos que atraen a visitantes de todo el mundo, desde sus majestuosas montañas hasta sus exuberantes selvas amazónicas y playas vírgenes. (IBT EDU, 2024)

El aumento de la inseguridad en el país en los últimos años ha sido un tema de preocupación, especialmente en el sector turístico. Aunque el ministro del sector menciona que la incidencia de la inseguridad en el turismo es "muy baja", es importante considerar que la percepción de seguridad juega un papel crucial en la decisión de viajar. A pesar de los esfuerzos del Gobierno por combatir el crimen organizado, la seguridad sigue siendo un factor influyente en la industria turística. Además, con iniciativas como la cooperación con aerolíneas y la eliminación de impuestos, el país busca fortalecer su atractivo turístico y atraer a más visitantes internacionales. (swissinfo.ch, 2023). El Acuerdo Ministerial N° 2023 004, que redujo las tasas Eco Delta y Potencia Turística en Ecuador, ha mejorado significativamente el turismo del país. Esta medida, efectiva desde el 1 de junio de 2023, ha permitido una disminución en los costos de los boletos aéreos internacionales (MINTUR, 2023b). A través de esta medida, se ha logrado mejorar la competitividad aérea del país, promoviendo la reactivación de la conectividad aérea, atrayendo nuevas aerolíneas al país, lo que resulta en un ahorro para los ecuatorianos y turistas extranjeros.

Sin embargo, la seguridad de los turistas es uno de los factores más cruciales para el desarrollo turístico de una localidad, ya que influye en la decisión de viaje de los turistas, tanto nacionales como extranjeros. Por lo tanto, los atractivos deben ser lugares con altos niveles de seguridad, así como los servicios turísticos, que deben

contar con planes de contingencia y apoyo policial para un desarrollo óptimo. (Chandi Yépez et al., 2022)

En la implementación de medidas de seguridad para garantizar el bienestar de los turistas, se destacan diversas estrategias clave, entre ellas se encuentran el incremento de mecanismos de protección al usuario de servicios turísticos a través de la implementación de estrategias y protocolos con un enfoque en derechos humanos e integral. Asimismo, se prevé fortalecer la participación del sector público, privado y sociedad civil en la promoción de la seguridad turística. Otras acciones incluyen la gestión de denuncias, quejas y reclamos por parte del Ministerio de Turismo, la atención de emergencias turísticas, la prevención de riesgos en destinos turísticos, la articulación con otras instituciones para garantizar los derechos humanos e inclusión social, la capacitación de municipios en el Plan Integral de Asistencia al Turista (PIAT), y la implementación de mesas de seguridad turística en las provincias. (MINTUR, 2023a)

Por otro lado, la protección y salvaguarda de las personas en el contexto del desarrollo de actividades productivas en el país es una prioridad que requiere estrategias integrales y coordinadas, se enfatiza la importancia de la inteligencia en la elaboración de escenarios actuales y prospectivos para evaluar riesgos y amenazas. Además, se promueven medidas preventivas y de protección, así como la colaboración con entidades judiciales para abordar las amenazas de manera efectiva. El enfoque multidisciplinario e interinstitucional es fundamental para garantizar la seguridad ciudadana y pública, con planes estratégicos que incluyen la prevención del delito y la violencia, así como la cooperación internacional para enfrentar amenazas transnacionales. (MDI, 2019). Con este fin, el gobierno ecuatoriano ha implementado políticas y estrategias para mejorar la seguridad pública, incluida la ampliación de la presencia policial en las calles, el desarrollo de programas de prevención del delito y la promoción de la participación ciudadana en la prevención del delito. Estas medidas tienen como objetivo restablecer la confianza en las autoridades y promover un entorno seguro y próspero para todos los ciudadanos.

La provincia de Santa Elena es un reconocido destino turístico en Ecuador, mantiene una oferta principal de turismo de sol y playa, así como también, de cultura, turismo comunitario y ecoturismo (Mendoza et al, 2022). Sin embargo, se ha visto gravemente afectado por la inseguridad que aqueja al país, reflejado en una disminución del 75% en visitas turísticas y una ocupación hotelera casi inexistente. La declaración del estado de excepción y el toque de queda han limitado drásticamente la llegada de turistas, generando cancelaciones masivas de reservas y un impacto económico devastador en el sector. (Primicias, 2023) Con el aumento de los delitos y la violencia en la provincia, la población ha experimentado un aumento en el malestar y la desaprobación hacia el gobierno, ya que lo ven como débil, ineficaz e incapaz de proporcionar seguridad. Esto ha llevado a una reestructuración del tejido social y del orden existente, cambiando la forma en que las personas interactúan con su entorno lo que conlleva a un desequilibrio en el entorno económico. (Ortega, Kevin M. et al., 2021)

Montañita, ubicada en la Provincia de Santa Elena, es reconocida por su vibrante cultura, hermosas playas y como un paraíso para surfistas y turistas que buscan ocio y aventura. Las medidas de seguridad excesivas o la percepción de invasión de la privacidad podrían disuadir a los turistas, provocando una disminución de las tasas de ocupación hotelera y, en consecuencia, afectando los ingresos generados por estos servicios.

La presencia de medidas de seguridad fue tranquilizadora para algunos, pero también impactó en la percepción en lo relacionado con la instrucción a su privacidad y el impedimento para viajar, este cambio en las preferencias de los consumidores alteró las visitas al destino turístico Montañita, afectando los servicios turísticos que se ofrecen en el territorio, estos cambios podrían incluir la necesidad de capacitación adicional del personal, inversión en infraestructura de seguridad y la adaptación de los servicios para cumplir con las nuevas regulaciones.

El aumento de los costos operativos, si no se compensa con un número adecuado de huéspedes, puede llevar a una reducción de la rentabilidad y, en casos extremos, obligar a los establecimientos a reducir sus operaciones o cerrar. Los hoteles que alguna vez prosperaron atendiendo a turistas internacionales se vieron en la necesidad de girar hacia un segmento de mercado diferente, lo que requeriría una reevaluación de sus ofertas de servicios y estrategias de marketing. No se pueden subestimar las implicaciones más amplias de estas medidas de seguridad para la economía local de Montañita.

Este fenómeno planteaba interrogantes importantes: ¿Cuál es el impacto de las medidas de seguridad en la rentabilidad de los hoteles en Montañita?, ¿Cuál es la diferencia en la generación de ingresos de los hoteles de la comuna Montañita antes y después de la implementación de las medidas de seguridad del Gobierno Nacional?, ¿Cómo han sido afectados el empleo y la generación de ingresos en el sector hotelero de la comuna Montañita como resultado de las medidas de seguridad del Gobierno Nacional?, Estas preguntas de investigación sirvieron como punto de partida para explorar el impacto de las medidas de seguridad con los establecimientos de alojamientos turísticos de la comuna de Montañita.

Por lo antes mencionado el presente trabajo planteó como objetivo analizar el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Montañita Provincia de Santa Elena, 2024. Para lograr este objetivo, se establecieron una serie de objetivos específicos, donde el primero se basa en examinar la rentabilidad de los hoteles en base a las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional, además se planteó, identificar el impacto en el empleo y la generación de ingresos en el sector, lo que permitió abordar con mayor profundidad la dinámica del impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionado por las medidas adoptadas y así comparar los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas.

El trabajo tuvo como justificación que el efecto de las estrategias de seguridad en la generación de ingresos en el sector hotelero fue un aspecto fundamental a evaluar en la industria, al analizar de manera específica la localidad de Montañita en la provincia de Santa Elena en el primer cuatrimestre del 2024, la correlación entre las estrategias de seguridad y los ingresos hoteleros adquirió una relevancia aún mayor.

La seguridad y la hospitalidad que se brindan dependen del éxito del crecimiento turístico, por lo que es necesario planificar y organizar con comerciantes y autoridades emprender programas de capacitación y seguridad que garanticen el bienestar de quienes deciden conocer la provincia.

Una de las principales formas en las que las medidas de seguridad pueden impactar los ingresos del hotel es a través de la mejora de la experiencia general del huésped. Cuando se logra que los huéspedes se sientan seguros durante su estadía, es más probable que desarrollen una percepción positiva del establecimiento y que estén dispuestos a repetir su visita en el futuro. Esto puede generar un incremento en las reservas repetidas y en las recomendaciones positivas de boca en boca, lo cual en última instancia contribuirá a aumentar los ingresos del hotel.

Además, las medidas de seguridad pueden tener un impacto directo en la estrategia de precios de los hoteles. Aquellas propiedades que invierten en sistemas y medidas de seguridad sólidos tienen la capacidad de establecer tarifas de habitación más elevadas en comparación con aquellas que carecen de disposiciones de seguridad adecuadas. Los huéspedes suelen estar dispuestos a pagar un precio más alto por la tranquilidad y seguridad que implica hospedarse en un hotel seguro, lo cual puede generar mayores ingresos para el establecimiento. En destinos turísticos populares como Montañita, reconocido por sus playas y su animada vida nocturna, la implementación de medidas de seguridad efectivas puede resultar particularmente beneficiosa para los hoteles.

Para finalizar en lo que respecta el mapeo, en el presente trabajo de investigación se estructuró en tres capítulos, los cuales son mencionados a continuación:

El Capítulo I, "Marco Referencial" es donde se presenta el marco teórico conceptual que se utilizó para abordar el problema. En este caso, se incluyó información sobre el impacto en la generación de ingresos. servicios hoteleros en la comuna Montañita, medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional, entre otros temas relevantes. Además de la revisión bibliografía, se enfocó en la identificación de teorías y conceptos relevantes para las variables de esta investigación. Finalmente se redactó un marco legal que proporcionó el soporte necesario para respaldar este trabajo.

El Capítulo II, llamado "Metodología", se centró en la descripción detallada del diseño de investigación utilizado, los métodos de la investigación, la descripción de la población y muestra seleccionada, así como la recolección y procesamiento de los datos obtenidos. Este capítulo proporcionó una guía completa y transparente sobre cómo se llevó a cabo el estudio, lo que permitió comprender la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos

Por último, el Capítulo III, denominado "Resultados y Discusión", presenta y analiza los hallazgos obtenidos a partir de los datos recopilados durante el estudio. Así mismo, se procedió a discutir e interpretar los resultados, facilitando una comprensión más clara del trabajo y finalmente como resultado de la investigación se redactaron las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 Revisión de literatura

Para la realización de la presente investigación sobre el tema “Impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionado por las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en la comuna Montañita, provincia de Santa Elena 2024”, se consideró la revisión de una variedad de trabajos de investigación, tanto nacionales e internacionales que aportaron a la temática de estudio.

En la revista científica escrita por el autor Pedro Falconi Y., (Yépez et al., 2024) denominado “INSECURITY AND ITS IMPACT ON TOURISM ACTIVITY IN LATIN AMERICAN COUNTRIES”, explica que la inseguridad ciudadana ha sido un tema de gran relevancia en América Latina, afectando no solo la vida diaria de los habitantes sino también las actividades económicas, incluyendo el turismo. Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el turismo es una actividad económica masiva que genera el 10% de la producción y del empleo mundial. Sin embargo, la inseguridad puede tener un impacto negativo significativo en la generación de ingresos de los servicios hoteleros. ONU Turismo (ONU, 2024), prevé que el turismo experimentará un aumento significativo en los próximos años. Se estima que el número de turistas internacionales a nivel mundial aumentará aproximadamente un 3.5% anual, llegando a superar los 1,800 millones de visitantes para el año 2030. Esto representará un crecimiento de casi el 40% en comparación con las cifras actuales. Los principales factores que impulsarán este crecimiento son el aumento del poder adquisitivo de la población, la mayor facilidad de acceso a destinos turísticos y la diversificación de las ofertas de viajes.

Por otro lado, González Rodríguez, (2022), en su artículo “Risk diagnosis of the Latin American tourism sector from 2020 to 2022”: mencionó la importancia estratégica de la industria turística en las economías latinoamericanas, siendo fundamental identificar los riesgos potenciales que podrían conducir a crisis en este

sector. En este sentido, la inseguridad ciudadana se ha convertido en un reto inaplazable para el desarrollo del turismo en la región.

También el autor Diego Brazales H. Brazales Herrera et al., (2020), en la revista “The Perception of Lack of Security of Tourist in the Latacunga City and Its Impact on Tourism Demand”, indicó que la inseguridad es un problema acuciante que afecta negativamente al sector turístico en América Latina. Según el Instituto para la Economía y la Paz, esta región es la tercera más insegura del mundo, con altas tasas de homicidios en países como Venezuela, El Salvador, Guatemala, Honduras y Jamaica, lo que genera una imagen negativa ante los turistas, el turismo se ha convertido en una necesidad del ser humano y un factor de progreso, por lo que es necesario ofrecer destinos turísticos seguros. Sin embargo, la inseguridad y la violencia van en aumento, generando preocupación entre la comunidad, los ciudadanos y los turistas, tanto locales como extranjeros.

Los autores mencionados han destacado la importancia de la seguridad en el turismo y la necesidad de ofrecer destinos turísticos seguros. La inseguridad y la violencia van en aumento, generando preocupación entre la comunidad, los ciudadanos y los turistas, tanto locales como extranjeros. Para mantener el control, es fundamental implementar medidas de seguridad efectivas y promover la cooperación entre los gobiernos, la industria turística y la sociedad civil. Además, es crucial desarrollar estrategias de marketing y comunicación que destaquen la seguridad y la estabilidad de los destinos turísticos.

De igual manera, Infante Miranda Infante Miranda et al., (2022), en su trabajo de investigación bajo el título “¿Mito o realidad? Inseguridad ciudadana en la parroquia urbana “Alpachaca”, en Ibarra-Ecuador”, empleó una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos que le permitieron obtener una visión integral de la situación de seguridad ciudadana en la parroquia "Alpachaca". A través de encuestas con preguntas cerradas y mixtas, aplicadas a una muestra representativa de los habitantes, recopiló datos numéricos y medibles que le dieron una perspectiva objetiva del fenómeno. Complementariamente, realizó entrevistas flexibles y abiertas a informantes clave con amplio conocimiento del tema, obteniendo información

cualitativa más detallada y profunda sobre las percepciones, experiencias y preocupaciones de la comunidad en torno a la inseguridad. La integración de estos enfoques metodológicos permitió al autor analizar la problemática desde múltiples ángulos, logrando una comprensión más completa de la situación de seguridad ciudadana en la zona.

Sin embargo, Peralta (2023) en la revista titulada “El Aumento de la Violencia en Ecuador: Análisis de las Variables Socioeconómicas y su Relación con la Tasa de Homicidios”, el autor utilizó un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para estudiar el impacto del turismo en la seguridad en Ecuador. El estudio de caso fue el método principal, permitiendo analizar un fenómeno específico y complejo como el turismo en Ecuador, desde múltiples perspectivas. Además, se utilizaron series de tiempo para observar las variaciones en la tasa de homicidios y otros indicadores de seguridad a lo largo del tiempo, y análisis correlacionales para medir el grado de asociación entre variables como la población en situación de pobreza y la ejecución presupuestaria de distintos sectores. Este enfoque mixto permitió obtener una visión más completa y detallada del impacto del turismo en la seguridad en Ecuador, y es especialmente útil para estudiar fenómenos contemporáneos y complejos como el turismo.

Además, Salvatierra Párraga et al., (2019) en su trabajo de investigación titulado: Medidas de prevención social e inseguridad ciudadana presentes en el sector los cerezos de la parroquia Andrés de Vera del Cantón Portoviejo (Ecuador), menciona que utilizó un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. En la parte cuantitativa, aplicó métodos estadísticos para procesar y analizar los resultados de las encuestas realizadas a los 214 hogares de la comunidad, lo que le permitió cuantificar indicadores como el equipamiento de la población, los factores de riesgo, los espacios públicos y las medidas de prevención. En la parte cualitativa, el autor recurrió a técnicas como la observación, las entrevistas y la revisión bibliográfica, lo que le permitió obtener una visión más profunda y contextualizada de la realidad delictual de la comunidad, identificando problemáticas como la delincuencia, la violencia de género y la drogadicción. Este enfoque mixto le permitió al autor desarrollar un diagnóstico integral de la situación

de seguridad en la comunidad, sentando las bases para proponer medidas de prevención social adaptadas a las necesidades y realidades locales.

Los autores mencionados utilizaron los métodos cuantitativos y cualitativos de manera efectiva para estudiar fenómenos complejos en el ámbito del turismo. Las encuestas permitieron recopilar datos numéricos y medibles, mientras que la observación y la revisión bibliográfica proporcionan información más detallada y contextualizada. Estos enfoques permiten obtener una visión más completa y detallada de los fenómenos estudiados, como la inseguridad ciudadana, el impacto del turismo en la seguridad y las medidas de prevención social.

1.2.Desarrollo de teorías y conceptos.

1.2.1. Medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional

Nussipova et al., (2024), mencionan que el gobierno nacional ha adoptado diversas medidas de seguridad para proteger a la población. Entre ellas, se destaca el refuerzo de la vigilancia en espacios públicos, el endurecimiento de los controles de seguridad en aeropuertos y fronteras, y la implementación de programas de capacitación y sensibilización ciudadana sobre cómo actuar en situaciones de emergencia. Estas acciones buscan garantizar la seguridad y el bienestar de todos los ciudadanos. Asimismo, se han establecido protocolos de actuación coordinados entre las diferentes agencias y fuerzas de seguridad, con el objetivo de optimizar la respuesta ante posibles amenazas o incidentes.

De igual manera, las autoras Karen Vanessa Araque Gómez et al., (2024), mencionan que el gobierno nacional ha adoptado varias medidas de seguridad para proteger a la población. Entre ellas se encuentran el fortalecimiento de la vigilancia en las fronteras, la implementación de sistemas de monitoreo y alerta temprana, y la coordinación con las autoridades locales para mejorar la respuesta ante posibles amenazas. Estas acciones buscan garantizar la seguridad y bienestar de todos los ciudadanos.

Antes lo expuesto por los autores, se podría concluir que destacan la importancia de las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional para proteger a la población. Estas medidas incluyen la vigilancia en espacios públicos y fronteras, la capacitación ciudadana, y la coordinación entre agencias de seguridad. Estas acciones buscan garantizar la seguridad y bienestar de todos los ciudadanos, optimizando la respuesta ante posibles amenazas o incidentes. La coordinación entre las autoridades locales y la implementación de sistemas de monitoreo y alerta temprana son fundamentales para una respuesta efectiva y eficiente en situaciones de emergencia

1.2.1.1. Cancelación de reserva

Según el autor Gálvez Criado (2021), la cancelación tiene sentido tanto cuando se paga un anticipo vinculado a una penalización como cuando se paga la totalidad del precio de la estancia por anticipado. Sin embargo, cuando se paga por anticipado y no se puede reembolsar la totalidad del precio de la estancia, el usuario simplemente renuncia a su derecho a ocupar el alojamiento contratado y completamente pagar la tarifa. En este caso, la cancelación no tiene sentido.

1.2.2. Porcentaje de ocupación

Según los autores Franco & Carlos (2024), mencionan que el porcentaje de ocupación hotelera es un indicador clave que mide la relación entre el número de habitaciones ocupadas y el número total de habitaciones disponibles en un hotel durante un período de tiempo. Se calcula dividiendo las habitaciones ocupadas entre el total de habitaciones y multiplicando por 100, lo que proporciona una métrica valiosa para evaluar el rendimiento y la eficiencia de un hotel.

1.2.3. Afluencia de clientes

García et al., (2024), mencionan que un concepto clave para la afluencia de clientes es la "conveniencia". Esto se refiere a hacer que el proceso de compra sea lo más sencillo y accesible posible para los consumidores. Esto puede incluir aspectos

como una ubicación estratégica, horarios de atención flexibles, facilidad de estacionamiento, y una experiencia de compra fluida y sin complicaciones. Al priorizar la conveniencia del cliente, la empresa puede atraer y retener a más visitantes, lo que se traduce en un mayor volumen de ventas y una mejor relación a largo plazo con los clientes.

1.2.4. Comentarios positivos de clientes

Según la autora Derly R.(2024), los comentarios positivos de los clientes son una herramienta valiosa para mejorar la reputación y credibilidad de una empresa. Estos testimonios demuestran la satisfacción de los consumidores y pueden atraer nuevos clientes al transmitir una imagen de calidad y confianza. Los comentarios positivos ayudan a construir una relación más sólida entre la empresa y sus clientes, fortaleciendo la lealtad y el compromiso a largo plazo. Además, estos comentarios pueden ser utilizados de manera estratégica en la publicidad y el marketing para destacar los aspectos más valorados por los usuarios.

1.2.5. Presencia policial en el destino.

Dammert & Ruiz (2019), indican que las Oficinas de Participación Ciudadana (OPC) convocan a las juntas vecinales y deciden el trayecto a desarrollar, buscando cobertura territorial, demostrar la presencia policial y señalar lugares con alta incidencia delictiva. En varios vecindarios, las rondas emplean megafonía e incluso volantes con el contacto telefónico institucional para indicar que la comisaría está a disposición del servicio ciudadano. Ninguna de estas actividades está relacionada con el trabajo diario de la comisaría de la zona.

1.2.6. Ajustes en tarifas.

Lopez & Orozco (2024), mencionan que los ajustes en tarifas se refieren a los cambios periódicos en los precios de los servicios o productos, con el fin de mantener la competitividad y rentabilidad de una empresa. Estos ajustes pueden estar vinculados a factores como la inflación, los costos de producción, la oferta y la

demanda del mercado, y la situación económica general. Es importante que las empresas realicen estos ajustes de manera estratégica y transparente para mantener la confianza de sus clientes y garantizar la sostenibilidad a largo plazo del negocio.

1.2.7. Quejas o reclamos.

Bustamante & Caceres (2024), mencionan que la queja o reclamos son una situación común que los viajeros pueden enfrentar. Los huéspedes pueden sentirse frustrados cuando las tarifas no coinciden con lo que se les prometió o cuando perciben que son excesivas en comparación con la calidad del servicio recibido. En estos casos, es importante que los clientes se comuniquen de manera respetuosa con la gerencia del hotel para exponer su inquietud y buscar una solución satisfactoria, como un ajuste en la factura o un futuro descuento. El manejo adecuado de estas situaciones puede mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la relación entre el hotel y sus huéspedes.

1.2.8. Incidentes en el establecimiento.

El autor Valladares (2024), menciona sobre los incidentes en establecimientos, se refieren a situaciones inesperadas o eventos disruptivos que ocurren dentro de un área específica, como instalaciones militares o zonas de conflicto. Estos incidentes pueden implicar desde accidentes químicos hasta intrusiones de actores hostiles, poniendo en riesgo la seguridad y la integridad de las operaciones. Es crucial contar con protocolos de respuesta rápida y eficaz para mitigar las consecuencias de estos eventos y garantizar la protección del personal y de los recursos estratégicos presentes en el establecimiento.

Por otro lado los autores Bastidas Tutillo Jonathan Patricio (2024), mencionan que los incidentes en los establecimientos turísticos debido a la inseguridad son un tema preocupante. Los autores subrayan que la falta de seguridad en los destinos puede tener graves consecuencias para la industria del turismo, como la disminución de visitantes, pérdidas económicas y daños a la imagen del destino. Para mitigar este problema, se requiere la implementación de medidas efectivas de

seguridad, como el fortalecimiento de la vigilancia, la capacitación del personal y la colaboración entre las autoridades y los empresarios del sector. Sólo con un enfoque integral y el compromiso de todas las partes involucradas, se podrá garantizar la seguridad de los turistas y preservar la competitividad de los destinos turísticos.

1.2.9. Generación de ingresos de los servicios hoteleros

Garzón (2024), indica que la generación de ingresos de los servicios hoteleros se basa en varios factores clave. Esto incluye la ocupación y las tarifas de las habitaciones, así como los ingresos complementarios provenientes de otros servicios como alimentos y bebidas, eventos y otras actividades. Para maximizar los ingresos, los hoteles deben enfocarse en optimizar el rendimiento de cada uno de estos elementos, adaptándose a las necesidades y preferencias cambiantes de los clientes.

Del mismo modo, los autores Ruiz Rúaless & Andrade Borges (2024), mencionan que la generación de ingresos de los servicios hoteleros se basa en una estrategia multifacética que incluye optimizar la tarifa media diaria, aumentar la ocupación, ofrecer servicios complementarios y aprovechar las tecnologías digitales. Esto les permite a los hoteles maximizar sus ingresos al tiempo que satisfacen las necesidades cambiantes de los huéspedes. Al adoptar un enfoque integral, los hoteles pueden crear una experiencia excepcional y generar un flujo de ingresos sostenible.

Por otro lado Pertuz et al., (2024), refieren un concepto clave sobre la generación de ingresos de los servicios hoteleros es que los hoteles deben enfocarse en ofrecer una experiencia única y de valor agregado a los huéspedes, que les permita aprovechar al máximo las oportunidades de generar ingresos a través de la venta de servicios complementarios, como comidas y bebidas, actividades recreativas, y la comercialización de productos y servicios adicionales. Todo esto con el fin de maximizar los ingresos y la rentabilidad del establecimiento hotelero.

Los autores coinciden en que la generación de ingresos de los servicios hoteleros se basa en una estrategia integral que incluye optimizar la tarifa media diaria, aumentar la ocupación, ofrecer servicios complementarios y aprovechar las

tecnologías digitales. Los hoteles deben enfocarse en ofrecer una experiencia única y de valor agregado a los huéspedes, aprovechando al máximo las oportunidades de generar ingresos a través de la venta de servicios complementarios. Esto les permite maximizar sus ingresos y rentabilidad mientras satisfacen las necesidades cambiantes de los clientes. Al adoptar un enfoque integral, los hoteles pueden crear una experiencia excepcional y generar un flujo de ingresos sostenible, lo que es fundamental para el éxito y la supervivencia en el mercado turístico.

1.2.10. Pérdida de ingresos

Burgos Torres & Añazco Toledo (2024), indican que la pérdida de ingresos debido a la inseguridad del país es un concepto preocupante. La inestabilidad política y social puede llevar a la reducción de la actividad económica, la disminución del consumo y la inversión, lo que a su vez se traduce en una disminución de los ingresos tanto a nivel individual como a nivel empresarial. Esta situación puede afectar gravemente la estabilidad financiera de la población y el desarrollo económico del país.

1.2.11. Monto perdido durante el toque de queda

Molina Natib & Cedeño Luna (2024), los autores mencionan que el toque de queda ha tenido un impacto económico significativo. Las restricciones de movimiento han afectado severamente a los negocios, especialmente a aquellos en el sector de servicios y el comercio minorista. Las ventas han disminuido drásticamente, lo que ha llevado a recortes de personal, cierres temporales e incluso permanentes de establecimientos. Además, la interrupción de la cadena de suministro y la reducción del consumo han afectado a la producción y la inversión en diversos sectores de la economía.

1.2.12. Cancelación de reserva

Los autores Romero Torres & Villamar Borja (2024), mencionan el concepto de cancelación de reserva, que se refiere al proceso por el cual un cliente anula o

rescinde una reserva previamente realizada. Este procedimiento suele implicar el cumplimiento de ciertas condiciones y plazos establecidos por la empresa o proveedor del servicio, como la notificación previa, el pago de penalidades o la aplicación de cargos específicos. La cancelación de reservas permite a los clientes ajustar sus planes y a las empresas gestionar eficazmente su capacidad y disponibilidad.

1.2.13. Estrategias para atraer clientes

Monterroso Mejía (2024), según el autor algunas estrategias clave para atraer clientes incluyen: Ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de los clientes. Desarrollar una fuerte presencia en línea, con un sitio web atractivo y una estrategia de redes sociales efectiva. Implementar programas de fidelización y ofrecer descuentos o promociones especiales para clientes recurrentes. Proporcionar un excelente servicio al cliente y responder rápidamente a las consultas y quejas. Participar en eventos y ferias del sector para aumentar la visibilidad y generar nuevos contactos.

1.3. Fundamentos legales

A fin de sustentar la presente investigación acerca del impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionado por las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en la comuna Montañita 2024, se toma en cuenta los siguiente: Decreto ejecutivo N.º 824, decretos: 110- 111, de la misma manera las leyes de seguridad pública y la Ley de Turismo.

1.3.1. Decreto ejecutivo N.º 824. (Secretaría General, 2023)

El Decreto 824 declara el estado de excepción por grave conmoción interna en el cantón Durán de la provincia de Guayas, y en las provincias de Manabí y Los Ríos, debido al alarmante incremento de criminalidad y violencia. Esta medida, con una duración de 60 días, busca fortalecer la seguridad ciudadana y garantizar los derechos fundamentales de la población. El decreto dispone la movilización

coordinada de entidades de la Administración Pública Central e Institucional, la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas para mantener el orden público, prevenir actos violentos y proteger la integridad física de los ciudadanos. Se establece una colaboración estrecha entre la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas, siendo la primera la principal responsable del mantenimiento del orden público. Esta declaratoria se justifica por el recrudecimiento de las actividades de grupos de delincuencia organizada, que han generado una escalada de violencia que pone en riesgo la seguridad, integridad y vida de los ciudadanos en las áreas afectadas.

Entre los reglamentos implementados se destacan: la limitación del derecho a la libertad de reunión, permitiendo a la fuerza pública impedir y desarticular reuniones en espacios públicos que se consideren amenazas al orden; la suspensión del derecho a la inviolabilidad de domicilio, autorizando inspecciones y requisas para el hallazgo de sustancias ilícitas, armas y explosivos; la suspensión del derecho a la inviolabilidad de correspondencia, para identificar y analizar mensajes relacionados con actividades ilícitas; y la suspensión del derecho a la libertad de tránsito, implementando un toque de queda de 22:00 a 05:00 con excepciones para sectores esenciales. Además, se autoriza la realización de requisiciones a cargo del comandante General de la Policía Nacional o el jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, y se permite el uso legítimo y excepcional de la fuerza por parte de la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas en contextos de control del orden público, siempre observando los principios de proporcionalidad, necesidad e idoneidad.

1.3.2. Decreto 110, por el presidente Daniel Noboa: (Noboa, 2024)

Estrategias para abordar la violencia penitenciaria en Ecuador

El Ecuador enfrenta una crisis de seguridad sin precedentes, marcada por la infiltración del crimen organizado en todos los ámbitos de la sociedad. La descomposición institucional y la violencia desbordada exigen una respuesta contundente para proteger la soberanía del Estado y la integridad territorial. Es imperativo que se tomen medidas efectivas para enfrentar esta amenaza terrorista que compromete la seguridad de todos los ecuatorianos. Se mencionan varias medidas clave para avanzar hacia la resolución de esta problemática, incluyendo:

- Desarrollar una política pública que integre factores penitenciarios, penales y de seguridad con un enfoque en la reinserción y rehabilitación de los internos.
- Mantener la administración civil de las prisiones con un enfoque en la reinserción y la rehabilitación, priorizando la regulación y monitoreo de estas.
- Reflexionar y analizar las medidas tomadas en los últimos años para reenfocar la política penitenciaria, fortaleciendo el sistema penitenciario a nivel político y de recursos.
- Considerar la construcción de prisiones más pequeñas y manejables en lugar de mega cárceles para abordar el crimen organizado de manera más efectiva.
- Abordar las dinámicas intra y extramuros del crimen organizado, incluyendo la corrupción que facilita el ingreso de armas prohibidas a los penales y la depuración de la Policía.
- Establecer un acuerdo entre los distintos poderes del Estado para llevar a cabo reformas administrativas y legales necesarias, con apoyo técnico y experto.

Estas estrategias buscan enfrentar la crisis penitenciaria en Ecuador, reconociendo la necesidad de un enfoque integral que abarque no solo la situación dentro de las cárceles, sino también los factores externos que contribuyen a la violencia penitenciaria en el país.

1.3.3. Decreto 111, por el presidente Daniel Noboa:(decreto ejecutivo, 2024)

La actual crisis de seguridad en Ecuador, causada por actos de violencia y terrorismo que amenazan la soberanía estatal y la integridad territorial. Se destaca la necesidad de recuperar el control territorial y la soberanía en seguridad, con un enfoque en el derecho internacional humanitario. La consolidación del crimen organizado entre 2014 y 2023 ha exacerbado la violencia en el país en la actualidad, reflejando un problema estructural y coyuntural. Se menciona la declaración del

estado de excepción para controlar la grave conmoción interna y la participación de las Fuerzas Armadas en situaciones de emergencia.

Estrategias que involucran el uso de fondos públicos, la movilización de fuerzas armadas y policiales, la censura en medios de comunicación, la creación de zonas de seguridad y la capacidad de trasladar la sede gubernamental, entre otras medidas. Estas estrategias buscan mantener el orden y la seguridad nacional, aunque algunas como la censura previa pueden generar controversia en cuanto a la libertad de expresión. Además, se destaca la importancia de garantizar la seguridad humana a través de políticas integradas para prevenir la violencia y la discriminación. El crimen organizado se considera un problema importante que ha provocado una crisis de seguridad en Ecuador.

Estrategias del decreto organizado por Daniel Noboa (presidente del Ecuador):

- Usar los fondos públicos destinados a otras actividades que no sean la salud y la educación.
- trasladar la sede del gobierno a cualquier parte del país.
- Incluir censura previa en la información de los medios de comunicación social en caso de emergencia.
- Establecer zonas de seguridad en el territorio nacional.
- Movilizar y realizar requisiciones necesarias, así como decretar la desmovilización nacional.
- Habilitar o cerrar puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.
- Emplear las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, así como llamar a servicio activo a la reserva y a personal de otras instituciones.

1.3.4. Seguridad de la Ciudadanía (ESTADO, 2016)

Título I: Del objeto y Ámbito de la ley.

Art. 1.- La presente ley tiene por objeto regular la seguridad interna del Estado democrático de derechos y justicia y todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el Marco de sus derechos

y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades pueblos nacionales y colectivos asegurando la defensa nacional, previniendo los riesgos y amenaza de todo orden, a través del sistema de seguridad pública y del Estado.

La Ley de Turismo (2016) en su CAPÍTULO II

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remuneración de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: Alojamiento, Servicio de alimentos y bebidas

La Ley de Turismo (2016) en su CAPÍTULO VII

Art. 30.- Los turistas que compren servicios de alojamiento turístico, bienes y los lleven consigo al salir del país tienen derecho a la restitución del IVA pagado por estas adquisiciones durante su estadía en Ecuador, siempre y cuando cada factura tenga un valor mínimo de \$50.00.

La Ley de Turismo (2016) en su CAPÍTULO XI

Art. 55.- La discrecionalidad en la aplicación de tarifas se aplicará a las actividades turísticas descritas en esta Ley, con la excepción de aquellas personas naturales o jurídicas que realicen abusos o prácticas desleales de comercio según la legislación vigente y los acuerdos internacionales a los que Ecuador se haya adherido.

Art. 56.- Solo en situaciones excepcionales, el ministro de Turismo podrá permitir la exención del pago de derechos de ingreso a parques nacionales, grupos de investigación que visiten Ecuador y cuya actividad contribuya a la promoción internacional del país, mediante Acuerdo Ministerial.

Art. 57.- Las empresas turísticas están obligadas a proporcionar información confidencial al Ministerio de Turismo o a sus delegados para la creación de estadísticas nacionales de turismo.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Este capítulo constituye un aspecto fundamental del estudio, ya que definió el enfoque, los métodos de recolección de datos, el análisis y la interpretación de los resultados. El objetivo principal fue asegurar que los métodos utilizados fueran apropiados y rigurosos, permitiendo obtener conclusiones válidas y confiables.

2.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación se centró en analizar el impacto de las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Montañita, provincia de Santa Elena, en el primer trimestre del año 2024. Mediante el método deductivo, se exploró la problemática relacionada con las variables establecidas, examinando desde lo general hacia lo particular. Se derivaron conclusiones fundamentadas en una sólida base teórica. Este enfoque metodológico permitió extraer conclusiones específicas que contribuyeron a comprender cómo influyeron las medidas de seguridad en los ingresos hoteleros en Montañita.

De esta manera, se logró obtener una visión detallada y contextualizada de cómo las medidas de seguridad afectaron directamente la generación de ingresos en la comuna Montañita. El estudio se centró en identificar las variaciones en la ocupación hotelera, la percepción de seguridad de los visitantes y la respuesta de los empresarios hoteleros ante estas medidas. Además, se consideraron las estrategias implementadas por los hoteles para mitigar el impacto negativo y fomentar una recuperación económica sostenible. Se realizaron encuestas a empresarios de los alojamientos turísticos, así como análisis de datos económicos y turísticos proporcionados por organismos locales y nacionales.

La metodología aplicada permitió no solo identificar el impacto directo de las medidas de seguridad en los ingresos hoteleros, sino también comprender las dinámicas subyacentes que afectan a la industria turística en contextos de inseguridad. Se analizaron variables como la tasa de ocupación, la duración de las estancias, la cancelación de reservas, y la percepción de seguridad entre los turistas.

Este enfoque holístico proporcionó una base sólida para elaborar recomendaciones prácticas orientadas a mejorar la seguridad y, al mismo tiempo, optimizar la generación de ingresos en el sector hotelero de Montañita. Los resultados obtenidos tienen implicaciones relevantes para la formulación de políticas públicas y estrategias empresariales en destinos turísticos similares

2.2 Métodos de la Investigación

Mediante la aplicación del método deductivo se exploró la problemática centrada en las variables establecidas. La variable independiente, referente a "Medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional", se abordó examinando desde lo general hacia lo particular. Se derivaron conclusiones fundamentadas en una sólida base teórica.

Este enfoque metodológico permitió extraer conclusiones específicas que contribuyeron a comprender cómo influyen las medidas de seguridad en los ingresos hoteleros en Montañita.

Finalmente se aplicó el método cuantitativo para medir de forma numérica el impacto de las medidas de seguridad en los ingresos de los hoteles. Recopilando datos sobre la pérdida de ingresos en distintos establecimientos, se pudo analizar de manera cuantitativa cómo las medidas de seguridad afectaron directamente la generación de ingresos en la comuna Montañita.

2.3 Población y muestra

La población para el presente trabajo investigativo fue de 77 hoteles que es el número de hoteles que determina el («Catastro Turístico», 2024). información emitida por el Ministerio de Turismo.

Se empleó una muestra de 77 alojamientos, que es el número detallado en el catastro turístico alojamientos por parte de la Oficina de Gestión y Promoción del Ministerio de Turismo en la provincia de Santa Elena. Es importante destacar que esta muestra es finita, ya que se refiere a una cantidad específica de alojamientos. Por lo tanto, no se aplicó la fórmula para poblaciones infinitas.

2.4 Recolección y procesamiento de datos

Para llevar a cabo la investigación la recolección de datos se centró en captar las afectaciones de las medidas de seguridad hacia los hoteles de la comuna, asegurando así una visión integral del estudio. Para esto se emplearon dos enfoques específicos de recolección de datos.

En primera instancia, se diseñó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección cuantitativa, este abordó aspectos claves relacionados en analizar las estrategias implementadas por los establecimientos para atraer clientes ante las medidas de seguridad del gobierno. Se recopilaron datos sobre descuentos en precios, servicios adicionales, pérdidas económicas, opiniones sobre la imagen del destino y la disminución del personal en los establecimientos. También se evaluaron aspectos como la disminución de la delincuencia, la afluencia en el destino y el número de quejas o reclamos relacionados con las medidas de seguridad. Por último, el instrumento también se diseñó para conocer resultados reflejan la percepción de los empresarios respecto a la efectividad de las medidas de seguridad y su impacto en la economía local.

El diseño de la encuesta se extrajo de la propuesta del grupo de 5 estudiantes de la carrera vinculados con el tema, luego 5 docentes de la misma carrera analizaron y escogieron las preguntas idóneas a aplicar considerando los objetivos y las variables planteadas en el anteproyecto, finalmente el borrador de la encuesta fue revisado y validado por el presidente de la Cámara de Turismo de la provincia de Santa Elena.

Posterior a la recopilación de datos mediante la aplicación del cuestionario, se llevó a cabo el procesamiento y la tabulación de la información. Para la cuantificación de datos, se utilizó la herramienta de Excel, facilitando la creación de tablas y gráficos que respaldaron el análisis e interpretación de la información recopilada. Los resultados obtenidos se utilizaron para formular las conclusiones y recomendaciones destinados a mejorar la calidad y la oferta de servicios de alojamiento en esta localidad, para mejorar la satisfacción en cuanto a la expectativa de los turistas y su experiencia en general, de esta manera se potenciaría.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se presentan y analizan los hallazgos obtenidos de las encuestas a los empresarios de los alojamientos turísticos en la comuna Montañaíta.

3.1. Análisis de datos

3.1.1 Análisis de encuestas realizadas a turistas

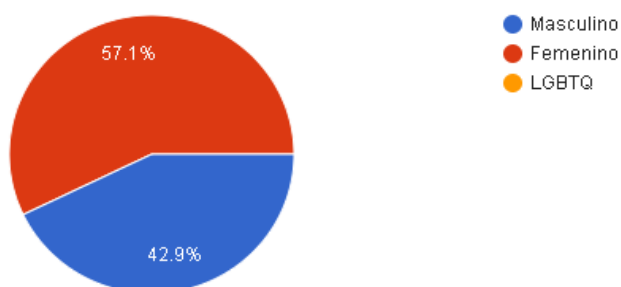
Tabla 1 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	33	42.9%
Femenino	44	57.1%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañaíta (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 1 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañaíta (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Según los datos, se observa que la muestra estuvo compuesta por 33 participantes masculinos y 44 participantes femeninos, los cuales fueron participes de las encuestas realizadas dentro de la comuna Montañaíta.

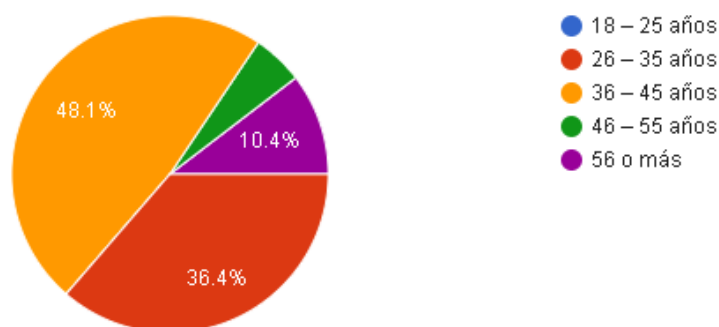
Tabla 2 RANGO DE EDADES

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
26 – 35 años	28	36.4%
36 – 45 años	37	48.1%
46 – 55 años	4	5.2%
56 o más	8	10.4%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 2 RANGO DE EDADES



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Según la distribución de edades, muestra que la mayoría de los participantes (37) tienen entre 36 y 45 años, seguidos de los que tienen entre 26 y 35 años (28). Los participantes entre 18 y 25 años no se registraron, mientras que los que tienen entre 46 y 55 años representan el 4 y los que tienen 56 o más años representan el 8%. Este resultado sugiere que la mayoría de los participantes son adultos jóvenes y medianos que tienen experiencia en el turismo y pueden tener una perspectiva más clara sobre el impacto de las medidas de seguridad en la generación de ingresos en el servicio de alojamiento en la comuna Montañita.

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

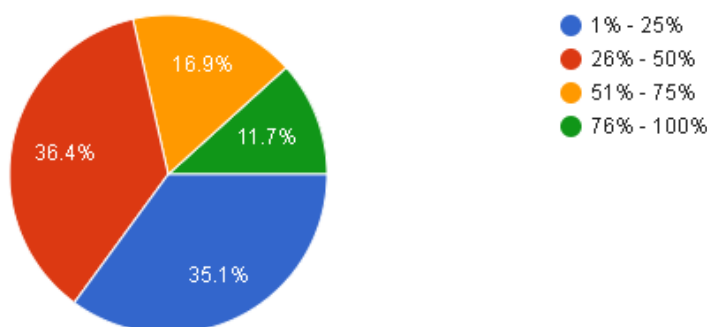
Tabla 3 PORCENTAJE DE PÉRDIDA DE INGRESOS

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	27	35.1%
26% - 50%	28	36.4%
51% - 75%	13	16.9%
76% - 100%	9	11.7%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 3 PORCENTAJE DE PÉRDIDA DE INGRESOS



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

El análisis de la pérdida de ingresos como resultado de las medidas de seguridad implementadas en comparación al año anterior muestra que la mayoría de los establecimientos, (28) han experimentado una pérdida de ingresos entre el 26% - 50%. Seguido de (27) establecimientos han experimentado una pérdida entre el 1% - 25%, mientras que (9) establecimientos han experimentado una pérdida entre el 76% - 100%. Solo (13) establecimientos han experimentado una pérdida menor a un 51% - 75%. Este resultado sugiere que las medidas de seguridad han tenido un impacto significativo en la generación de ingresos en el servicio de alojamiento en la comuna Montañita.

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

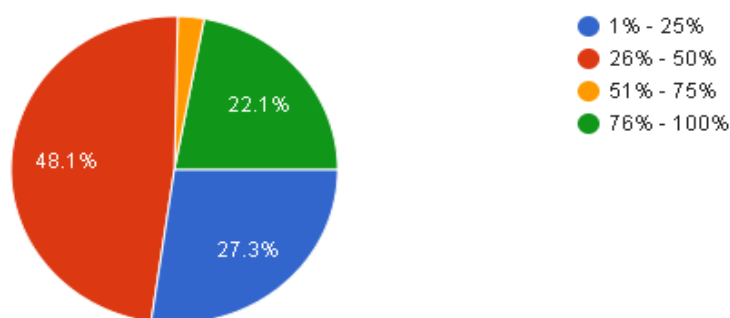
Tabla 4 OCUPACIÓN Y/O AFORO DE SU ESTABLECIMIENTO

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	21	27.3%
26% - 50%	37	48.1%
51% - 75%	2	2.6%
76% - 100%	17	22.1%
Total:	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 4 OCUPACIÓN Y/O AFORO DE SU ESTABLECIMIENTO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Según los datos recopilados, la mayoría de los establecimientos hoteleros en Montañita experimentaron un nivel de ocupación moderado durante el período de toque de queda, con 37 establecimientos reportando un porcentaje de ocupación entre el 26% y el 50%. Además, 21 establecimientos tuvieron una ocupación del 1% al 25%, y 17 establecimientos estuvieron operando al 76% - 100% de su capacidad. Sorprendentemente, solo 2 establecimientos reportaron una ocupación del 51% al 75%. Las medidas de seguridad del Gobierno impactaron negativamente los ingresos hoteleros en Montañita, afectando la rentabilidad y la economía local a largo plazo.

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

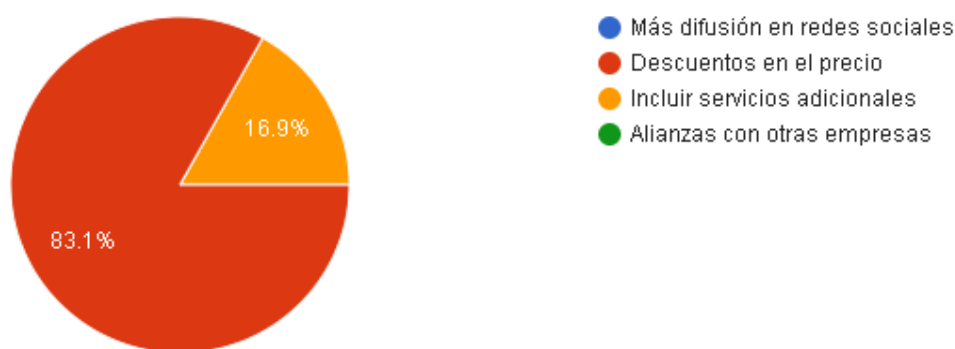
Tabla 5 OFERTA DE SUS SERVICIOS PARA ATRAER CLIENTES

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<i>Descuentos en el precio:</i>	64	83.1%
<i>Incluir servicios adicionales:</i>	13	16.9%
<i>Total:</i>	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 5 OFERTA DE SUS SERVICIOS PARA ATRAER CLIENTES



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

El análisis de las estrategias implementadas por los establecimientos para atraer clientes ante las medidas de seguridad establecidas por el gobierno muestra que 64 establecimientos ofrecieron descuentos en el precio, mientras que 13 establecimientos incluyeron servicios adicionales en su oferta. No se registraron establecimientos que hayan implementado más difusión en redes sociales, alianzas con otras empresas o estrategias adicionales. Este resultado sugiere que los establecimientos han optado por ofrecer descuentos y servicios adicionales para atraer clientes en un entorno de seguridad más estricto.

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

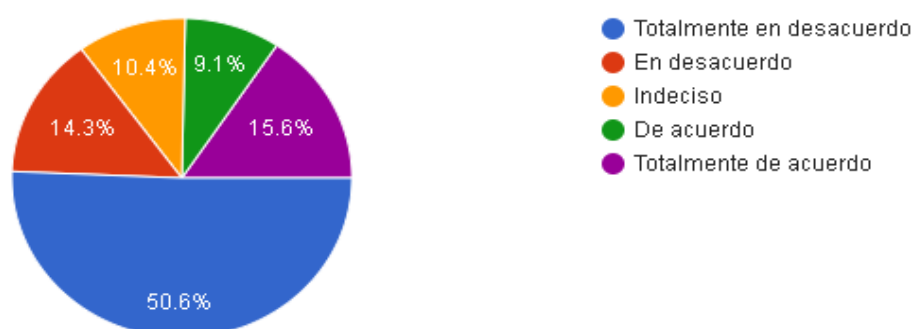
Tabla 6 MEJORARA DE LA IMAGEN DEL DESTINO

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<i>Totalmente en desacuerdo:</i>	39	50.6%
<i>En desacuerdo:</i>	11	14.3%
<i>Indeciso:</i>	8	10.4%
<i>De acuerdo:</i>	7	9.1%
<i>Totalmente de acuerdo:</i>	12	15.6%
<i>Total:</i>	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 6 MEJORARA DE LA IMAGEN DEL DESTINO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Según los resultados, muestra que 39 participantes están totalmente en desacuerdo, 11 están en desacuerdo, 8 se encuentran indecisos, 7 están de acuerdo y 12 están totalmente de acuerdo. Este resultado sugiere que la mayoría de los participantes consideran que las medidas de seguridad no han mejorado la imagen del destino, lo que podría tener un impacto negativo en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Montañita.

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

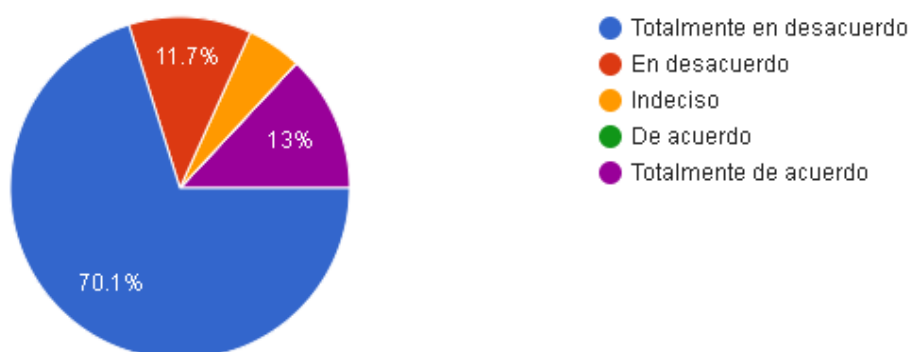
Tabla 7 INCREMENTO DE LA AFLUENCIA EN EL DESTINO

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo:	54	70.1%
En desacuerdo:	9	11.7%
Indeciso:	4	5.2%
Totalmente de acuerdo:	10	13%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 7 INCREMENTO DE LA AFLUENCIA EN EL DESTINO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

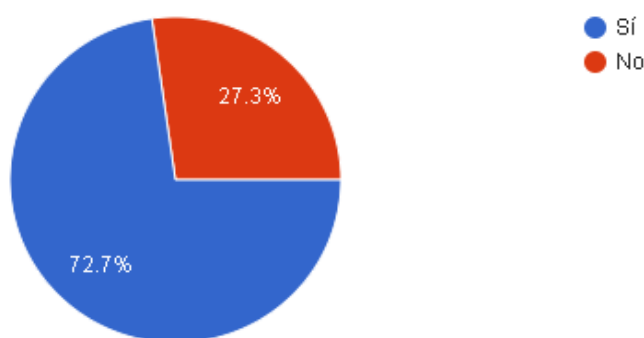
Los datos de la encuesta revelan una clara percepción negativa sobre el impacto de las medidas de seguridad en la afluencia turística en Montañita. La gran mayoría de los encuestados (63) no creen que las medidas hayan incrementado la afluencia, con 54 totalmente en desacuerdo y (9) en desacuerdo. Es importante destacar que solo (10) de los encuestados cree que las medidas sí incrementaron la afluencia, mientras que (4) se mantuvieron indecisos. Estos resultados sugieren que las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional fueron percibidas como un factor negativo para la afluencia turística en Montañita.

Pregunta 6: 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 EN EL DESTINO

Preguntas	Frecuencia	Porcentaje
si	56	72.7%
no	21	27.3%
Total	77	100%

Gráfico 8 PRESENCIA DE POLICÍAS Y MILITARES EN EL DESTINO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Los datos de la encuesta revelan que la mayoría de los encuestados (56) sí percibió la presencia de policías y militares en Montañita durante el período del toque de queda. Esto sugiere que las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional fueron visibles y tangibles para los propietarios de alojamientos y visitantes del destino. Es importante destacar que un (21) de los encuestados no percibió la presencia de policías y militares, lo que podría indicar que la presencia de las fuerzas de seguridad no fue uniforme en todo el destino o que algunos visitantes no la notaron.

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

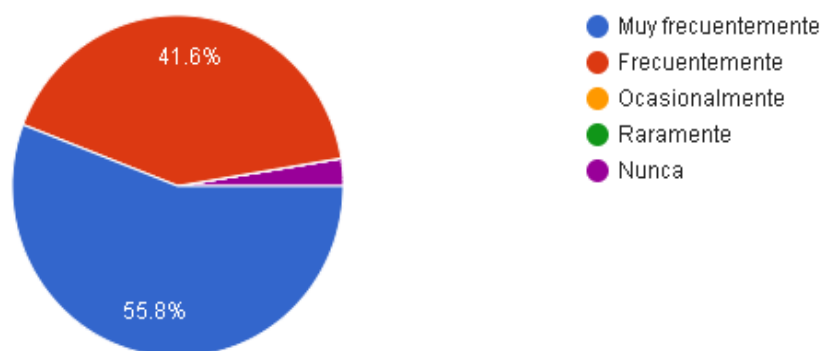
Tabla 9 FRECUENCIA DE AJUSTE DE TARIFAS/

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	43	55.8%
Frecuentemente	32	41.6%
Nunca	2	2.6%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 9 FRECUENCIA DE AJUSTE DE TARIFAS



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

El análisis de la frecuencia con la que los establecimientos tuvieron que ajustar sus tarifas durante la implementación de las medidas de seguridad muestra que 43 participantes lo hicieron muy frecuentemente, 32 lo hicieron frecuentemente, y solo 2 nunca tuvieron que ajustar sus tarifas. Este resultado sugiere que la mayoría de los establecimientos se vieron obligados a ajustar sus tarifas de manera constante para adaptarse a las medidas de seguridad, lo que podría tener un impacto negativo en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Montañita.

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

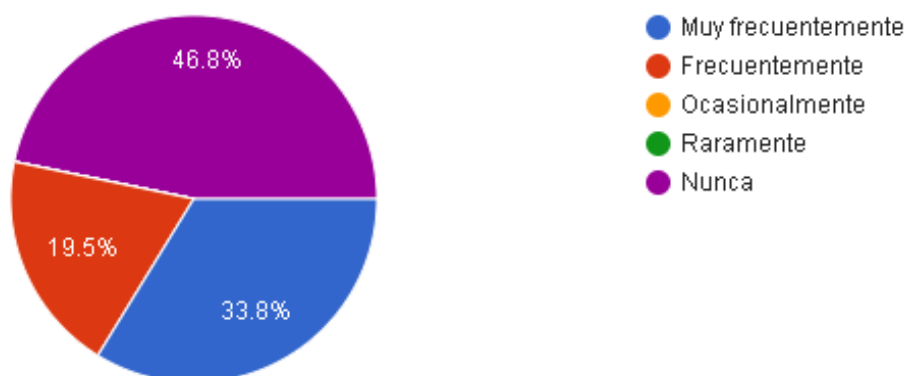
Tabla 10 FRECUENCIA DE COMENTARIOS POSITIVOS

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	26	33.8%
Frecuentemente	15	19.5%
Nunca	36	46.8%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 10 FRECUENCIA DE COMENTARIOS POSITIVOS



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

De acuerdo con los resultados, 26 encuestados indicaron que sus clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad implementadas muy frecuentemente, mientras que 15 lo hicieron con frecuencia. Por otro lado, no se reportaron comentarios positivos ocasionales o raros, y 36 encuestados indicaron que nunca recibieron comentarios positivos de sus clientes sobre las medidas de seguridad implementadas. Estos hallazgos sugieren que, si bien hubo cierto reconocimiento por parte de los clientes, la mayoría de los establecimientos no recibieron comentarios positivos de manera consistente.

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

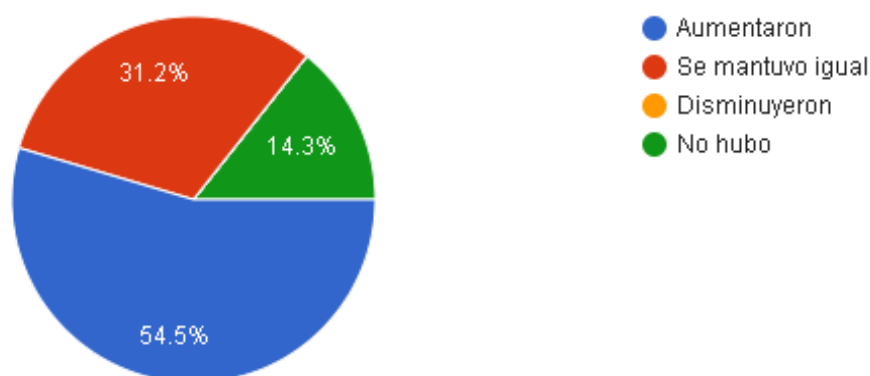
Tabla 11 NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Aumentaron	26	54,5%
Se mantuvo igual	15	31.2%
No hubo	11	14.3%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 11 NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024)

Los resultados de la encuesta muestran que la implementación de las medidas de seguridad tuvo un impacto negativo en el sector, 26 están indicando que las quejas y reclamos aumentaron, mientras que 15 se mantuvieron igual y 11 señalaron que no hubo quejas. Esto sugiere que las medidas implementadas generaron insatisfacción entre los usuarios, lo cual podría afectar la imagen y la reputación del destino turístico a largo plazo, requiriendo una revisión y mejora de dichas medidas para equilibrar la seguridad y la satisfacción de los visitantes.

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

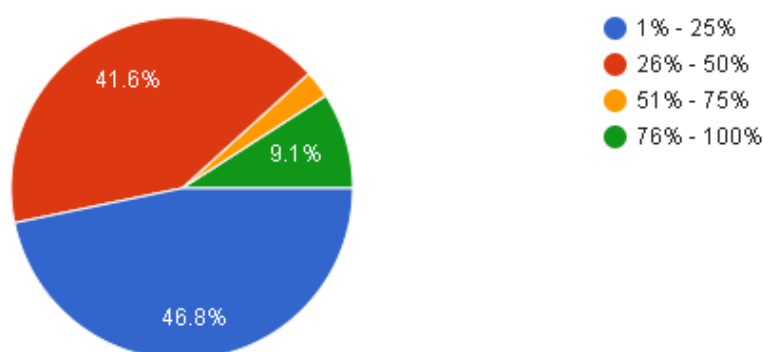
Tabla 12 PORCENTAJE DE CANCELACIÓN DE RESERVA

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	36	46.8%
26% - 50%	32	41.6%
51% - 75%	2	2.6%
76% - 100%	7	9.1%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 12 PORCENTAJE DE CANCELACIÓN DE RESERVA



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Los resultados muestran que 36 encuestados reportaron una cancelación de reservas en sus establecimientos en un rango del 1% al 25%, mientras que 32 indicaron una cancelación en un rango del 26% al 50%. Además, 2 encuestados experimentaron una cancelación en un rango del 51% al 75%, y 7 encuestados tuvieron una cancelación del 76% al 100%. Estos datos sugieren que la implementación de las medidas de seguridad tuvo un impacto significativo en la cancelación de reservas, con la mayoría de los establecimientos experimentando anulaciones en el rango del 1% al 50%.

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

Si aumentó ¿en qué número?

Si disminuyó ¿en qué número?

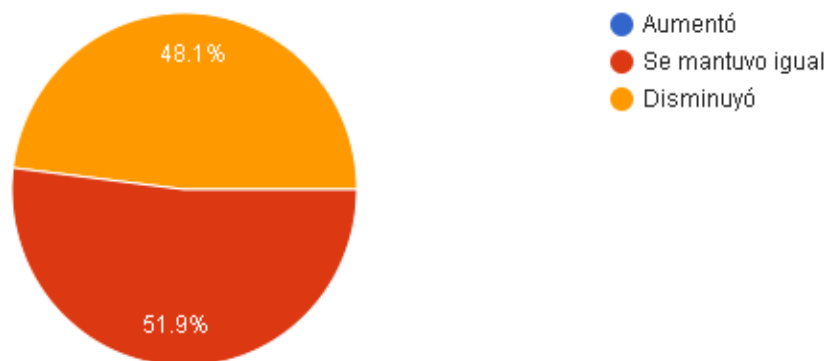
Tabla 13 PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Se mantuvo igual	40	51.9%
Disminuyó	37	48.1
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

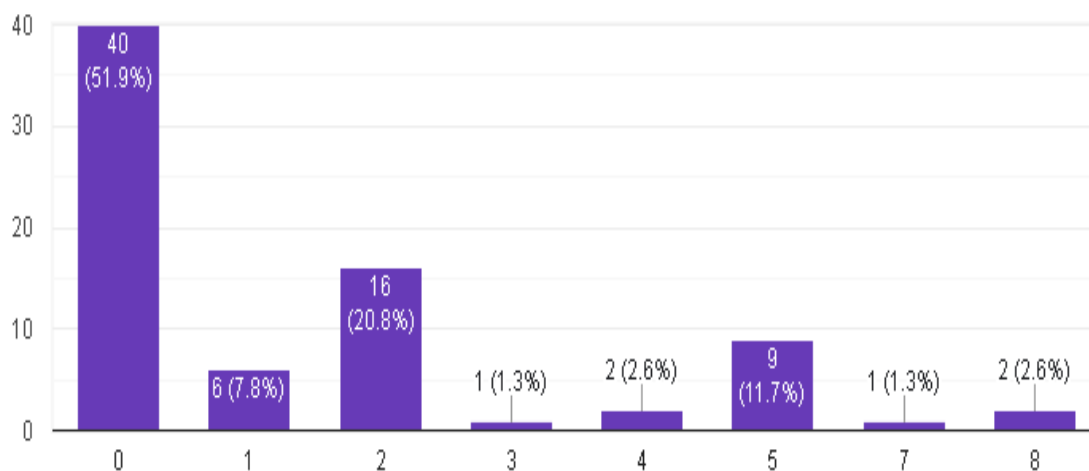
Gráfico 13 PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 14 DISMINUCIÓN DEL PERSONAL POR ESTABLECIMIENTO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañaíta (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

El análisis de la variación en el personal en los establecimientos durante la implementación de las medidas de seguridad muestra que 40 establecimientos han mantenido el mismo número de personal, mientras que 37 han experimentado una disminución. No se registraron aumentos en el personal. Entre los establecimientos que disminuyeron su personal, la reducción fue de 1 a 8 empleados. Este resultado refleja que la implementación de las medidas de seguridad tuvo un impacto negativo en la cantidad de personal en los establecimientos, lo que podría afectar la calidad del servicio y la generación de ingresos en los servicios hoteleros en la comuna Montañaíta.

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

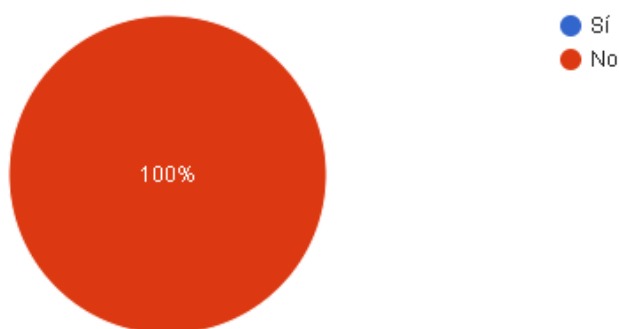
Tabla 14 PRESENCIA DE INCIDENTES DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
No	77	100%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 15 PRESENCIA DE INCIDENTES DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Los resultados revelan que de los 77 encuestados, ninguno reportó haber presenciado o sido víctima de algún incidente en el establecimiento durante la implementación de las medidas de seguridad. Estos hallazgos sugieren que, a pesar de las restricciones impuestas, la seguridad en los establecimientos hoteleros de la comuna Montañita parece haber sido efectiva, ya que no se registraron incidentes según las respuestas recopiladas.

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

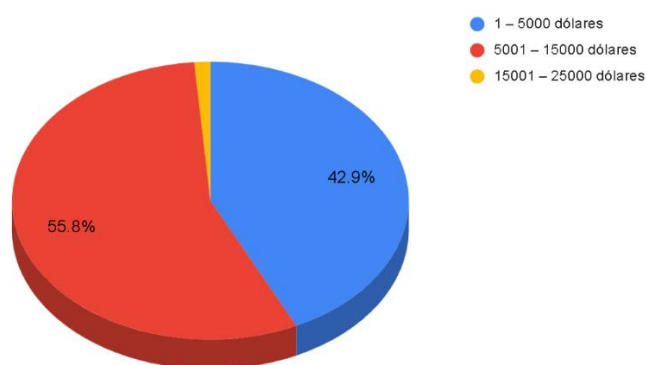
Tabla 15 MONTO DE PÉRDIDA EN LOS ESTABLECIMIENTOS

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5000 dólares	33	42.9%
5001 – 15000 dólares	43	55.8%
15001 – 25000 dólares	1	1.3%
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 16 Monto de pérdida en los establecimientos



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Los resultados muestran que 33 encuestados reportaron una pérdida de entre 1 y 5000 dólares, mientras que 43 indicaron una pérdida en el rango de 5001 a 15000 dólares. Solo 1 encuestado informó de una pérdida de 15001 a 25000 dólares, y no hubo reportes de pérdidas superiores a esa cantidad. Estos datos revelan que la mayoría de los establecimientos sufrieron pérdidas económicas significativas durante el toque de queda, con la mayoría concentrada en los rangos de 1 a 15000 dólares.

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

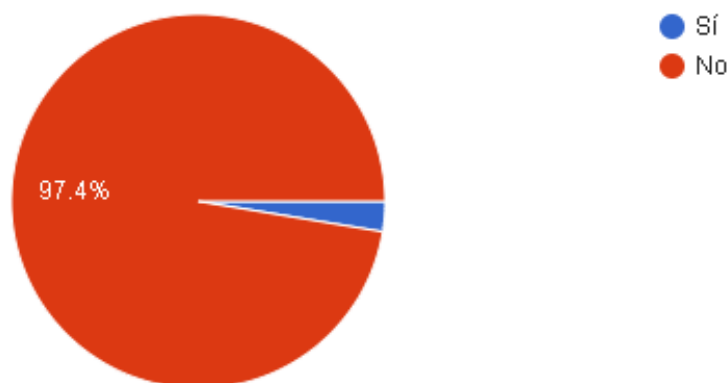
Tabla 16 ESTADOS DE EXCEPCIÓN DISMINUYEN DELINCUENCIA

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	2.6%
No	75	97.4
Total	77	100%

Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

Gráfico 17 Estados de excepción disminuyen delincuencia



Fuente: Encuestas a empresarios de la comuna Montañita (2024).

Elaborado por: El Autor (2024).

El análisis de la percepción sobre la efectividad de los estados de excepción con toque de queda en disminuir el índice de delincuencia y sicariatos muestra que 2 participantes consideran que sí disminuye, mientras que 75 no lo creen. Este resultado sugiere que la mayoría de los participantes no consideran que las medidas de seguridad implementadas hayan tenido un impacto significativo en la reducción de la delincuencia y sicariatos, lo que podría tener un impacto negativo en la percepción de seguridad y la generación de ingresos en los servicios hoteleros en la comuna Montañita.

DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación muestran que, a través de la recopilación de datos y opiniones de los encuestados, se ha identificado que las medidas de seguridad implementadas han tenido un efecto significativo en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la región. Los resultados muestran que la disminución de la afluencia de turistas debido a estas medidas ha afectado negativamente la rentabilidad de los alojamientos locales, lo que plantea desafíos importantes para la sostenibilidad económica de la zona.

Es evidente que las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional no solo influyeron en la toma de decisiones de los empresarios sino también con los servicios turísticos que implementaban en los hoteles afectaron demasiado en la economía y visita de cada establecimiento de la comuna. Esto implica que se evidencia la necesidad de encontrar un equilibrio entre la seguridad pública y el desarrollo turístico para garantizar la viabilidad de la industria en el futuro.

CONCLUSIONES

La investigación se enfocó en analizar el impacto de las medidas de seguridad del gobierno nacional en los ingresos de los servicios hoteleros en Montañita, Santa Elena, durante el primer cuatrimestre del 2024.

Las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional en Montañita provocaron una disminución significativa en la ocupación hotelera y en los ingresos generados. La rentabilidad de los hoteles se vio afectada, lo que llevó a cambios en los patrones de reserva y preferencias de los visitantes.

La implementación de estas medidas ha llevado a una reducción en el personal de los establecimientos, con 37 de ellos experimentando una disminución en su personal. Esta situación podría afectar la calidad del servicio y la generación de ingresos en los servicios hoteleros en la comuna Montañita, destacando la necesidad de equilibrar la seguridad pública con el desarrollo turístico para garantizar la sostenibilidad económica del destino.

Se constató que las medidas de seguridad afectaron tanto a los empresarios como a los servicios turísticos de los hoteles, repercutiendo en la economía y la visita a los establecimientos. Esto resalta la necesidad de equilibrar la seguridad pública con el desarrollo turístico para garantizar la viabilidad futura de la industria.

Se evidenció una diferencia clara en la generación de ingresos de los hoteles de Montañita antes y después de la implementación de las medidas de seguridad. Las medidas influenciaron no solo las decisiones de los empresarios, sino también la oferta de servicios turísticos, afectando la economía local. Se observaron cambios significativos en la ocupación hotelera, los ingresos generados, y los patrones de reserva y preferencias de los visitantes, subrayando la importancia de adaptarse a los nuevos desafíos económicos.

RECOMENDACIONES

Para mitigar el impacto negativo de las medidas de seguridad en la ocupación hotelera y los ingresos, es fundamental que los hoteles en Montañita implementen estrategias de marketing que enfatizan la seguridad como un valor agregado. Esto puede incluir la promoción de la tranquilidad y la seguridad de las instalaciones a través de campañas publicitarias específicas que muestren las medidas de seguridad implementadas. Además, es recomendable flexibilizar las políticas de cancelación y ofrecer promociones que incentiven las reservas anticipadas, así como descuentos para estancias más largas, para atraer a los visitantes preocupados por la seguridad.

La implementación de estrategias de marketing que resalten la seguridad como un valor añadido. Es fundamental promover la tranquilidad y seguridad de las instalaciones a través de campañas publicitarias específicas que muestren las medidas de seguridad implementadas. Además, se aconseja flexibilizar las políticas de cancelación, ofrecer promociones para reservas anticipadas y brindar descuentos para incentivar la demanda y mitigar el efecto negativo en la ocupación hotelera y los ingresos.

Los hoteles en Montañita deben adaptarse a los cambios económicos provocados por las medidas de seguridad mediante la diversificación de sus servicios y la mejora de la experiencia del cliente. Una recomendación es la inversión en infraestructura de seguridad, como sistemas de cámaras de vigilancia y personal de seguridad capacitado, lo que puede justificar un aumento en las tarifas de habitación. También es beneficioso crear paquetes turísticos que incluyan actividades seguras y atractivas, resaltando la belleza natural y cultural de Montañita, para atraer tanto a turistas nacionales como internacionales. Esto ayudará a mantener la competitividad y a mejorar la percepción de seguridad del destino.

REFERENCIAS

- BASTIDAS TUTILLO JONATHAN PATRICIO.pdf*. (s. f.). Recuperado 22 de junio de 2024, de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/2350/1/458-%20BASTIDAS%20TUTILLO%20JONATHAN%20PATRICIO.pdf>
- Bastidas Tutillo Jonathan Patricio. (2024). “*La seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos del cantón Pedro Moncayo*”. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/2350/1/458-%20BASTIDAS%20TUTILLO%20JONATHAN%20PATRICIO.pdf>
- Brazales Herrera, D. F., Cabezas Mejía, E. D., & Santamaría Torres, B. J. (2020). The Perception of Lack of Security of Tourist in the Latacunga City and Its Impact on Tourism Demand. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 10(6), 1405. [https://doi.org/10.14505//jemt.v10.6\(38\).24](https://doi.org/10.14505//jemt.v10.6(38).24)
- Burgos Torres, R. M., & Añazco Toledo, T. S. (2024). *Inversión en la seguridad social y su impacto económico, caso comparativo: Ecuador-Salvador periodo 2016-2022*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/22765>
- Bustamante, B. J., & Caceres, M. M. (2024). Calidad de servicio para incrementar la satisfacción del huésped del Hotel Casa Blanca, Chiclayo, 2022. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12302>
- Catastro Turístico. (2024). *Portal de servicios*. <https://servicios.turismo.gob.ec/catastro-turistico/>
- Chandi Yépez, A. J., Hidalgo Aguirre, C. A., Toapanta Ulcuango, D. P., & España Quistanchala, A. N. (2022). Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. *Tierra Infinita*, 8(1), 92-107. <https://doi.org/10.32645/26028131.1155>
- Cuisa, D. C. R. (2024). *Propuesta plan estratégico de marketing digital para la promoción de marca Sammy's House como prestadora de servicios de alojamiento*.
- Dammert, L., & Ruiz, M. A. C. (2019). *¿Marketing o efectividad? Policía comunitaria en Perú*. 24.

decreto ejecutivo. (2024).

Decreto_Ejecutivo_No._111_20240009145200_20240009145207.pdf.

https://www.comunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Decreto_Ejecutivo_No._111_20240009145200_20240009145207.pdf

Franco, R., & Carlos, A. (2024). *Análisis estadístico de la ocupación hotelera en la ciudad de Babahoyo* [bachelorThesis, babahoyo].

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15974>

Gálvez Criado, A. (2021). El derecho de cancelación del usuario de la reserva de alojamientos turísticos. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, 3, 65-102. <https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2021.i3.4>

García, A. S., Méndez, C. H., & Galavíz, Á. C. (2024). Calidad del Servicio en Destinos Turísticos: Caso de Servicios de Alojamiento en Tlatlauquitepec, Puebla. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 2909-2928. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11505

Garzón, M. (2024). *La Falda: Convention & Visitors Bureau*.

<http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/2560>

González Rodríguez, J. C. (2022). *Risk diagnosis of the Latin American tourism sector from 2020 to 2022*.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjg5aiH0-2GAxXMbDABHRFQCjkQFnoECBEQAw&url=https%3A%2F%2Frevistacientificaesmic.com%2Findex.php%2Fesmic%2Farticle%2Fdownload%2F677%2F772%2F4514%23%3A~%3Atext%3DSecurity%2520and%2520international%2520openness%2520to%2Cimpact%2520on%2520the%2520tourism%2520industry.&usg=AOvVaw0SrYQjl0ELR2OuhnqZDIC4&opi=89978449>

IBT EDU. (2024, marzo 15). *Turismo en Ecuador y su futuro en 2024 | Conoce más del tema*. <https://ibt-edu.com/turismo-en-ecuador-conoce-mas-de-fondo-y-su-futuro-en-2024/>

- Infante Miranda, M. E., López Paz, J. D., Villarruel Malte, Z. G., Infante Miranda, M. E., López Paz, J. D., & Villarruel Malte, Z. G. (2022). ¿Mito o realidad? Inseguridad ciudadana en la parroquia urbana “Alpachaca”, en Ibarra-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(6), 24-30.
- Karen Vanessa Araque Gómez, Mayra Alejandra Suárez Barbosa, & Laura Janeth Arias Molano. (2024, enero 10). *Responsabilidad internacional del Estado colombiano, por el asesinato sistemático de líderes sociales Comunales, durante el 2014 – 2022*.
https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7088/Arti%cc%81culo%20VF_Responsabilidad%20internacional%20EC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley de Turismo. (2016). *LEY-DE-TURISMO.pdf*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Lopez, A., & Orozco, A. (2024). “Diseño de una herramienta presupuestal para el hotel Casa Chunuu” [Review of “Diseño de una herramienta presupuestal para el hotel Casa Chunuu”, por W. Pertuz].
<https://hdl.handle.net/20.500.12494/54090>
- MDI, M. del I. (2019). *Plan-nacional-min-interior-web.pdf*.
<https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf>
- Mendoza Tarabó, A. E., Yumisaca Tuquinga, 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>
- MINTUR. (2023a). *Plan_Anual_Comprometido_junio_2023(1).pdf*.
https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/Plan_Anual_Comprometido_junio_2023.pdf
- MINTUR. (2023b, marzo 29). *Volar desde y hacia Ecuador será más barato: Gobierno reduce las tasas Eco Delta y Ecuador Potencia Turística – Ministerio de Turismo*. <https://www.turismo.gob.ec/volar-desde-y-hacia->

ecuador-sera-mas-barato-gobierno-reduce-las-tasas-eco-delta-y-ecuador-potencia-turistica/

- Molina Natib, D. D., & Cedeño Luna, J. I. (2024). El uso de la fuerza por parte de los agentes del orden durante la vigencia del Estado de Excepción COVID-19: The use of force by law enforcement officers during the validity of the COVID-19 State of Exception. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2165>
- Monterroso Mejía, M. B. (2024). *Estrategia promocional para incrementar la cartera de clientes de una empresa dedicada a la distribución de insumos alimenticios para hoteles y restaurantes en Guatemala*. [Thesis]. <https://biblioteca.galileo.edu/xmlui/handle/123456789/1721>
- Noboa, D. (2024). *Equador-decreto-estado-excecao-8-jan-2024.pdf*. <https://static.poder360.com.br/2024/01/equador-decreto-estado-excecao-8-jan-2024.pdf>
- Nussipova, A., Khussainova, G., Kabilova, R., Aliyarov, E., & Nuralina, B. (2024). Estrategia de comunicaciones de seguridad de la información como requisito previo para contrarrestar la guerra híbrida: Experiencia mundial. *Revista Latina de Comunicación Social*, 82, 23.
- ONU, T. (2024). *El turismo internacional alcanzará en 2024 los niveles registrados antes de la pandemia*. El turismo internacional alcanzará en 2024 los niveles registrados antes de la pandemia. <http://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-alcanzara-en-2024-los-niveles-registrados-antes-de-la-pandemia>
- Ortega, Kevin M., Ortega, K. M., Pino, S. L., & Universidad de Guayaquil. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Espacios*, 42(23), 52-70. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n21p04>
- Peralta, J. X. P. (2023). El Aumento de la Violencia en Ecuador: Análisis de las Variables Socioeconómicas y su Relación con la Tasa de Homicidios. *Revista de Cultura de paz*, 7, 99-122. <https://doi.org/10.58508/cultpaz.v7.182>

- Pertuz, Lopez, & Orozco. (2024). "*Diseño de una herramienta presupuestal para el hotel Casa Chumuu*".
- Primicias. (2023, enero 21). La ocupación hotelera de Santa Elena es menor al 5% de su capacidad. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/guayas-santa-elena-ocupacion-hotelera-toque-queda/>
- Romero Torres, J. M., & Villamar Borja, J. A. (2024). "*Diagnóstico de las hosterías durante la pandemia del COVID-19 en la ciudad de Bucay provincia del Guayas* [bachelorThesis, Guayaquil: ULVR, 2024.]."
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/7085>
- Ruiz Rúaless, M. B., & Andrade Borges, M. O. (2024). *Plan de negocios para la creación de la empresa de servicios de hospedaje y cuidado canino "DOGANZA"* [masterThesis, Quito: Universidad de las Américas, 2024].
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15776>
- Salvatierra Párraga, L., Cedeño Barreto, M., Salvatierra Párraga, L., & Cedeño Barreto, M. (2019). "Medidas de prevención social e inseguridad ciudadana presentes en el sector los cerezos de la parroquia Andrés de Vera del Cantón Portoviejo (Ecuador)". *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 4(3), 1-13. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v4i3.1880>
- Secretaría General, de C. de la P. (2023, julio 16). *DECRETO EJECUTIVO N° 824 – Secretaría General de Comunicación de la Presidencia*.
<https://www.comunicacion.gob.ec/decreto-ejecutivo-n-824/>
- swissinfo.ch, S. W. I. (2023, octubre 3). "Aumento de inseguridad en Ecuador afecta de manera «muy baja» al turismo, según ministro". *SWI swissinfo.ch*.
<https://www.swissinfo.ch/spa/aumento-de-inseguridad-en-ecuador-afecta-de-manera-muy-baja-al-turismo-según-ministro/48858032>
- Valladares, C. A. (2024). *La contraproliferación en zonas de conflicto*.
- Yépez, P. S. F., Ochoa, H. V. A., Hoppe, A. N. Z., & Ayón, P. M. F. (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://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.955>

APÉNDICE

Instrumento de encuesta a empresarios Alojamientos turísticos de la comuna Montañita.

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

Estimado visitante, el presente cuestionario es una herramienta de investigación que tiene como objetivo analizar el impacto en la generación de ingresos en el servicio de alojamiento por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Montañita, 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</p> <p>Masculino _____</p> <p>Femenino _____</p> <p>LGBTQ+ _____</p>	<p>2. Edad</p> <p>18 – 25 años _____</p> <p>26 – 35 años _____</p> <p>36 – 45 años _____</p> <p>46 – 55 años _____</p> <p>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?</p> <p>1% - 25% _____</p> <p>26% - 50% _____</p> <p>51% - 75% _____</p> <p>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?</p> <p>1% - 25% _____</p> <p>26% - 50% _____</p> <p>51% - 75% _____</p> <p>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?</p> <p>Más difusión en redes sociales _____</p> <p>Descuentos en el precio _____</p> <p>Incluir servicios adicionales _____</p> <p>Alianzas con otras empresas _____</p> <p>Otro _____ (especifique)</p> <p>_____</p>	<p>6. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional mejoraron la imagen del destino?</p> <p>Totalmente en desacuerdo _____</p> <p>En desacuerdo _____</p> <p>Indeciso _____</p> <p>De acuerdo _____</p> <p>Totalmente de acuerdo _____</p>
<p>7. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional incrementaron la afluencia en el destino?</p> <p>Totalmente en desacuerdo _____</p> <p>En desacuerdo _____</p> <p>Indeciso _____</p> <p>De acuerdo _____</p> <p>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?</p> <p>Si _____</p> <p>No _____</p>

<p>9. En el tiempo en que se implementaron las medidas de seguridad, ¿con qué frecuencia tuvo que ajustar sus tarifas?</p> <p>Muy frecuentemente _____</p> <p>Frecuentemente _____</p> <p>Ocasionalmente _____</p> <p>Raramente _____</p> <p>Nunca _____</p>	<p>10. ¿Con qué frecuencia sus clientes comentaron positivamente sobre las medidas de seguridad implementadas?</p> <p>Muy frecuentemente _____</p> <p>Frecuentemente _____</p> <p>Ocasionalmente _____</p> <p>Raramente _____</p> <p>Nunca _____</p>
<p>11. Con la implementación de las medidas de seguridad, el número de quejas o reclamos relacionados con este tema</p> <p>Aumentaron _____</p> <p>Se mantuvo igual _____</p> <p>Disminuyeron _____</p> <p>No hubo _____</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% _____</p> <p>26% - 50% _____</p> <p>51% - 75% _____</p> <p>76% - 100% _____</p>
<p>13. Durante la implementación de las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento</p> <p>Aumentó _____</p> <p>Se mantuvo igual _____</p> <p>Disminuyó _____</p> <p>Si aumentó ¿en qué número?</p> <p>_____</p> <p>Si disminuyó ¿en qué número?</p> <p>_____</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 _____</p> <p>No _____</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 _____</p> <p>5001 – 15000 dólares _____</p> <p>15001 – 25000 dólares _____</p> <p>25001 - 50000 dólares _____</p> <p>50001 – 100000 dólares _____</p> <p>100001 - 200000 dólares _____</p> <p>200001 - 300000 dólares _____</p> <p>Más de 300000 dólares _____</p>	
<p>16. ¿Considera Usted que los estados de excepción con toque de queda disminuye el índice de delincuencia y sicariatos?</p> <p>Si _____</p> <p>No _____</p>	

Gracias por su colaboración

ANEXO

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS DE HOTELES EN MONTAÑITA

Foto 1: Encuesta al Hotel Friend's



Foto 2: Encuesta al Hotel Tabuba

ANEXO 2:

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS DE HOSTALES EN MONTAÑITA



Foto 3: Encuesta al Hostal Don Villa



Foto 4: Encuesta al Hostal Armonía

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		Abril			Mayo				Junio			
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11
No.	Actividades planificadas	15 - 19	22 - 26	29 - 03	06 - 10	13 - 17	20 - 24	27 - 31	03 - 07	10 - 14	17 - 21	24 - 28
1	Aprobación de tema por parte del tutor y especialista											
2	Coordinación de actividades con el tutor											
3	Introducción											
4	Revisión de introducción											
5	Elaboración del capítulo I Marco referencial											
6	Revisión del Marco referencial											
7	Elaboración del capítulo II. Metodología											
8	Revisión de la metodología											
9	Elaboración del capítulo III. Resultados y Discusión											
10	Revisión del capítulo III											
11	Entrega Final											

ANEXO 4

PRESUPUESTO

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	MATERIALES Y SIMINISTROS		
5	Esferográficos	\$ 0,50	\$ 2,50
2	Resma de hojas	\$ 5,50	\$ 11,00
1	Impresión de documentos	\$ 50,00	\$50.00
1	Folder grande	\$ 3,50	\$ 3,50
	Subtotal de materiales y suministro		\$ 67,00
	RECURSOS HUMANOS		
1	Movilización	\$ 50,00	\$50,00
	Subtotal de recursos humanos		\$ 50,00
	RECURSOS TECNOLÓGICOS		
1	Internet	\$35,00	\$35,00
1	Laptop	\$400,00	\$400.00
	Subtotal de recursos tecnológicos		\$ 435,00
	TOTAL		\$552

ANEXO 5

MATRIZ DE OPERACIONAL.

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 LA COMUNA MONTAÑITA, PROVINCIA DE SANTA ELENA 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 la comuna Montañita?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el impacto de las medidas de seguridad en la rentabilidad de los hoteles en la comuna Montañita? ➤ ¿Cómo han sido afectados el empleo y la generación de ingresos en el sector hotelero de la comuna Montañita como resultado de las medidas de seguridad del Gobierno Nacional? ➤ ¿Cuál es la diferencia en la generación de ingresos de los hoteles de la comuna Montañita 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 la comuna Montañita 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 las medidas en la generación de ingresos para antes y después. 	<p>Independiente Medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional</p>	<p>-Impacto en la demanda de servicios hoteleros.</p>	<p>-Cancelaciones de reservas -Porcentaje de ocupación Afluencia de clientes -Comentarios positivos de clientes</p>	<p>Investigación cuantitativa</p> <p>Investigación de deductiva</p>
				<p>-Impacto en la operación de los establecimientos</p>	<p>-Presencia policial en el destino. -Ajustes en tarifas. -Quejas o reclamos. -Incidentes en el establecimiento.</p>	
			<p>-Dependiente “Generación de ingresos de los servicios hoteleros”</p>	<p>-Impacto en los ingresos</p>	<p>-Pérdida de ingresos. -Monto perdido durante el toque de queda. -Cancelación de reservas. -Estrategias para atraer clientes.</p>	