



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

**TEMA:**

**IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS  
HOTELEROS OCASIONADOS POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD  
ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA OLÓN,  
2024**

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

**AUTORA:**

**KAREN ANDREA MIELES RISCO**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADOS POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA OLÓN 2024”**, elaborado por la Srta. KAREN ANDREA MIELES RISCO egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de 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**



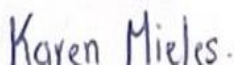
---

**Lcdo. Arnaldo E. Mendoza Tarabó, PhD.**  
**Profesor tutor**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente Trabajo de Titulación denominado **“IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADOS POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA OLÓN 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, KAREN ANDREA MIELES RISCO con cédula de identidad 1750453951 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.



---

**Mielles Risco Karen Andrea**  
**C.C. No.: 175045395-1**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por otorgarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para superar los desafíos que encontré en el camino. Su guía divina ha sido mi pilar en cada momento.

A mis padres. Por su amor incondicional y sacrificios, son la fuerza impulsora detrás de cada uno de mis pasos, sus sabias enseñanzas han sido primordiales en mi desarrollo.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por ser un espacio de crecimiento y aprendizaje invaluable. Agradezco cada oportunidad y recurso proporcionado, que han sido cruciales para mi desarrollo académico.

A mi profesor tutor el Lic. Efrén Mendoza Tarabó, Ph. D. La calidad humana es su carta de prestación, gracias, por su invaluable orientación y paciencia a lo largo de este proceso. Su experiencia y consejos fueron esenciales para el desarrollo y culminación de esta investigación.

Karen Andrea Mieles Risco

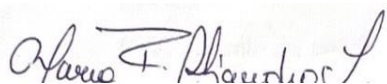
## DEDICATORIA

Dedico esta investigación con profundo amor y gratitud, a quienes más amo y admiro, mis padres, Andrés Mieles y Angélica Risco. Todo lo que soy, se lo debo a ustedes. Son pilares fundamentales en mi vida, mis guías en los caminos inciertos y mis celebradores en cada victoria. Su amor no conoce límites, cada palabra de aliento y cada gesto de amor han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante.

A mi madrina Jennifer Risco, cuyo apoyo inquebrantable ha sido fundamental. Su presencia constante han sido una fuente de fortaleza y ánimo.

Por último, a mis familiares y amigos, por su apoyo y valiosos consejos que, de una forma u otra forma, han contribuido a mi formación y logros, cada uno de ustedes ha jugado un papel crucial en este proceso. Gracias por ser parte de este viaje.

Karen Andrea Mieles Risco

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

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



---

**Ing. Carlos M. León Castro, PhD.  
PROFESOR ESPECIALISTA**



---

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



---

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



---

**Secret. Eject. Grace M. Lindao Quimi  
ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR.....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO .....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
DEDICATORIA .....	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	6
INTRODUCCIÓN .....	14
Planteamiento del problema .....	16
Formulación y Sistematización del problema .....	19
Objetivo general y específicos.....	19
Justificación.....	19
Mapeo.....	20
CAPÍTULO I.....	21
MARCO REFERENCIAL .....	21
1.1 Revisión literaria .....	21
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos .....	23
1.2.1. Medida.....	23
1.2.1.1 Seguridad .....	23
1.2.1.2 Prevención .....	24
1.2.1.3 Restricciones .....	24
1.2.1.4 Cumplimiento .....	24
1.2.1.5 Seguridad nacional.....	25
1.2.1.6 Seguridad turística.....	25
1.2.2.1 Impacto económico .....	26
1.2.2.2 Ingresos.....	26
1.2.2.3 Servicio hotelero .....	26
1.2.2.4 Satisfacción del cliente .....	27
1.2.2.5 Tarifas.....	27
1.2.2.6 Precios .....	27
1.2.2.7 Cancelación de reservas .....	28
1.2.2.8 Desarrollo .....	28
1.2.2.9 Desarrollo Turístico.....	28
1.2.2.10 Estrategia .....	29

1.2.2.11 Rentabilidad del hotel.....	29
1.2.2.12 Competitividad.....	30
1.2.2.13 Empleo.....	30
1.3 Fundamentos legales .....	30
1.3.2 Ley de Seguridad Pública y del Estado .....	32
1.3.3 Ley de Turismo .....	32
1.3.4 Reglamento de Alojamiento Turístico .....	32
CAPÍTULO II.....	34
METODOLOGÍA .....	34
2.1 Diseño de la Investigación.....	34
2.2 Métodos de la Investigación .....	34
2.3 Población y muestra .....	36
2.4 Recolección y Procesamiento de los datos .....	37
CAPÍTULO III. ....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
3.1 Rentabilidad de los hoteles .....	38
3.2 Impacto en el empleo .....	39
3.3 Generación de ingresos antes y después.....	40
3.4 Análisis de los resultados .....	41
3.5 Discusión .....	57
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES .....	59
BIBLIOGRAFÍA .....	60
APÉNDICE .....	64



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Rentabilidad de los hoteles .....	38
<b>Tabla 2.</b> Empleo en la actividad turística .....	39
<b>Tabla 3.</b> Generación de ingresos antes y después .....	40
<b>Tabla 4.</b> Género de los empresarios .....	41
<b>Tabla 5.</b> Rango de edades .....	42
<b>Tabla 6.</b> Pérdida de ingresos .....	43
<b>Tabla 7.</b> Ocupación/áforo durante las medidas de seguridad .....	44
<b>Tabla 8.</b> Estrategias para atraer clientes .....	45
<b>Tabla 9.</b> Imagen del destino .....	46
<b>Tabla 10.</b> Afluencia en el destino .....	47
<b>Tabla 11.</b> Presencia de policías y militares .....	48
<b>Tabla 12.</b> Frecuencias de ajustes de tarifas .....	49
<b>Tabla 13.</b> Comentarios positivos sobre las medidas de seguridad .....	50
<b>Tabla 14.</b> Quejas y reclamos .....	51
<b>Tabla 15.</b> Cancelación de reservas .....	52
<b>Tabla 16.</b> Medidas de seguridad y el personal en su establecimiento .....	53
<b>Tabla 17</b> Víctima de algún incidente en el establecimiento .....	54
<b>Tabla 18.</b> Pérdidas durante el toque de queda .....	55
<b>Tabla 19.</b> Disminuye el índice de delincuencias y sicarios .....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Género de los empresarios .....	41
<b>Gráfico 2.</b> Rango de edades.....	42
<b>Gráfico 3.</b> Pérdida de ingresos.....	43
<b>Gráfico 4.</b> Ocupación/áforo durante las medidas de seguridad.....	44
<b>Gráfico 5.</b> Estrategias para atraer cliente.....	45
<b>Gráfico 6.</b> Imagen del destino.....	46
<b>Gráfico 7.</b> Afluencia en el destino.....	47
<b>Gráfico 8.</b> Presencia de policías y militares.....	48
<b>Gráfico 9.</b> Frecuencia de ajuste de tarifas.....	49
<b>Gráfico 10.</b> Comentarios positivos sobre las medidas de seguridad.....	50
<b>Gráfico 11.</b> Quejas y reclamos.....	51
<b>Gráfico 12.</b> Cancelación de reservas.....	52
<b>Gráfico 13.</b> Medidas de seguridad y el personal en su establecimiento.....	53
<b>Gráfico 14.</b> Víctima de algún incidente en el establecimiento.....	54
<b>Gráfico 15.</b> Pérdidas durante el toque de queda.....	55
<b>Gráfico 16.</b> Disminuye el índice de delincuencias y sicarios.....	56

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1.</b> Cronograma de trabajo de investigación.....	66
<b>Anexo 2.</b> Presupuesto .....	67
<b>Anexo 3.</b> Matriz de consistencia .....	68
<b>Anexo 4.</b> Diseño de la encuesta.....	68
<b>Anexo 5.</b> Encuesta a los empresarios .....	69



**IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS  
HOTELEROS OCASIONADOS POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD  
ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA  
OLÓN 2024**

**AUTOR:**

**Mieles Risco Karen Andrea**

**TUTOR:**

**Lcdo. Mendoza Tarabó Arnaldo Efrén, PhD**

**RESUMEN**

La presente investigación se centra en el impacto que ha tenido la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionados por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna de Olón en 2024. Se aborda cómo estas medidas, diseñadas para mejorar la seguridad, han afectado negativamente la rentabilidad, el empleo y los ingresos de los hoteles. El objetivo principal de la investigación es analizar este impacto, con metas específicas centradas en examinar la rentabilidad, identificar los impactos en el empleo y comparar los ingresos antes y después de la implementación de las medidas de seguridad. Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y exploratorio, empleando un diseño no experimental. La recolección de datos involucró encuestas estructuradas con preguntas de escala Likert de respuesta cerrada dirigidas a todos los empresarios hoteleros en Olón. Los resultados indicaron una disminución significativa en la ocupación hotelera y los ingresos, llevando a los empresarios a reducir tarifas para atraer a los pocos clientes restantes. También se observó una notable pérdida de empleos debido a la reducción en la actividad turística. En conclusión, aunque las medidas de seguridad tenían como objetivo mejorar la situación general, su implementación ha tenido efectos adversos en la industria hotelera de Olón. Se recomienda revisar periódicamente estas medidas, mejorar la comunicación con los turistas y desarrollar estrategias que destaquen la seguridad y las atracciones del destino para cambiar percepciones negativas y revitalizar la economía local.

**Palabras claves:** Impacto económico, medidas de seguridad, turismo, ocupación hotelera, rentabilidad.



**IMPACT ON INCOME GENERATION OF HOTEL SERVICES CAUSED  
BY THE SECURITY MEASURES ADOPTED BY THE NATIONAL  
GOVERNMENT IN THE OLÓN COMUNE 2024**

**AUTHOR:**

Mieles Risco Karen Andrea

**ADVISOR:**

Lcdo. Mendoza Tarabó Arnaldo Efré, PhD

**ABSTRACT**

The present research focuses on the impact on revenue generation in the hotel services sector caused by security measures implemented by the National Government in the Olón commune in 2024. It addresses how these measures, designed to enhance security, have negatively affected profitability, employment, and hotel occupancy in the region. The main objective of the research is to analyze this impact, with specific aims focused on examining profitability, identifying employment impacts, and comparing revenues before and after the implementation of security measures. This study utilized a quantitative approach with a descriptive and exploratory scope, employing a non-experimental design. Data collection involved structured surveys with closed-ended Likert scale questions administered to all hotel entrepreneurs in Olón. Results indicate a significant decrease in hotel occupancy and revenues, leading entrepreneurs to lower rates to attract the remaining few customers. There was also a notable loss of jobs due to reduced tourist activity. In conclusion, while the security measures aimed to improve the overall situation, their implementation has had adverse effects on the hotel industry in Olón. It is recommended to periodically review these measures, improve communication with tourists, and develop strategies highlighting the destination's safety and attractions to change negative perceptions and revitalize the local economy.

**Keywords:** Economic impact, security measures, tourism, hotel occupancy, profitability.

## INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios el turismo ha desempeñado un papel crucial, ha formado y transformado la economía de todas las regiones a nivel mundial, apoyándose en el valor de los recursos naturales, cultural y gastronómico de países, regiones y destinos.

Además, ha experimentado un constante crecimiento y una amplia variedad de experiencias disponibles para turistas. Convirtiéndose en uno de los sectores económicos de más rápido desarrollo en las últimas décadas. Sin embargo, a raíz de la pandemia la industria turística fue afectada más que cualquier otro ámbito en la economía, en un esfuerzo por detener la propagación del virus y salvaguardar a los ciudadanos, los países impusieron restricciones, cerrando sus fronteras e implementando medidas estrictas como la cuarentena obligatoria, ocasionando que la actividad turística se detuviera por completo de un día para otro. (United Nations, 2023)

En la actualidad, el turismo ha demostrado una recuperación notable durante el primer trimestre del 2024, alcanzando el 97% de los niveles previo a la pandemia. Según ONU Turismo (2024) entre enero y marzo del presente año un 20% de turistas internacionales viajaron más que en el mismo período de 2023, el aumento resalta la capacidad del sector para superar los efectos de la pandemia. A medida que el turismo continuamente se recupera y se expande, impulsando la economía y el empleo a nivel global, lleva a los gobiernos a adaptarse constantemente, mejorando su gestión del turismo tanto a nivel nacional como local para asegurar que las comunidades y sus ciudadanos sean el foco principal de este desarrollo.

En Ecuador el turismo es una actividad integral que influye tanto en el ámbito económico como el sociocultural. Se destaca como uno de los principales impulsores de divisas que ha evolucionado hasta convertirse en un sector estratégico dentro de la economía nacional. Este crecimiento ha sido notable a nivel nacional, ya que cada empleo directo el turismo genera entre 6 y 3 empleos indirectos, promoviendo así la

redistribución equitativa de la riqueza y complementándose con diversas actividades económicas. (Santamaría Freire & López Perez, 2022).

Desde el punto de vista de (Chandi Yépez et al., 2022) la seguridad turística desempeña un papel importante en el crecimiento de los destinos y el desarrollo turístico debido a que los turistas exigen planes de seguridad al viajar, esto influye de manera significativa en la elección del destino ya sea local o extranjero. Además, los servicios turísticos también desempeñan un papel crucial en este aspecto, debido a que deben tener estrategias de contingencia bien elaborados y de apoyo policial necesario para proteger a los turistas, de igual manera es fundamental la colaboración de las autoridades locales y de la comunidad en general, mantener entornos seguros y acogedores para los visitantes garantizando la confianza y el bienestar.

La seguridad turística en Ecuador juega un papel principal al garantizar y motivar a los turistas a explorar una variedad de destinos locales, y principalmente en ciudades con importantes sitios patrimoniales.

Dentro del contexto, en el país los últimos meses, el aumento de la inseguridad ha tenido un impacto importante en el turismo, provocando una disminución en la industria. En una visita a Madrid para promover a Ecuador como país socio de FITUR (Feria Internacional de Turismo), el ministro ecuatoriano de turismo, Niel Olsen afirmó a la agencia (EFE) que a pesar de que el país ha lidiado con la inseguridad en los últimos años esto ha tenido un impacto en el turismo bastante bajo. Destacó que este problema es común en varios países y que el Gobierno ha priorizado la lucha contra el crimen organizado. (Ch, Swi Swissinfo, 2023)

La provincia de Santa Elena, en la costa ecuatoriana, ha venido trabajando en la diversificación de sus productos turísticos, según Mendoza et al., (2022), se están fortaleciendo las tipologías de turismo cultural y comunitario. Dentro de este territorio se encuentra la comuna Olón, destino frecuentado por turistas sobre todo aquellos que disfrutan del sol y la playa, gracias a sus constantes oleajes y su ambiente tranquilo y relajado. Se encuentra a 195 kilómetros de la ciudad de Guayaquil, en los últimos años se ha observado un notable crecimiento y progreso turístico en esta zona, la implantación de varios tipos de alojamiento, hosterías, lodges, cabañas y una variedad

de restaurantes que ofrecen cocina internacional y gourmet generando un notable desarrollo en la localidad. (Larrea, 2022).

Olón, un sector clave para el desarrollo turístico local, destaca por su industria hotelera, la cual no solo representa una fuente significativa de empleo e ingresos para la comuna, sino que también promueve el turismo y contribuye al crecimiento de la zona. Al profundizar en la comprensión del impacto económico de las medidas de seguridad implementadas por el gobierno en el sector hotelero de Olón, se proporcionará información valiosa para los principales actores involucrados en la toma de decisiones, incluyendo autoridades gubernamentales, propietarios de hoteles y otros interesados en el desarrollo turístico sostenible de la región. Comprender cómo estas medidas han afectado la generación de ingresos en los servicios hoteleros puede ser crucial para evaluar la situación actual y planificar estrategias futuras.

Esta investigación es importante porque las medidas de seguridad, aunque necesarias para garantizar la seguridad nacional, pueden afectar negativamente la afluencia de turistas, influyendo en su percepción de seguridad y tranquilidad al decidir hospedarse en la comuna. La falta de estudios detallados sobre el impacto económico de los servicios hoteleros en la generación de ingresos dentro de Olón limita la capacidad para tomar decisiones estratégicas de recuperación, haciendo necesario un análisis minucioso. Proporcionar este análisis ofrecerá una visión más clara y actualizada del problema y establecerá bases sólidas que beneficien tanto a la industria hotelera como a la comunidad local.

### **Planteamiento del problema**

El tema surge debido a la necesidad de analizar cómo las medidas implementadas por el Gobierno Nacional destinadas a mejorar la seguridad pueden tener un impacto significativo en las acciones del sector turístico y especialmente en los servicios hoteleros.

En Latinoamérica la inseguridad representa un desafío relevante para el turismo, afectando la llegada de turistas, generando un impacto en la economía y la percepción del futuro de los destinos de la región. Es importante destacar que la violencia contribuye a una preocupación generalizada, con elevadas tasas de



criminalidad en numerosos países. En el Caribe y América Latina se exhiben una tasa de delitos de homicidios cuatro veces mayores que promedio global. Países como El Salvador, Honduras, Venezuela, México y Brasil destacan por tener las tasas más altas de homicidios a nivel global.

Este ambiente de inseguridad va directamente afectando al sector turístico y ha causado al turismo una reducción en la llegada de visitantes en algunos países, la inseguridad y su percepción son factores cruciales en la elección de un destino, lo que hace que los turistas eviten visitar ciertos países.

Desde la perspectiva económica el turismo juega un papel importante del Producto Interno Bruto (PIB) de América Latina. En países como República Dominicana, Costa Rica, Panamá y México, más del 10% del PIB está relacionado con esta actividad. A su vez, la necesidad de mejorar la seguridad para fomentar el crecimiento turístico ya que millones de puestos de trabajo son creados por la actividad turística de manera directa como indirecta en varios ámbitos económicos, como hostelería, artesanía, transporte, gastronomía, comercio y entre otros. (Simalco, 2023)

En este aspecto, el Ecuador ha estado en medio de una grave crisis de seguridad. La población está alerta debido a una serie de delitos relacionados con delincuencia, tales como las extorsiones, robos, secuestros, asaltos a negocios entre otros, que han generado una gran preocupación entre la población, generando así una crisis en el sector turístico. De acuerdo con Herrera (2024), esta situación de la inseguridad es peor que la crisis de la pandemia, a inicios de enero un canal nacional sufrió un atentado, hecho que fue transmitido a nivel nacional, no obstante, al siguiente día, las imágenes fueron viralizadas globalmente y causaron conmoción a todos los espectadores. Inmediatamente se manifestó el miedo entre los visitantes extranjeros, como consecuencia la ciudad de Guayaquil experimentó una disminución en un 80% de la ocupación hotelera. Desde ese entonces, hubo una disminución significativa en las reservas. Además de esto, la implementación de las medidas que adoptó el Presidente Daniel Noboa entre esas, el toque de queda y el estado de excepción, impactaron de manera negativa a la actividad turística de la ciudad.

En el último trimestre de 2023, la industria turística de Santa Elena experimentó una reducción en 75% de visitas, especialmente por la inseguridad en las carreteras en competencia con otros destinos. Empezando enero del presente año la ocupación hotelera de la provincia fue totalmente nula, con un toque de queda que redujo la ocupación hotelera de la provincia a menos del 5% durante el primer fin de semana. De estas circunstancias dio explicaciones Carlos Abad. Presidente de la Cámara Provincial de Turismo de Santa Elena. Recomendó la flexibilidad en los horarios y subrayó la necesidad de mejorar la seguridad. Garcia (2024)

Además, el 30 de abril de 2024, el presidente Daniel Noboa decretó un nuevo estado de excepción con una duración de 60 días en cinco de las 24 provincias del país, debido a la grave situación de inseguridad. Las provincias afectadas son Guayas, Santa Elena, Manabí, Los Ríos y El Oro. Esta medida incluye el despliegue de las Fuerzas Armadas y limita el derecho a la inviolabilidad del domicilio, permitiendo a las fuerzas de seguridad inspeccionar, registrar y allanar viviendas para encontrar y arrestar a presuntos miembros de grupos delictivos organizados (Cañizares & Torres, 2024).

La seguridad y el turismo son dos pilares fundamentales para el desarrollo económico y social de las comunidades. Sin embargo, la inseguridad genera un impacto en cadena, influyendo a que el Gobierno adopte medidas que pueden incluir restricciones de movimiento, toques de queda o aumentos en la presencia policial, que pueden disuadir a los turistas de visitar la zona o reducir la duración de sus estancias. A pesar de que la Comuna Olón ha experimentado un crecimiento turístico significativo en años recientes, las acciones gubernamentales frente a la inseguridad han generado preocupaciones en el sector hotelero sobre la sostenibilidad de sus ingresos. Es crucial encontrar un equilibrio entre seguridad efectiva y un entorno acogedor para los visitantes, para mantener el desarrollo económico y social sustentable en la comunidad.

El presente estudio se enfoca en analizar el impacto en los ingresos de los servicios hoteleros de la Comuna Olón durante 2024, ocasionado por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional. La delicada situación que enfrenta el sector turístico en el país, y particularmente en Olón, ha convertido a la seguridad en un factor clave para la recuperación económica. Por ello, se analizaron los cambios en

los ingresos y las medidas que han tomado los hoteles para mitigar los efectos adversos.

### **Formulación y Sistematización del problema**

En relación con la problemática se realizó la siguiente interrogante ¿Cuál es el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Olón en el año 2024, como resultado de las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional? Aquellas que aborda tres interrogantes específicas ¿Cómo ha afectado las medidas de seguridad en la rentabilidad de los hoteles por las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional?, ¿Qué impacto han tenido estas medidas de seguridad en el empleo y la generación de ingresos dentro del sector hotelero? ¿Cuál es la diferencia en la generación de ingresos antes y después de las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional?

### **Objetivo general y específicos**

Debido a los factores mencionados esta investigación propone 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 Olón 2024.

Destacando tres objetivos específicos. Para iniciar, examinar la rentabilidad de los hoteles en base a las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional. Seguido de identificar el impacto en el empleo y la generación de ingresos en los servicios hoteleros. Por último, Comparar los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas.

### **Justificación**

La presente investigación se sustenta en una justificación teórica basada en una exhaustiva recopilación de datos relevantes de fuentes bibliográficas. Se incluyeron trabajos de Ortega y Yépez, que facilitaron una comprensión profunda de los fundamentos de la inseguridad y sus consecuencias en la actividad turística en los países de Latinoamérica, así como el impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana. Además, se recopiló información de

trabajos de titulación y artículos científicos a nivel internacional, como el estudio de Víctor Raúl Castagnola sobre el impacto de las políticas públicas en la seguridad ciudadana en un distrito de Lima.

De igual manera, la metodología adoptada en este estudio se basó en un enfoque cuantitativo con el propósito de proporcionar una comprensión detallada y completa, fundamentada en la recopilación y análisis de datos. Además, se utilizó una investigación descriptiva para examinar cómo las medidas de seguridad afectan la generación de ingresos en los servicios hoteleros y una investigación exploratoria para investigar a fondo el problema.

### **Mapeo**

El Capítulo I, titulado “Marco Referencial”, es donde se presenta el marco teórico y conceptual que se utilizará para abordar el problema. Se realizó una búsqueda exhaustiva de trabajos de titulación, artículos científicos y noticias. En este caso, se incluyó información sobre el impacto en la generación de ingresos. servicios hoteleros en la comuna Olón, medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional, entre otros temas relevantes.

El Capítulo II, “Metodología”, detalla los métodos de investigación utilizados para analizar el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionados por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Olón durante el año 2024. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y exploratorio, utilizando un diseño no experimental que permitió observar las variables en su contexto natural sin manipulación, sobre los métodos de investigación que se utilizaron, fueron encuestas, análisis de datos.

Finalmente, el Capítulo III, “Resultados y discusión” analiza y presenta los hallazgos derivados de los datos recolectados durante el estudio sobre cómo las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional impactan en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Olón en 2024. En este segmento, los resultados obtenidos a través del enfoque cuantitativo, el alcance descriptivo y exploratorio, y el diseño no experimental son discutidos e interpretados para facilitar una comprensión más clara de cómo estas medidas han afectado la rentabilidad, el empleo y la percepción de seguridad en el sector hotelero.

## CAPÍTULO I

### MARCO REFERENCIAL

#### 1.1 Revisión literaria

Para llevar a cabo esta investigación sobre el “Impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros ocasionados por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Olón” se realizó la revisión bibliográfica de numerosas investigaciones, las cuales ofrecieron importantes contribuciones al tema de estudio.

Un primer estudio de Hochfellner (2019) “ Safety first – how security measures shape life in El Salvador ”, resaltó cómo las medidas de seguridad afectan la vida diaria en El Salvador, un país conocido por su alta tasa de violencia. Analizó cómo el impacto negativo y la violencia está afectando a la población, especialmente en aquellos grupos más vulnerables. La autora, una voluntaria con experiencia en El Salvador y Guatemala, describió las precauciones que se deben tomar a diario en el país, como no abrir la puerta a extraños, tener cuidado con las amistades incluso familiares y mantenerse siempre alerta. Aunque estas medidas son necesarias para protegerse de la violencia, también restringen la libertad y la calidad de vida de las personas. Además, destacó el lado efectivo de implementar medidas a largo plazo y la importancia que pueden tener un impacto muy positivo en el turismo. Cuando los visitantes se sienten seguros y protegidos en un destino, es más probable que lo recomienden a otros y que regresen ellos mismos en el futuro. Una buena reputación en términos de seguridad puede atraer a más turistas, lo que a su vez beneficia a la economía de un país que depende de ciertos aspectos. Por lo tanto, invertir en medidas de seguridad puede ser una estrategia efectiva para promover el desarrollo sostenible.

La autora se basó en su experiencia personal y en las observaciones que realizó durante su tiempo en El Salvador para escribir el artículo. De igual manera, realizó entrevistas que la guiaron para obtener una comprensión más completa de cómo las medidas de seguridad impactan la vida cotidiana en el país. Este enfoque personal y empírico le permitió ofrecer una perspectiva más íntima y auténtica sobre el tema.

El artículo "Statistical Study of the Perception of citizen security in the city of Guayaquil and its impact on night fun in restaurants, bars and discos", elaborado por Llerena (2023) analizó cómo la inseguridad afecta a bares, discotecas y restaurantes en la ciudad de Guayaquil, con el fin de sugerir acciones que puedan mejorar la seguridad y la percepción de ésta entre los habitantes de la ciudad en estos lugares de entretenimiento nocturno.

La metodología utilizada en este artículo fue el método descriptivo, para lo cual se llevó a cabo un estudio persistente sobre la perspectiva de la seguridad del residente en la ciudad de Guayaquil y su efecto en la vida nocturna de restaurantes, bares y discotecas. El método se empleó para recopilar y analizar datos. Permitiendo al autor obtener una descripción detallada de la situación actual y posibles tendencias en cuanto a la seguridad y la vida nocturna en Guayaquil.

De igual manera, Yépez et al., (2024) en el artículo científico titulado "La inseguridad y su consecuencia en la actividad turística en los países de Latinoamérica," se aborda la inseguridad como un desafío significativo para el desarrollo del turismo en América Latina. Los autores destacan la necesidad de implementar políticas públicas y estrategias privadas para reducir la inseguridad y mejorar la percepción de seguridad entre los turistas.

La metodología que utilizaron los autores se basa en una revisión bibliográfica de fuentes científicas y académicas sobre la relación entre la inseguridad y la actividad turística en América Latina. Del mismo modo hicieron revisión de diversos estudios de casos y estadísticas para comprender el impacto de la inseguridad en los diferentes sectores de la industria turística.

En el artículo científico denominado "Impacto económico y social de los factores de peligro que perjudican la seguridad ciudadana en Ecuador", por Ortega et al (2021), Determinaron los impactos sociales y económicos de los factores de riesgo que inciden en la seguridad pública en Ecuador. En términos sociales, la falta de seguridad crea un ambiente de temor y desconfianza entre los residentes, lo que perjudica la calidad de vida. Desde la perspectiva económica, la inseguridad tiene varios efectos desfavorables, siendo uno de los principales la disuasión de la inversión

tanto nacional como extranjera, lo cual limita el crecimiento económico y reduce las oportunidades de empleo.

Utilizó una metodología cuantitativa, empleando métodos de análisis analítico-sintético. Entre los resultados más importantes se encontró que, una relación intensa entre el desempleo en jóvenes de 24 años en el intervalo 2010-2018 y el costo social y económico para Ecuador fue del 3.05% del PIB en la misma temporada.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Medidas de seguridad**

Las medidas de seguridad social no solo implican salvaguardar, reforzar y establecer el orden civil eliminando las amenazas de violencia, sino también permitir una convivencia tranquila y segura mediante la implementación de diversas estrategias para enfrentar la creciente inseguridad. Estas medidas incluyen la declaración de estados de excepción y toques de queda, el aumento del personal y los recursos de las fuerzas de seguridad, la realización de reformas legales para endurecer las penas por delitos graves, y el fomento de la cooperación internacional.

#### **1.2.1. Medida**

Para Pérez & Merino (2021) medir es la acción y el resultado de comparar una cantidad con su unidad correspondiente o comparar algo no material con otra referencia, lo cual puede implicar moderar acciones o palabras. En este contexto, se puede medir el tamaño de un objeto o la distancia entre dos puntos utilizando unidades de medida estandarizadas. Las unidades más importantes para estas mediciones son el kilómetro, el metro, el centímetro y el milímetro.

##### **1.2.1.1 Seguridad**

Benedetti & Renoldi, (2021) consideran que la seguridad puede definirse como un estado en el que no existen peligros ni condiciones que pueden causar daños

materiales, psicológicos o físicos a las personas y a la sociedad en general. Los conceptos de riesgos o amenaza se incluyen en las definiciones de seguridad, que se definen como cualquier señal de posible mal, violencia o daño futuro que podrían afectar a alguien o algo. Se toman medidas para establecer estados de seguridad cuando existen riesgos. La seguridad nacional, seguridad jurídica, seguridad personal, seguridad ciudadana y seguridad bancaria son términos que se utilizan para describir lo que busca proteger de situaciones que se consideran amenazas.

### **1.2.1.2 Prevención**

Para los autores Pérez & Gardey, (2021) la preparación anticipada para reducir un riesgo tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de daños futuros. Cuando una persona toma medidas preventivas para evitar enfermedades, reduce la probabilidad de desarrollar problemas de salud. Prevenir implica cuidado y precaución no solo consigo mismo, sino también en diversos aspectos de la vida. Generalmente, se pueden tomar precauciones para evitar accidentes o daños en cualquier estructura. Además, prevenir puede implicar advertir a alguien sobre un peligro relacionado con otra persona específica, como alertar sobre el comportamiento conflictivo de alguien.

### **1.2.1.3 Restricciones**

Para Martins, (2023), la restricción es un factor limitante que impide el éxito de un proyecto, puede ser aleatoria cuando no se identifica el obstáculo, se puede trabajar para permitir mejorar el proceso del proyecto, de esta manera dicho proyecto puede alcanzar sus objetivos de manera rápida y eficaz que pueda mejorarla. Se explica que las restricciones pueden ser legales, personales o establecidas por una empresa como resultado de su actividad. Pueden estas restricciones contribuir al cumplimiento de la legislación y derechos de los trabajadores en diferentes áreas.

### **1.2.1.4 Cumplimiento**

Para la revista Financial Crimem Academy FCA, (2024) el acto de cumplir se refiere a adherirse a las reglas, regulaciones y estándares establecidos por autoridades



reguladoras, esto implica una variedad de campos incluidos los negocios, las finanzas y atención médica. El cumplimiento es fundamental en las entidades para mantener la seguridad y los estándares éticos, como proteger los datos de los clientes. De manera similar se actúa en las organizaciones médicas, deben cumplir con las regulaciones medicas para proteger la seguridad y la privacidad de los pacientes. Los incumplimientos de estas regulaciones pueden tener consecuencias legales y financieras como sanciones o multas

#### **1.2.1.5 Seguridad nacional**

Según Perez, (2024) la seguridad nacional es una idea que se relaciona con la estabilidad y la tranquilidad de una nación. El concepto incluye las condiciones necesarias para responder el cumplimiento de la ley y la Constitución, así como el respeto por valores como la justicia y el bienestar.

Es viable que se considere a la seguridad nacional como parte de un plan gubernamental, compromiso gubernamental o una doctrina. El concepto está relacionado con la protección nacional, que se enfoca en advertir las agresiones de otros países. Incluye estrategias y medidas para combatir los ataques terroristas, el crimen organizado, los ciberataques y la delincuencia común. Además, existen aspectos que son importantes en la seguridad nacional para prevenir fenómenos sociales como las protestas, la migración masiva y los desastres naturales.

#### **1.2.1.6 Seguridad turística**

Dentro del mercado turístico Chavez (2023) La seguridad turística abarca todas las medidas adoptadas en un destino para proteger la integridad física y emocional de los visitantes. Además de ofrecer protección contra la delincuencia y atención médica adecuada, se asegura de proporcionar seguridad alimentaria y supervisar continuamente a los turistas que participan en actividades recreativas potencialmente riesgosas. Estos aspectos son fundamentales para garantizar el éxito y la satisfacción de quienes visitan un lugar.

### **1.2.2.1 Impacto económico**

Pérez & Gardey, (2018) definen el impacto económico al efecto que una medida, acción o anuncio tiene en la economía, afectando a personas, comunidades, regiones, países o incluso a nivel global. Este concepto engloba las consecuencias económicas que resultan de diversas decisiones y eventos. Este impacto puede ser tanto favorable como adverso. El progreso de una aplicación informática que crea empleo, por ejemplo, tiene un impacto positivo en la creación de nuevas oportunidades de trabajo. Por otro lado, las decisiones o actividades que tienen consecuencias adversas para la economía de una persona o institución. Similar al cierre de una empresa, que tiene como efecto negativo en la economía.

### **1.2.2.2 Ingresos**

Cortés, (2018) menciona que los ingresos son el aumento de las ganancias económicas generadas directamente por las actividades comerciales de una empresa o entidad económica. Dando que aumentan los activos y disminuyen los pasivos contribuye en el aumento al patrimonio. Se registran los ingresos de una empresa en clasificación a su origen, ya sea por venta de bienes o prestaciones de servicios.

### **1.2.2.3 Servicio hotelero**

Los autores, Angamarca et al. (2019) mencionan a los servicios hoteleros como un conjunto de servicios que ofrece un hotel para brindar alojamiento temporal. Implica el uso de recursos físicos, bienes y servicios de servicio, así como la interacción entre el personal y el cliente del hotel. Estos servicios no solo incluyen la disponibilidad de las habitaciones también abarcan diversos aspectos como son los servicios adicionales, bebidas, alimentación, entretenimiento y comunicación que derivan de estos procesos procedimientos y comportamiento. Para garantizar la satisfacción y el bienestar de los huéspedes, lo cual es esencial para el éxito y sostenibilidad de cualquier establecimiento hotelero.

#### **1.2.2.4 Satisfacción del cliente**

Para los autores, Zárrega et al., (2018) la satisfacción del cliente se define como el estado emocional que surge al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con las expectativas previas. Las empresas subrayan la importancia del servicio ofrecido y consideran crucial evaluar su calidad para añadir valor, dado que los consumidores buscan soluciones que no solo satisfagan sus necesidades, sino que también superen sus expectativas.

Es crucial medir tanto la satisfacción del cliente como la calidad del servicio para agregar valor. Desarrollar habilidades orientadas hacia la satisfacción del cliente, incrementar los ingresos y mejorar la calidad del servicio puede resultar más beneficioso que simplemente centrarse en la reducción de costos. Un cliente satisfecho tiende a ser leal y recomendar el servicio a otros potenciales clientes.

#### **1.2.2.5 Tarifas**

De acuerdo con Coll (2020) la tarifa es el conjunto de costos que el consumidor o el usuario debe pagar para obtener un bien o un hacer uso de un servicio determinado, ya sea público o privado, es estipulada y puede variar en diversos factores, se establece por la política de precios de una empresa o por la legislación del parlamento. Dentro del contexto puede variar en diferentes tipos, se clasifica en tarifa plana, publica, familiar, especial, general, social o tarifa low cost. Sin embargo, esta lista hace mención a los tipos de tarifas más comunes que se pueden encontrar en el mercado.

#### **1.2.2.6 Precios**

Para Pérez (2009) el precio es la cantidad de dinero establecida para un producto o servicio, que el consumidor debe desembolsar para adquirirlo. Elementos como los insumos básicos, el ciclo de producción, la inversión en tecnología y el entorno competitivo, influyen en su determinación. El precio también puede incluir valores intangibles, como la marca. La inflación y la deflación reflejan los cambios en los precios a lo largo del tiempo y estos se miden mediante índices. Además, el término

precio puede mencionarse al esfuerzo o sacrificio necesario para obtener algo, y se utiliza en expresiones coloquiales para indicar valor o estima.

#### **1.2.2.7 Cancelación de reservas**

Las cancelaciones de reservas ocurren cuando un huésped anula una reserva previamente realizada para alojarse en un establecimiento en una fecha específica. Dawson (2023) menciona que es importante establecer políticas claras que definan las condiciones bajo las cuales un huésped puede cancelar su reserva sin incurrir en gastos adicionales. Estas políticas pueden variar, permitiendo en algunos casos cancelaciones gratuitas y en otros imponiendo tarifas. Cumplen dos funciones principales: asegurar que los huéspedes hagan sus reservas con seriedad y ayudar al hotel a evitar pérdidas financieras debido a cancelaciones o ausencias tardías, que pueden resultar en multas o tarifas fijas. Es esencial que estas políticas sean comprensibles y transparentes para los huéspedes durante el proceso de reserva, ya que pueden tener implicaciones legales.

#### **1.2.2.8 Desarrollo**

Según Reyes (2024) se entiende como desarrollo el cumplir un proceso integral y dinámico que implica transformación de una sociedad hacia una mejor calidad de vida que satisfaga las necesidades de las personas de manera sostenible, utilizando de forma razonada los recursos naturales o tecnológicos que puedan respetar las culturas. Este concepto abarca aspectos políticos, sociales, económicos, naturales entre otros. El objetivo es alcanzar un equilibrio material y espiritual entre las personas lo que requiere la interacción de varios sistemas de apoyo, incluidas estructuras sociales, económicas, ambientales, políticas y culturales.

#### **1.2.2.9 Desarrollo Turístico**

Según Barten, (2024) se entiende como desarrollo turístico a la acción de fortalecer y establecer dentro de la industria turística en un lugar en particular con el fin de impulsar el crecimiento social, económico y cultural a través del turismo. Que

implica la creación de la infraestructura turística, debe tener diferentes enfoques según las características y necesidades del destino. De igual manera busca la generación de ingresos, generar beneficios sociales y ambientales dando paso a un desarrollo turístico sostenible en el cual se debe hacer un énfasis en la sostenibilidad ambiental, preservar la cultura y obtener beneficios tanto financieros como sociales a largo plazo.

#### **1.2.2.10 Estrategia**

Para Santos, (2023) una estrategia es un plan de acción para lograr un propósito específico, que contiene la identificación de recursos, la fijación de prioridades, la toma de decisiones y la asunción de responsabilidades. Varios tipos de estrategias en el mundo empresarial requieren un análisis completo del entorno, evaluación de fortalezas y debilidades internas, evaluación de riesgos y oportunidades, y adaptación continua a los cambios. Una estrategia proporciona una orientación clara y firme para lograr objetivos, organizar prioridades y actividades de manera secuencial, asignar recursos adecuadamente y capacitar a todos los participantes para tomar decisiones informadas.

#### **1.2.2.11 Rentabilidad del hotel**

Según Lacalle, (2023) la rentabilidad de un hotel se refiere a la capacidad del negocio para generar ingresos superiores a sus gastos, resultando beneficios. Para eso se debe hacer un análisis de rentabilidad de un hotel, que implica evaluar en profundidad los ingresos y gastos asociados con su operación para determinar su estado de pérdidas y ganancias reales. Este análisis utiliza métricas clave como el ingreso por habitación disponible (RevPAR), que es una medida fundamental en la industria hotelera que considera el número de habitaciones en un hotel, el porcentaje de ocupación, los gastos operativos y los costos de mano de obra. Realizar un análisis de rentabilidad permite entender la salud financiera del hotel, optimizar operaciones, mejorar la satisfacción del cliente y mantener la competitividad en el mercado. Al conocer detalladamente estos datos, es posible identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas para maximizar los márgenes de ganancia y asegurar un crecimiento sostenible del negocio.

### **1.2.2.12 Competitividad**

Para los autores Medeiros et al., (2024) la competitividad puede ser entendida como la capacidad de una empresa, región o país para formular y ejecutar estrategias efectivas que le permitan mantener o mejorar de manera sostenible su posición en el mercado. Este concepto abarca una amplia gama de factores que afectan la capacidad productiva y la mejora continua de una entidad económica.

A nivel empresarial, la competitividad se refiere a la eficiencia en la gestión de recursos como capital humano, tecnológico y financiero, así como la capacidad de innovar y adaptarse a cambios en el entorno económico y comercial. A nivel nacional o regional, se evalúa por la capacidad de generar crecimiento económico sostenido y empleo, contribuyendo al desarrollo general y a la calidad de vida de los ciudadanos.

### **1.2.2.13 Empleo**

Coll (2023), hace referencia que el empleo se define como la actividad laboral remunerada que una persona realiza a cambio de una compensación monetaria. Esta remuneración permite a las personas obtener ingresos para cubrir sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Se establece mediante un acuerdo entre un empleador y un empleado, donde el trabajador recibe pago por llevar a cabo tareas específicas. Los empleos pueden ser a tiempo completo, parcial, con contrato fijo o variable, y pueden ser proporcionados por diversas entidades, como empresas, organizaciones sin fines de lucro o agencias gubernamentales.

## **1.3 Fundamentos legales**

Con el propósito de fortalecer la investigación sobre cómo las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional en la Comuna de Olón en 2024 afectan la generación de ingresos de los servicios hoteleros, se consideraron las siguientes normativas para ofrecer un respaldo legal sólido.

### **1.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)**

En base a la Constitución se encuentran varios artículos que tienen que ver con la protección de la seguridad de los ciudadanos del país, entre ellos destacan:

El artículo 3 “Son deberes primordiales del Estado” establece un marco legal que incluye garantizar los derechos sin discriminación, abarcando aspectos como la educación, alimentación, salud, agua y seguridad social, se enfoca en defender la soberanía nacional. Se destaca la importancia de planificar el desarrollo sostenible, retribuir equitativamente los recursos y erradicar la pobreza.

#### **Sección cuarta**

Estados de excepción el Art. 164.- La Presidenta o Presidente de la República tiene la autoridad para emitir declaraciones en situaciones de agresión, se puede declarar estado de excepción en todo el territorio nacional o en parte del conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural. Esta declaración no conllevará la suspensión de las funciones del Estado.

Art. 165. Durante el estado de excepción, el Presidente o Presidenta de la República solo puede restringir o suspender los derechos como la protección del hogar, la privacidad de la correspondencia la libertad de desplazamiento, la libertad de asociación y reunión, así como la libertad de información, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Constitución.

En la sección novena de la Gestión del Riesgo el Art. 389 menciona que, el Estado protegerá a las personas, comunidades y pueblos en entorno de riesgo y vulnerabilidad, por causa de desastres naturales y antrópicos, frente a emergencias o contingencias, y frente a riesgos tecnológicos y nucleares.

Por último, en la Sección undécima, Seguridad humana Art. 393, el Estado se compromete a garantizar la seguridad humana mediante políticas y acciones integradas, con el fin de promover la convivencia pacífica, fomentar una cultura de paz, prevenir la violencia, la discriminación, así como la comisión de infracciones y

delitos. La responsabilidad de planificar y aplicar estas políticas será asignada a entidades especializadas en distintos niveles de gobierno.

### **1.3.2 Ley de Seguridad Pública y del Estado**

Dentro (LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL ESTADO, 2014) el Art. 3.- Garantía de la seguridad pública. - Es responsabilidad del Estado promover y asegurar la protección de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos en Ecuador. así como de la estructura estatal, mediante el Sistema de Seguridad Pública y del Estado. Este sistema es responsable de la seguridad pública y estatal, con el objetivo de contribuir al bienestar colectivo, al desarrollo integral y al pleno ejercicio de los derechos humanos y las garantías constitucionales.

Por otro lado, el cuarto título de la ley de la seguridad ciudadana Art. 23.- trata sobre la seguridad ciudadana. - La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos del Ecuador.

### **1.3.3 Ley de Turismo**

La (LEY DE TURISMO, 2014) el Capítulo X, asume como finalidad garantizar la seguridad de los consumidores de servicios turísticos, evaluando y penalizando cualquier acción que pueda poner en peligro la integridad física o mental de los turistas.

### **1.3.4 Reglamento de Alojamiento Turístico**

Dentro de capítulo III (REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO, 2016) el Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y su respectiva nomenclatura, cada categoría se define según sus características y servicios ofrecidos.

Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:



a) Hotel H

b) Hostal HS

c) Hostería HT

d) Hacienda Turística HA

e) Lodge L

f) Resort RS

g) Refugio RF

h) Campamento Turístico CT

i) Casa de Huéspedes CH

## **CAPÍTULO II METODOLOGÍA**

En este capítulo se detalla la metodología aplicada en la investigación, la cual tuvo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y exploratorio, se eligió un diseño no experimental para investigar cómo las medidas de seguridad del Gobierno Nacional impactan en los ingresos de los servicios hoteleros en la Comuna Olón durante 2024.

### **2.1 Diseño de la Investigación**

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, se recolectaron datos sobre si existe una relación significativa entre las medidas de seguridad y la generación de ingresos a través de un análisis estadístico. Estos resultados dieron una comprensión más precisa del impacto económico. Con un diseño no experimental, no se manipularon las variables ni se establecieron relaciones de la causa y los efectos entre las variables estudiadas. Caso contrario se describió el fenómeno en su forma natural.

Según Alan Neill & Cortez Suárez, (2024) el enfoque cuantitativo permite analizar y estudiar la realidad objetiva, utilizando la valoración y las mediciones estadísticas. Centrada en recopilar datos que permitan ser fiables y buscar explicaciones contrastadas y generalizables, este tipo de investigación utiliza técnicas estadísticas y herramientas matemáticas e informáticas que miden y analizan variables específicas. Explora la complejidad de fenómenos y la variable de puntos de vistas diferentes obteniendo resultados subjetivos a través de encuestas, observaciones y otros tipos de métodos.

Los autores mencionan que la investigación no experimental se basa en la observación pasiva del entorno, sin intervenir en él, debido a la falta de control sobre las variables, los resultados obtenidos tienden a ser superficiales y no se permite un análisis detallado ni profundo de los fenómenos observados.

### **2.2 Métodos de la Investigación**

Se utilizó el método deductivo partiendo de la premisa general de que las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional pudieron tener un impacto significativo en la generación de ingresos afectando la rentabilidad hotelera, se probaron mediante una encuesta estructurada con preguntas cerradas en escala de Likert, utilizando la muestra representativa de los hoteles seleccionados.

El método deductivo, para Alan Neill & Cortez Suárez, (2024) es un enfoque de razonar, que va de lo más general a lo particular, basado en la lógica y en argumentos estructurados para derivar resultados concretos a partir de teorías amplias. La deducción permite tanto la formulación de nuevos principios ya existentes como identificar efectos específicos.

El alcance fue de tipo descriptivo, exploratorio, y de campo se describieron detalladamente las características y el impacto de las medidas de seguridad en la industria hotelera, al mismo tiempo se exploraron las relaciones y patrones que surgieron en los datos recopilados.

De acuerdo con Mejía (2020), la investigación descriptiva se enfoca en describir la población o un fenómeno de estudio, proporcionando información sobre el qué, cómo, cuándo y dónde, sin priorizar el por qué. Este tipo de investigación limita medir y describir las variables sin manipularlas ni alterarlas. Además, se concentra en detallar y especificar las características, propiedades y perfiles de los fenómenos, situación y personas o grupos sin necesidad de características de los elementos investigados.

Para Velázquez, (2018) la investigación exploratoria se utiliza para estudiar problemas que no están claramente definidos, con el objetivo de mejorar la comprensión y descubrir conocimientos únicos e innovadores sobre un tema. Prioriza la exploración de diferentes perspectivas y la definición de conceptos sin seguir una estructura rígida. Este tipo de investigación se realiza principalmente en las fases iniciales de un estudio, con el fin de desarrollar un entendimiento profundo que conduzca a conclusiones y resultados significativos.

Para Mejía (2020), La investigación de campo es un método de recolección de datos que se lleva a cabo en el entorno natural donde ocurre el fenómeno que se está estudiando. Es una técnica ampliamente utilizada en diversas disciplinas como la sociología, antropología, ecología, geografía, marketing, entre otras. Este tipo de investigación implica ir al lugar de interés para observar, interactuar y recopilar información directa y de primera mano, lo cual permite obtener un entendimiento profundo y contextualizado de los fenómenos en estudio.

El método bibliográfico desempeñó un papel relevante en la metodología proporcionada en esta investigación. Ya que se estableció un marco teórico sólido, esto permitió abordar eficazmente la relación entre las medidas de seguridad y la generación de ingresos en la comuna Olón.

Según Parrales, (2022) el método bibliográfico es un proceso que implica la búsqueda de evaluación de información relevante sobre un tema en particular. El objetivo es adquirir conocimientos profundos y actualizados del tema para obtener una comprensión profunda. Este método es crucial para guiar la selección y aplicación de métodos de investigación efectivos para alcanzar los objetivos de la investigación, también es esencial para elaborar trabajos académicos y citarlos correctamente para evitar el plagio.

### **2.3 Población y muestra**

La población objetivo de esta investigación se enfocó en todos los establecimientos ubicados en la comuna Olón. En este caso específico, en un total de 23 empresas identificadas según el catastro proporcionado por la Oficina de Gestión y Promoción del Ministerio de Turismo en la provincia (MINTUR , 2024). Durante el proceso de recolección de datos de campo para evaluar su funcionamiento, se encontró que 9 de estos establecimientos no cumplían con los requisitos necesarios. Por lo tanto, se realizaron 32 encuestas en total: 23 correspondientes a los establecimientos registrados en el catastro y 9 adicionales que operan en la comuna, pero no están registrados oficialmente.

## **2.4 Recolección y Procesamiento de los datos**

La técnica en cuestión para esta investigación se basó en el instrumento de recolección de datos que se utilizó, la cual fue una encuesta que incluyó preguntas cerradas, que fue dirigida exclusivamente a los dueños y en algunos casos a los administradores de los hoteles, cuestionario que se desarrolló en base una búsqueda exhaustiva de la literatura existente sobre las medidas de seguridad. Esta encuesta estuvo estructurada con preguntas cerradas y utilizó una escala de Likert para obtener respuestas cuantificables. Esta encuesta fue revisada y validada por cinco docentes de la carrera de Turismo de la UPSE y a su vez del presidente de la Cámara de Turismo de la Provincia de Santa Elena. Una vez recolectados los datos, fueron procesados y analizados estadísticamente para identificar patrones y correlaciones relevantes. Este enfoque garantizó la obtención de información precisa y representativa sobre el impacto de las medidas de seguridad en la rentabilidad hotelera.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan y analizan los hallazgos obtenidos a partir de los datos recopilados durante la investigación, que aborda el efecto que tuvieron medidas de seguridad que implemento el Gobierno Nacional en los ingresos generados por los servicios hoteleros en la comuna Olón en 2024.

#### 3.1 Rentabilidad de los hoteles

En esta sección se realiza un análisis de la variación en temporada alta en dos fechas, la rentabilidad hotelera en la provincia de Santa Elena durante el carnaval del 2023 y 2024.

Según los datos del Ministerio de turismo, (2024) en el Carnaval del 2023 al 2024, se observó una disminución en la ocupación hotelera del 72% al 58%, mientras que la ocupación promedio por habitación aumentó ligeramente de 2,6 a 2,8 personas por habitación. La duración del feriado se mantuvo constante en 4 días en ambos años. La proporción de turistas extranjeros disminuyó del 6% al 4%, con un incremento en turistas nacionales del 94% al 96%. A pesar de la menor ocupación hotelera y la disminución de turistas extranjeros, la rentabilidad pasó de "Moderada" a "Media". Esto sugiere que, aunque hubo menos reservas totales, la industria hotelera pudo haber compensado con tarifas más altas por habitación, reducción de costos operativos o mayores ingresos por servicios adicionales, manteniendo el evento atractivo para el turismo nacional y mejorando la eficiencia operativa en 2024.

**Tabla 1**

*Rentabilidad de los hoteles*

Fecha	Ocupación Hotelera	Ocupación habitación	Días de feriado	Extranjeros	Nacionales
<b>Carnaval 2023</b>	0,72	2,6	4	0,06	0,94
<b>Carnaval 2024</b>	0,58	2,8	4	0,04	0,96

**Fuente:** Ministerio de turismo, (2024)

**Elaborado por:** Mieles Risco Karen Andrea

### 3.2 Impacto en el empleo

En este apartado se realiza un análisis de la variación del empleo que ha generado la actividad turística en la provincia de Santa Elena.

De acuerdo con los datos del Ministerio de Turismo, (2024) se observó una notable reducción en el empleo generado por la actividad turística durante el primer trimestre de 2023 y 2024. En enero y febrero de 2024 se aprecia una reducción del 12.9% y 8.7%, respectivamente, en comparación con los mismos meses en 2023. Marzo de 2024 también registró una ligera disminución del 1.6% respecto a marzo de 2023. Estas caídas pueden atribuirse a factores económicos globales, cambios en políticas de viaje, o influencias estacionales, incluyendo posibles cambios adversos en las condiciones económicas que afectaron la estabilidad y crecimiento del sector turístico. Igualmente, factores externos como cambios en las políticas gubernamentales, restricciones de viaje, el toque de queda y la implementación de las medidas de seguridad.

**Tabla 2**

*Empleo en la actividad turística*

Mes	Año 2023	Año 2024
<b>Enero</b>	494,293	430,548
<b>Febrero</b>	629,653	574,578
<b>Marzo</b>	539,386	530,538

**Fuente:** Ministerio de Turismo, (2024)

**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea

### 3.3 Generación de ingresos antes y después.

Durante el Carnaval el Ministerio de turismo, (2024) se puede observar la ocupación hotelera que fue considerablemente más alta en el 2023 en comparación con 2024, alcanzando un 72% frente al 58% registrado en el Carnaval de 2024. Esta disminución del 14% indica una menor capacidad de los hoteles para albergar visitantes. Además, a menor ocupación durante el Carnaval de 2024 se podría indicar un efecto negativo en la capacidad de los hoteles para generar ingresos adicionales a través de servicios complementarios como restaurantes, spas o excursiones organizadas. Estos ingresos adicionales suelen ser una parte importante de la rentabilidad durante eventos de alta demanda como es el feriado de carnaval.

**Tabla 3**

*Generación de ingresos antes y después*

<b>Fecha</b>	<b>Número de turistas</b>	<b>Extranjeros</b>	<b>Nacionales</b>	<b>Ocupación Hotelera</b>
<b>Carnaval 2023</b>	12,462	0,06	0,94	72%
<b>Carnaval 224</b>	7,960	0,04	0,96	58%

**Fuente:** Ministerio de turismo, (2024)

**Elaborado por:** Miele Risco Karen Andrea



### 3.4 Análisis de los resultados

El levantamiento de información se realizó de manera exhaustiva durante el mes de mayo en todos los establecimientos registrados en el catastro oficial. Este método garantizó la precisión y la fiabilidad de los datos recopilados, fundamentales para analizar adecuadamente el impacto que ha causado las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en el sector turístico local.

#### Pregunta 1: Género

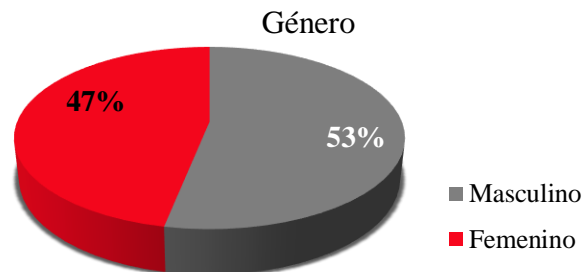
**Tabla 4**

*Género de los empresarios*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	53%
Femenino	15	47%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

#### Gráfico 1.

*Género de los empresarios*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón

**Elaborado por:** Miele Risco Karen Andrea (2024).

De acuerdo con los datos estadísticos, se puede observar una distribución de género equitativa entre los encuestados, con una ligera mayoría masculina. Esta distribución es crucial para la validez del estudio, ya que asegura que las opiniones de ambos géneros estén adecuadamente representadas. Esta equidad de género en la muestra proporciona una visión más completa y equilibrada, permitiendo que los resultados del estudio sean más generalizables y aplicables a la población en general.

## Pregunta 2: Edad

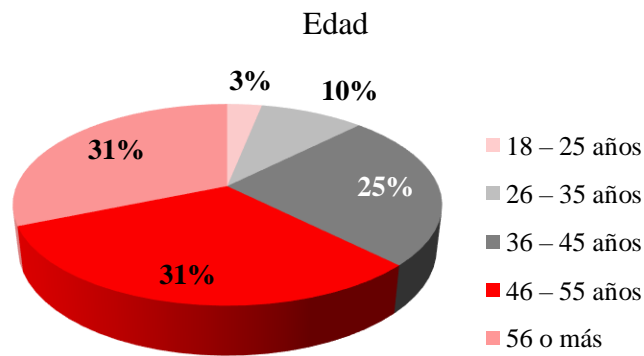
**Tabla 5.**

*Rango de edades*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25 años	1	3%
26 – 35 años	3	9%
36 – 45 años	8	25%
46 – 55 años	10	31%
56 o más	10	31%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2.**

*Rango de edad*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Este gráfico indica que la mayoría de encuestados son mayores de 45 años, con un número similar en los grupos de 46-55 años. Esto sugiere que los participantes tienen una experiencia significativa y una visión más madura respecto a las operaciones hoteleras y las medidas de seguridad que implemento el Gobierno Nacional. La edad avanzada de los participantes puede implicar una mayor familiaridad con la evolución y las dinámicas de la industria hotelera, así como una comprensión profunda de los desafíos y beneficios asociados a la implementación de nuevas medidas de seguridad.

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

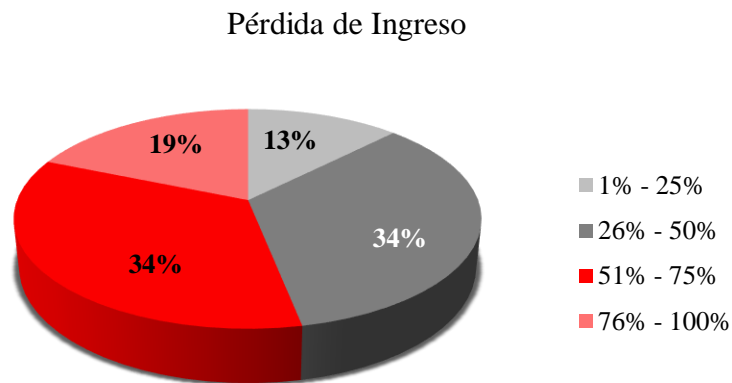
**Tabla 6.**

*Pérdida de ingresos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	4	13%
26% - 50%	11	34%
51% - 75%	11	34%
76% - 100%	6	19%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3.**

*Pérdida de ingresos*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Como se puede observar este gráfico, se abordó la pérdida de ingresos como consecuencias de las medidas de seguridad comparando al año anterior. Los datos revelan que una gran cantidad de empresarios experimentaron pérdidas significativas, con una proporción considerable informando una reducción en sus ingresos. Esto evidencia el fuerte impacto económico que las medidas de seguridad han tenido en el sector hotelero de la comuna Olón. Facilitando una base más sólida para la formulación de políticas y acciones dirigidas a apoyar la recuperación y la sostenibilidad económica a largo plazo.

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

**Tabla 7.**

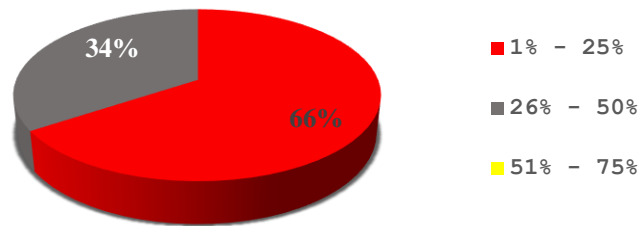
*Ocupación/aforo durante las medidas de seguridad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	21	66%
26% - 50%	11	34%
51% - 75%		
76% - 100%		
<b>TOTAL</b>	32	100

**Gráfico 4.**

*Ocupación/aforo durante las medidas de seguridad*

Ocupación y/o aforo durante las medidas de seguridad



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Según los resultados de esta pregunta, indica que la ocupación de los establecimientos, han sido notablemente baja durante la implementación de las medidas de seguridad. Lo que sugiere que las restricciones han limitado significativamente el número de huéspedes que los hoteles pueden recibir, afectando sus ingresos. Estas restricciones de seguridad han creado un entorno en donde los turistas y visitantes potenciales pueden percibir el destino como menos seguro o atractivo. Afectado no solo la capacidad de los establecimientos para operar a plena capacidad, sino que también influye en la decisión de los turistas de optar por destinos donde perciben menos inseguridad.

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

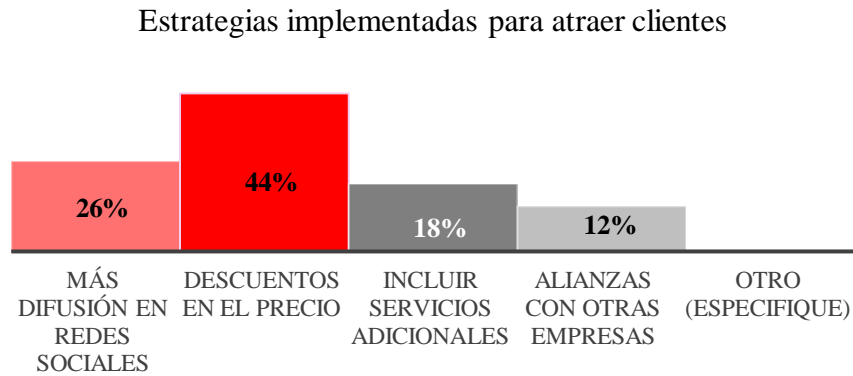
**Tabla 8.**

*Estrategias implementadas para atraer clientes*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Más difusión en redes sociales</b>	8	25%
<b>Descuentos en el precio</b>	14	43,75%
<b>Incluir servicios adicionales</b>	6	18,75%
<b>Alianzas con otras empresas</b>	4	12,5%
<b>Otro (especifique)</b>		0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5**

*Estrategias implementadas para atraer clientes*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mieles Risco Karen Andrea (2024).

Acorde con la pregunta, se describen las estrategias adoptadas por los hoteles para atraer clientes frente a las medidas de seguridad. La estrategia más común es ofrecer descuentos en los precios, seguida por la mayor difusión en redes sociales. Otras estrategias, como incluir servicios adicionales y formar alianzas con otras empresas han sido menos frecuentes. Esto sugiere que los hoteles están intentando ser más competitivos mediante la reducción de precios y el aumento de la visibilidad en redes sociales para compensar las pérdidas de ingresos. Esta combinación refleja la adaptabilidad de los hoteles en Olón frente a las condiciones cambiantes del mercado así mismo esta estrategias no solo buscan mitigar las pérdidas de ingresos, sino también fortalecer la posición competitiva del destino turístico en un contexto desafiante.

**Pregunta 6: ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional han mejorado la imagen del destino?**

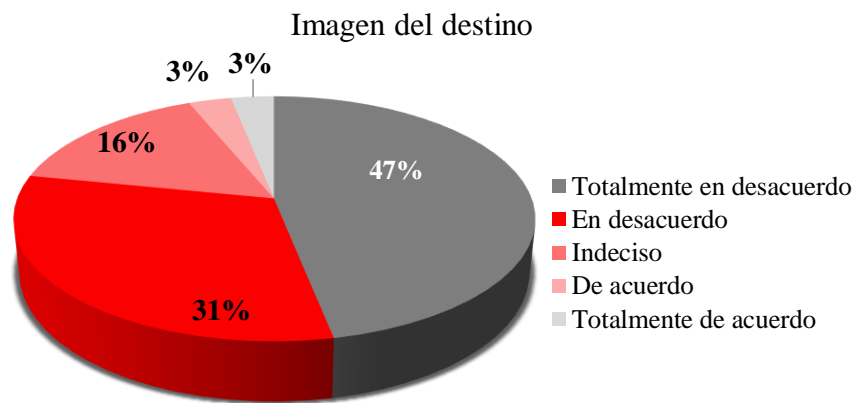
**Tabla 9.**

*Imagen del destino*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	15	47%
<b>En desacuerdo</b>	10	31%
<b>Indeciso</b>	5	16%
<b>De acuerdo</b>	1	3%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6**

*Imagen del destino*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Desacuerdo con la gráfica, la mayoría de encuestados están en total desacuerdo con la idea de que las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional mejoraron la imagen del destino, muy pocos están de acuerdo. Según los encuestados, esto generó una sensación de incomodidad tanto para los turistas como los empresarios locales. La predominancia de opiniones negativas muestra que las medidas podrían haber sido demasiado restrictivas, afectando negativamente la percepción y la experiencia del destino turístico. En consecuencia, es crucial encontrar un equilibrio entre la seguridad efectiva y la experiencia agradable del turista, efectuando medidas que protejan sin crear un ambiente de excesiva rigidez.

**Pregunta 7. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional incrementaron la afluencia en el destino?**

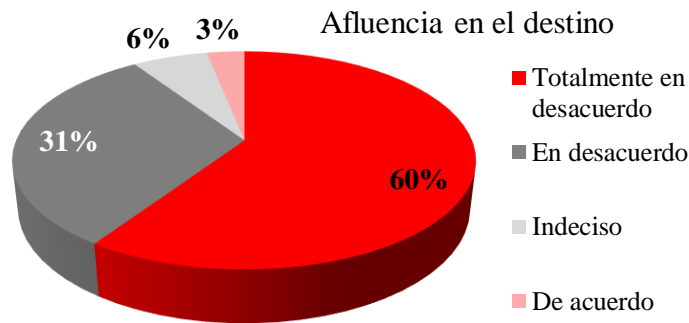
**Tabla 10.**

*Afluencia en el destino*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	19	59%
<b>En desacuerdo</b>	10	31%
<b>Indeciso</b>	2	6%
<b>De acuerdo</b>	1	3%
<b>Totalmente de acuerdo</b>		0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7.**

*Afluencia en el destino*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Según los resultados, en su mayoría, los participantes están en total desacuerdo con la idea de que las medidas de seguridad aumentaron la cantidad de visitantes en el destino, muy pocos están de acuerdo. Esto indica que las medidas de seguridad no tuvieron el efecto deseado en términos de incrementar la afluencia. Lo que sugiere que las estrategias de seguridad necesitan ser revisadas y posiblemente reformuladas para atraer más visitantes y mejorar la percepción del destino. Subrayando la importancia de adaptar las estrategias de seguridad para mejorar la percepción del destino y atraer más visitantes. Esto no solo beneficiará la economía local, sino que también fortalecerá la posición de Olón como un lugar seguro y atractivo para los turistas.

**Pregunta 8. Durante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno, ¿se evidenció la presencia de policías y militares en el destino?**

**Tabla 11.**

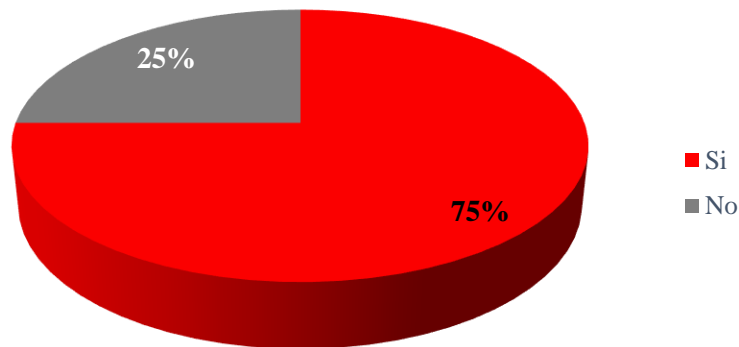
*Presencia de policías y militares*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	24	75%
No	8	25%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8.**

*Presencia de policías y militares*

Presencia de policías y militares



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Según los resultados, se puede evidenciar que gran parte los encuestados fueron testigos de la presencia policial y militar durante las medidas de seguridad del Gobierno, solo una cuarta parte no evidenció. Este resultado indica que las autoridades lograron una notable visibilidad en sus esfuerzos lo que puede contribuir al orden de la población y la tranquilidad de los turistas. No obstante, la percepción de una minoría que no notó la presencia, podría señalar la necesidad de mejorar su distribución y visibilidad. Además, es crucial que se mejore la comunicación con la comunidad local y los empresarios turísticos para asegurar que estén informados sobre las medidas de seguridad y cómo estas están diseñadas para proteger y beneficiar a todos los involucrados.



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

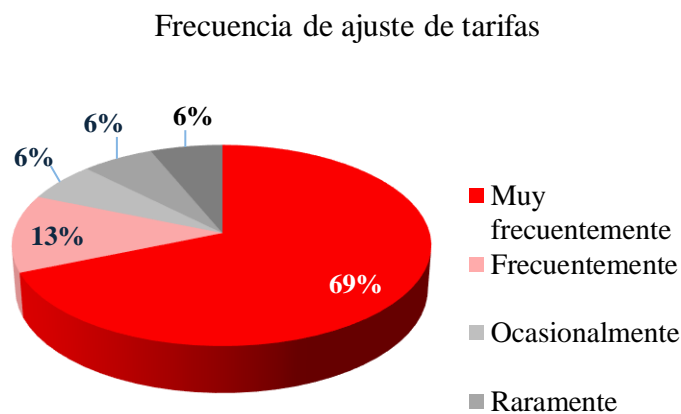
**Tabla 12.**

*Frecuencia de ajuste de tarifas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	22	69%
Frecuentemente	4	13%
Ocasionalmente	2	6%
Raramente	2	6%
Nunca	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9.**

*Frecuencia de ajuste de tarifas*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de encuestados, con mayor frecuencia tuvieron que ajustar sus tarifas, señalando que algunos turistas evitaron el destino debido a las medidas de seguridad implementadas. Esta situación obligó a los negocios a reducir sus precios para atraer a los pocos turistas restantes, mientras que dos decidieron mantenerse en el mismo precio, argumentando que reducirlo implicaría disminuir la calidad de servicio ofrecido. Esto sugiere que dichas medidas tuvieron un impacto significativo en cómo los establecimientos ajustaron sus precios, mostrando la importancia de adecuarse a cambios de la demanda.

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

**Tabla 13.**

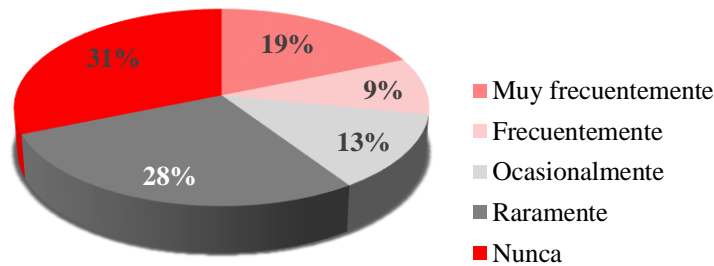
*Comentarios positivos sobre las medidas de seguridad*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	6	19%
<b>Frecuentemente</b>	3	9%
<b>Ocasionalmente</b>	4	13%
<b>Raramente</b>	9	28%
<b>Nunca</b>	10	31%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10.**

*Comentarios positivos sobre las medidas de seguridad*

Comentarios positivos sobre las medidas de seguridad



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón

**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Según el gráfico, se observa que la mayoría de los clientes rara vez o nunca expresaron una opinión positiva sobre las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional. Esto sugiere que estas medidas no son suficientes para generar satisfacción y confianza entre los clientes, ya que solo unos pocos recibieron comentarios positivos con frecuencia. Es crucial tener en cuenta que la seguridad es fundamental para la confianza del cliente; si la percepción de estas medidas no es relevante para los clientes, podría afectar negativamente la reputación del destino.

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

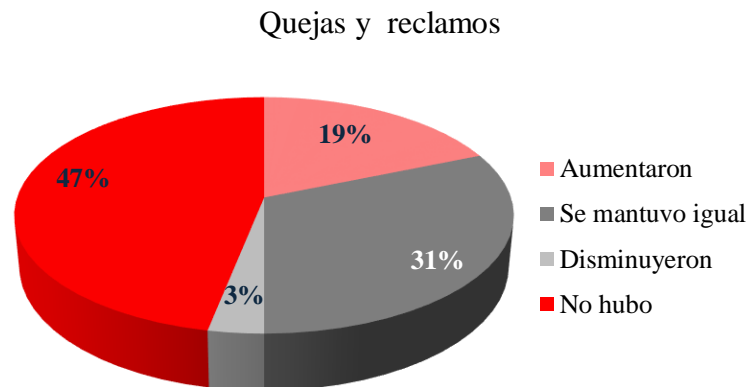
**Tabla 14.**

*Quejas y reclamos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Aumentaron	6	19%
Se mantuvo igual	10	31%
Disminuyeron	1	3%
No hubo	15	47%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 11.**

*Quejas y reclamos*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón

**Elaborado por:** Mieles Risco Karen Andrea (2024).

Según los resultados obtenidos, se evidencia que casi la mitad de los encuestados no recibieron quejas ni reclamos por parte de los clientes respecto a las medidas de seguridad implementadas, lo que sugiere que este tema podría haber sido evitado en sus comentarios. Por otro lado, algunos encuestados experimentaron un ligero aumento en las quejas, posiblemente debido a la falta de familiaridad previa con estas medidas de seguridad. Este aumento en las quejas no necesariamente indica un rechazo absoluto de las medidas, sino más bien una necesidad de mejorar la comunicación y la educación sobre las medidas de seguridad entre el personal del hotel y los visitantes. Además, resalta la oportunidad para los establecimientos de mejorar continuamente sus estrategias de comunicación y servicio al cliente, asegurando así una experiencia satisfactoria y segura para todos los visitantes.

**Pregunta 12. ¿En qué porcentaje se cancelaron las reservas en su establecimiento por la implementación de las medidas de seguridad?**

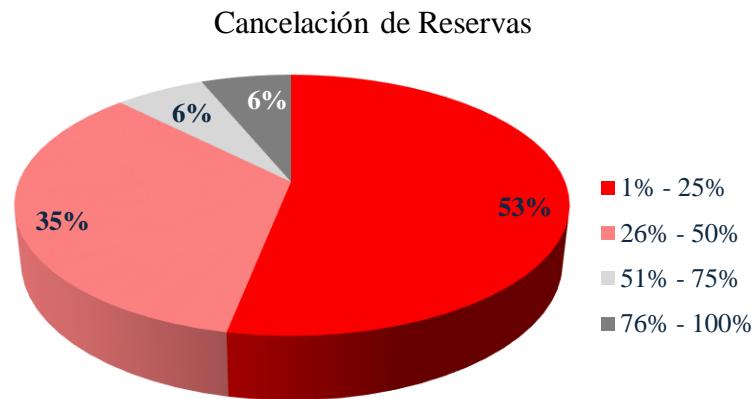
**Tabla 15.**

*Cancelación de reservas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1% - 25%	17	53%
26% - 50%	11	34%
51% - 75%	2	6%
76% - 100%	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 12.**

*Cancelación de reservas.*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Como resultado, la mayoría de los encuestados informaron que sus cancelaciones se encontraron en un nivel bajo, aunque una pequeña minoría reportó un impacto significativo, con más de la mitad de sus reservas canceladas. Es importante destacar que, durante la encuesta, algunos empresarios mencionaron que no experimentaron cancelaciones simplemente porque no tuvieron reservas previas. Este aspecto resalta la diversidad de situaciones dentro del sector hotelero, donde la capacidad de adaptación y gestión de la demanda puede variar considerablemente entre diferentes establecimientos y ubicaciones.

**Pregunta 13. Durante la implementación de las medidas de seguridad, el personal en su establecimiento ¿Disminuyó?**

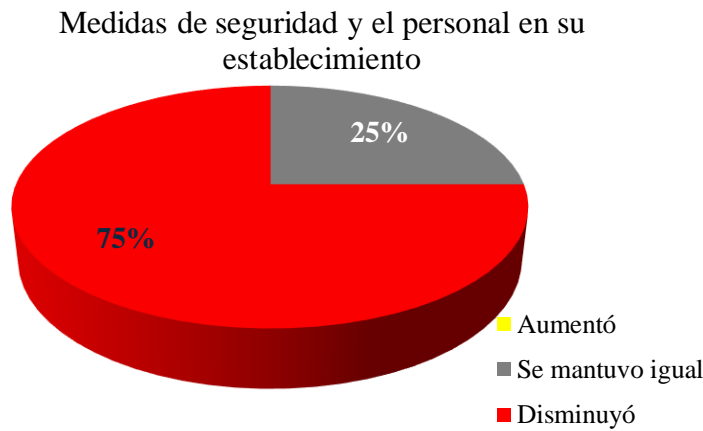
**Tabla 16.**

*Medidas de seguridad y el personal del establecimiento.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Aumentó</b>		
Se mantuvo igual	8	25%
<b>Disminuyó</b>	24	75%
<b>TOTAL</b>	32	100%

**Gráfico 13.**

*Medidas de seguridad y el personal del establecimiento.*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Los datos proporcionados revelan que la mayoría de los establecimientos experimentaron una disminución en su personal, la mayoría fue entre dos, tres y hasta cuatro personas. Lo que indica que las medidas de seguridad implementadas tuvieron un impacto negativo en la capacidad de mantener el mismo nivel del personal, la cuarta parte se mantuvo igual. Destaca que aproximadamente que esa parte de los establecimientos encuestados lograron mantener su fuerza laboral sin cambios significativos. Esto sugiere que estos hoteles pudieron adaptarse de manera efectiva a las restricciones y adaptar sus operaciones para cumplir con las restricciones de seguridad sin necesidad de realizar ajustes en su personal.

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

**Tabla 17.**

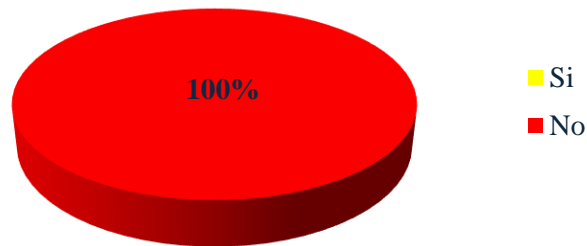
*Víctima de algún incidente en el establecimiento*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si		
No	32	
<b>TOTAL</b>	32	100%

**Gráfico 14.**

*Víctima de algún incidente en el establecimiento*

Víctima de algún incidente en el establecimiento



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón

**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Durante la implementación de las medidas de seguridad, como se observa en la gráfica, ninguno de los encuestados reportó incidentes, lo que indica una percepción de seguridad y la ausencia de incidentes durante este periodo. Esto subraya la importancia crucial de la seguridad como factor determinante en la experiencia del cliente y la eficacia de las acciones de los establecimientos hoteleros. La falta de incidentes durante el período evaluado respalda la efectividad de las medidas de seguridad implementadas y enfatiza la necesidad continua de mantener y mejorar estos estándares para asegurar la confianza y satisfacción del público en el sector hotelero de la comuna de Olón.

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

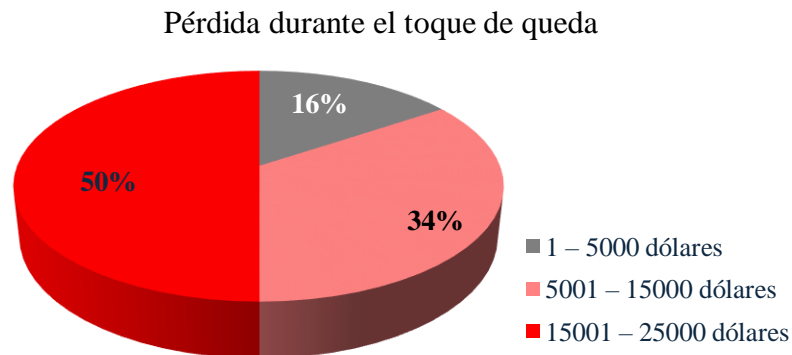
**Tabla 18.**

*Pérdidas durante el toque de queda*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5000 dólares	5	16%
5001 – 15000 dólares	11	34%
15001 – 25000 dólares	16	50%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 15.**

*Pérdidas durante el toque de queda*



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Miele Risco Karen Andrea (2024).

Basado en la gráfica y las respuestas de los encuestados, aproximadamente la mitad indicó pérdidas entre 15,001 y 25,000 dólares, lo que sugiere que un gran número experimentó una afectación financiera significativa durante el período de toque de queda. Este rango de pérdidas, entre 5,001 y 25,000 dólares, refleja una disminución general en la capacidad de generar ingresos durante este periodo, con posibles implicaciones negativas para la estabilidad económica a largo plazo de los establecimientos en la comuna. Estos resultados subrayan la urgencia de políticas públicas que respalden la recuperación económica del sector hotelero, así como la necesidad de iniciativas locales que fomenten la colaboración entre empresas para mitigar los impactos económicos adversos.

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

**Tabla 19.**

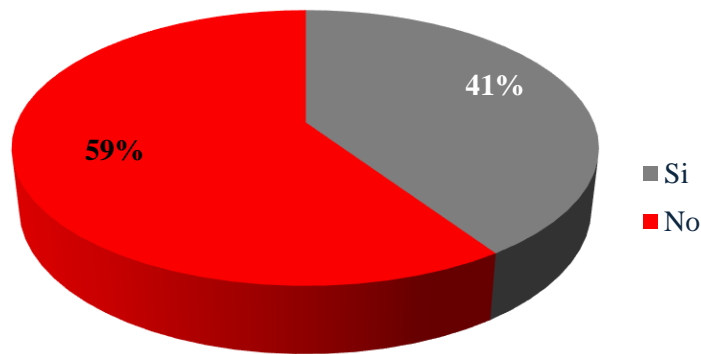
*Disminuye el índice de delincuencias y sicarios*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	41%
No	19	59%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 16.**

*Disminuye el índice de delincuencias y sicarios*

Disminuye el índice de delincuencia y sicariatos



**Fuente:** Encuesta a empresarios del servicio de alojamiento de la Comuna Olón  
**Elaborado por:** Mielles Risco Karen Andrea (2024).

Según las respuestas recopiladas, más de la mitad de los encuestados opinan que las medidas de seguridad no logran reducir el índice de delincuencia y homicidios. Esto indica una falta de confianza en la efectividad de los estados de excepción y los toques de queda; parece que estas medidas podrían no estar alcanzando sus objetivos esperados en términos de seguridad. Sin embargo, un número significativo considera que sí ha habido una reducción en los incidentes, lo que sugiere que estos períodos de restricción pueden ser efectivos para mitigar actividades violentas.



### 3.5 Discusión

En esta sección se presentan los hallazgos principales de la investigación sobre cómo las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional afectan los ingresos generados por los servicios hoteleros en la comuna de Olón en 2024. Los resultados obtenidos se contrastan con análisis previos y la realidad actual del sector turístico.

Conforme con el Ministerio de Turismo, (2024) y a los resultados de esta investigación, se puede observar que hay una asociación estadística; entre la industria hotelera de la provincia de Santa Elena que experimentó una notable disminución en la ocupación durante el Carnaval de 2024 en comparación con 2023, pasando del 72% al 58%. Y Olón que, durante las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional, más de la mitad de los establecimientos hoteleros operaron con una ocupación extremadamente reducida, con el 56% reportando niveles entre el 1% y el 25%.

En cuanto a la pérdida de ingresos como consecuencias de las medidas de seguridad comparando al año anterior. El 50% reportó pérdidas entre 15,001 y 25,000 dólares, seguido por un 34% que registró pérdidas entre 5,001 y 15,000 dólares, y un 16% con pérdidas menores o iguales a 5,000 dólares. Lo cual concuerda con Ministerio de Turismo, (2024) en relación con el empleo en la actividad turística durante el primer trimestre de 2024 en comparación con el mismo período de 2023 fue notable, con caídas del 12.9% en enero, 8.7% en febrero y 1.6% en marzo. En la Comuna durante la implementación de las medidas de seguridad, el 75% de los establecimientos reportaron una disminución en el número de personal. La mayoría de los negocios optaron por la reducción, posiblemente como medida para controlar costos debido a la baja ocupación y las restricciones.

Santa Elena ha mostrado una notable capacidad de adaptación frente a los retos económicos y de seguridad. Sin embargo, la Comuna Olón ha enfrentado desafíos como la reducción en la ocupación hotelera, el empleo y los ingresos durante este periodo, subrayando la necesidad de políticas públicas efectivas y estrategias de recuperación económica.

## CONCLUSIONES

Después de concluir esta investigación, se analizó el impacto negativo que las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno Nacional tuvieron en los empresarios de servicios de alojamiento en Olón. Se observaron cambios en las tarifas diarias, lo que contribuyó a una caída en las reservas y afectó directamente la capacidad de los hoteles para atraer clientes.

Al examinar la rentabilidad de los hoteles en la comuna de Olón en comparación con el año anterior, se notó que las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional redujeron la ocupación hotelera, resultando en una disminución de ingresos. Esto obligó a los empresarios a reducir sus tarifas para atraer a los pocos clientes dispuestos a visitar la comuna, en un intento por incrementar sus ingresos. Sin embargo, estas estrategias no lograron compensar la baja ocupación.

Se identificó una pérdida significativa de empleo, la mayoría de los encuestados disminuyó el personal de trabajo, debido a la disminución en la actividad turística. La baja ocupación y los ingresos generados afectaron la capacidad de los hoteles para mantener a su personal, resultando en despidos y la falta de contratación de nuevos trabajadores. Además, esta situación tuvo un efecto dominó, afectando a proveedores y negocios locales que dependen de la industria hotelera, y reduciendo el consumo en la economía local.

En comparación con los ingresos anteriores a la implementación de las medidas de seguridad del Gobierno Nacional, la mitad de los empresarios hoteleros encuestados reportaron una disminución significativa de sus ingresos. Esto subraya que antes de las medidas, la industria hotelera estaba en proceso de recuperación tras la pandemia de COVID-19, con ingresos y ocupación considerablemente más altos en años anteriores. Sin embargo, la implementación de estas medidas y la percepción negativa del país en términos de seguridad resultaron en una reducción notable de los ingresos hoteleros, destacando el impacto negativo de las políticas de seguridad implementadas.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que las medidas de seguridad sean más flexibles y adaptables a las condiciones cambiantes del entorno turístico, incluyendo una revisión periódica de las restricciones y una comunicación clara de las actualizaciones a los operadores turísticos. Sería crucial fomentar un diálogo continuo entre el gobierno, la comunidad y los empresarios turísticos para ajustar las medidas según las necesidades y así minimizar el impacto negativo en los ingresos de los servicios hoteleros.

Además, se debería realizar análisis periódicos de rentabilidad en los hoteles para evaluar cómo las medidas de seguridad afectan los costos y los ingresos. Explorar la posibilidad de diversificar las fuentes de ingresos de los hoteles mediante la oferta de servicios adicionales o paquetes atractivos que compensen la reducción de tarifas sería una estrategia beneficiosa. Asimismo, es fundamental revisar las estrategias para adaptarse ágilmente a los cambios en la demanda y futuras restricciones.

Implementar estrategias que apoyen el empleo local y fortalezcan las relaciones entre hoteles, autoridades y organizaciones locales puede mitigar el impacto negativo en el empleo. Sería fundamental desarrollar iniciativas que promuevan la colaboración con proveedores y negocios locales, además de implementar programas de capacitación y apoyo empresarial para mejorar la empleabilidad de los trabajadores afectados e impulsar la creación de nuevas oportunidades laborales.

Para mejorar la percepción de seguridad entre los turistas, es recomendable innovar en estrategias de marketing especializadas. Desarrollar campañas de comunicación que resalten la tranquilidad y seguridad de la Comuna no solo ayudará a restaurar la confianza de los viajeros, sino que también podría contrarrestar la disminución de ingresos mediante un aumento gradual en la ocupación hotelera.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2 de Mayo de 2024). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Repositorio.utmachala: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14229/1/Cap.1-Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Angamarca , G., González, Y., & Martínez , C. (30 de Junio de 2019). Literatura sobre el servicio hotelero en el ámbito de las Ciencias Sociales y Económicas3(1), 73-95. <https://doi.org/10.18779/csye.v3i1.283>
- Barten, M. (05 de Enero de 2024). *Beneficios del desarrollo turístico sostenible*. Revfine: <https://www.revfine.com/es/desarrollo-turismo-sostenible/#what-is-sustainable-tourism-development>
- Benedetti, A., & Renoldi, B. (18 de Septiembre de 2021). *Seguridad*. Teseopress: <https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/>
- Cañizares, A. M., & Torres, M. (1 de Mayo de 2024). *Noboa declarado un estado de excepción en cinco provincias del país debido a la situación de inseguridad*. . CNN: <https://cnnespanol.cnn.com/2024/05/01/ecuador-noboa-nuevo-estado-excepcion-cinco-provincias-inseguridad-orix/>
- Ch, Swi Swissinfo. (3 de Octubre de 2023). *El aumento de inseguridad en Ecuador afecta de manera negativa al turismo, según ministro*. www.swissinfo.ch: <https://www.swissinfo.ch/spa/aumento-de-inseguridad-en-ecuador-afecta-de-manera-muy-baja-al-turismo-seg%C3%BAAn-ministro/48858032>
- Chandi Yépez, A. J., Hidalgo Aguirre , C. A., Toapanta Ulcuango, D. P., & España Quistanchala, A. N. (Enero-Diciembre de 2022). Evaluación de la seguridad turística y su impacto en la atracción de turistas a los lugares naturales de interés en el cantón Montúfar. págs. 92-107. <https://doi.org/10.32645/26028131.1155>
- Chavez, J. (17 de Diciembre de 2023). *Seguridad turística: Qué es, importancia y tipos*. Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/seguridad-turistica.html>
- Coll , F. M. (1 de Mayo de 2020). *Economiapedia*. <https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html>
- Coll, F. (16 de Febrero de 2023). <https://www.rankia.com/diccionario/economia/empleo>
- Constitución de la república del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Cortés, L. (9 de Enero de 2018). <https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-un-ingreso-en-contabilidad/>
- Dawson, M. (Febrero de 2024). *Littlehotelie*. Littlehotelie: <https://www.littlehotelier.com/es/blog/gestiona-tu-alojamiento/politica-de->



- Martins, J. (16 de Agosto de 2023). *Qué es la teoría de las restricciones y cuáles son sus principios*. Asana: <https://asana.com/es/resources/theory-of-constraints>
- Medeiros, V., Gonçalves, L., & Camargos, E. (28 de Mayo de 2024). *La competitividad y sus factores*. Cepal.org: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/820532b5-0b65-4f87-9990-fe54b4a6e507/content>
- Mejia. (27 de Agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mendoza Tarabó, A. E., Yumisaca Tuquina, J. E., & Peralta Mendoza, S. P. (18 de Agosto de 2022). *Diversificación del turismo mediante rutas culturales en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena*. <https://doi.org/https://doi.org/10.29166/siembra.v9i2.3788>
- Ministerio de turismo. (2024). *Alojamiento y gasto turístico en feriado nacionales*. <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/feriados-nacionales/>
- Ministerio de Turismo. (2024). *Ministerio de Turismo*. Empleo en Actividades Relacionadas a Turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/empleo-en-actividades-relacionadas-a-turismo/>
- MINTUR. (2024). MINTUR: <https://servicios.turismo.gob.ec/catastro-turistico/>
- Newman, D. (2006). *Redalyc*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- ONU, Turismo. (23 de Mayo de 2024). *En el primer trimestre de 2024, el turismo internacional recuperó el 97% de su nivel prepandemia*. ONU Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-alcanzo-el-97-de-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia-en-el-primer-trimestre-de-2024#:~:text=article%20on%20facebook-,El%20turismo%20internacional%20alcanz%C3%B3%20el%2097%25%20de%20los%20niveles%20an>
- Ortega, M. K., Pino, & L. S. (15 de Noviembre de 2021). Impacto sociales y económicos de los factores de riesgo que influyen la seguridad de la ciudadanía en Ecuador. *Espacios*, 42(23), 52-70. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n21p04>
- Parrales, H. (31 de Diciembre de 2022). *Investigacion Bibliografica*. Aprobados: <https://aprobados.net/investigacion-bibliografica/>
- Pérez, J. (6 de Junio de 2022). <https://definicion.de/precio/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (21 de julio de 2021). <https://definicion.de/prevencion/>
- Pérez, J., & Merino, M. (30 de Junio de 2021). *Medida*. Definición.de: <https://definicion.de/medida/>
- Perez, J. (15 de Marzo de 2024). *Seguridad nacional*. Definición.de: <https://definicion.de/seguridad-nacional/>

- Pérez, J., & Gardey, A. (30 de Mayo de 2018). <https://definicion.de/impacto-economico/>
- REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. (18 de Febrero de 2016). REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Reyes, G. (29 de Mayo de 2024). *Desarrollo*. Zonaeconomica.com: <https://m.zonaeconomica.com/concepto-desarrollo>
- Santamaría Freire, E. J., & López Perez, S. (23 de Abril de 2022). *Beneficio social de la actividad turística en Ecuador*. Redalyc: [https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/#redalyc\\_29059356007\\_ref23](https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/#redalyc_29059356007_ref23)
- Santos, D. (1 de Mayo de 2023). *Qué es una estrategia y cómo crearla*. Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia>
- Simalco. (29 de Marzo de 2023). *La inseguridad en Latinoamérica afecta al sector turismo*. Simalco: <https://simalco.com/la-inseguridad-en-latinoamerica-estaria-afectando-el-turismo/>
- United Nations. (1 de Septiembre de 2023). *El turismo y su contribución a la recuperación mundial | Naciones Unidas*. United Nations: <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-turismo-y-su-contribuci%C3%B3n-la-recuperaci%C3%B3n-mundial>
- Velázquez, A. (09 de Agosto de 2018). *¿Qué es la Investigación Exploratoria?* QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/>
- Yépez, P. S., Ayón, H. V., Zavala, A. N., & Falconi, P. M. (6 de Enero de 2024). Impacto de la inseguridad en la actividad turística en los países de Latinoamérica. *PentaCiencias*, 6(1), 51-62. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.955>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente evaluada por la eficacia del personal contribuye de manera significativa a mejorar la calidad del servicio proporcionado. del servicio: un estudio basado de la industria de restaurantes. *7(18)*. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

# APÉNDICE



**Anexo 1***Cronograma de trabajo de investigación*

		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 2***Presupuesto*

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
	<b>MATERIALES Y SIMINISTROS</b>		
5	Esferográficos	\$ 0,60	\$ 3,00
3	Resma de hojas	\$ 5,00	\$ 10,00
1	Impresión de documentos	\$ 45,60	\$45,60
1	Folder grande	\$ 4,50	\$ 4,50
	<b>Subtotal de materiales y suministro</b>		\$ 62,50
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
1	Movilización	\$ 60,00	\$60,00
	<b>Subtotal de recursos humanos</b>		\$ 60,00
	<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		
1	Laptop	\$850,00	\$850,00
	<b>Subtotal de recursos tecnológicos</b>		\$ 850,00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$972,5</b>

## Anexo 3

## Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>“IMPACTO EN LA GENERACIÓN DE INGRESOS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS OCASIONADO POR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL EN LA COMUNA OLÓN 2024”</p>	<p>¿Cuál es el impacto en la generación de ingresos de los servicios hoteleros en la comuna Olón en el año 2024, como resultado de las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional?</p>	<p><b>General</b></p> <p>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 Olón 2024.</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>“Medidas de seguridad”</p>	<p>Prevención</p> <p>Restricciones</p> <p>Seguridad</p>	<p>Efectividad</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Seguridad Nacional Seguridad Turística</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo y exploratorio</p> <p>Diseño: no experimental</p>
	<p>¿Cómo ha afectado las medidas de seguridad en la rentabilidad de los hoteles por las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional?</p> <p>¿Qué impacto han tenido estas medidas de seguridad en el empleo y la generación de ingresos dentro del sector hotelero?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la generación de ingresos antes y después de las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examinar la rentabilidad de los hoteles en base a las medidas de seguridad implementadas por el gobierno nacional.</li> <li>Identificar el impacto en el empleo y la generación de ingresos en el sector.</li> <li>Comparar los efectos de la generación de ingresos antes y después de las medidas</li> </ul>	<p><b>Dependiente</b></p> <p>“Generación de ingresos”</p>	<p>Impacto económico</p> <p>Servicio hotelero</p> <p>Desarrollo</p>	<p>Ingresos Tarifas y precios Cancelación de reservas</p> <p>Rentabilidad del hotel Competitividad Satisfacción al cliente</p> <p>Desarrollo turístico Estrategias Empleo</p>	

## Anexo 4

### Diseño de la encuesta



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

#### ENCUESTA LOS EMPRESARIOS

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

Estimado empresario, el presente cuestionario es una herramienta de investigación que tiene como objetivo analizar el impacto en la generación de ingresos en el servicio de alojamiento por las medidas de seguridad adoptadas por el Gobierno Nacional en la comuna Olón, 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><b>1. Género</b> Masculino _____ Femenino _____ LGBTQ+ _____</p>	<p><b>2. Edad</b> 18 – 25 años _____ 26 – 35 años _____ 36 – 45 años _____ 46 – 55 años _____ 56 o más _____</p>
<p><b>3. ¿Cuál ha sido el porcentaje de pérdida de ingresos como resultado de las medidas de seguridad implementadas en comparación al año anterior?</b> 1% - 25% _____ 26% - 50% _____ 51% - 75% _____ 76% - 100% _____</p>	<p><b>4. En cuanto a la ocupación y/o aforo de su establecimiento, ¿Cuál ha sido el porcentaje durante las medidas de seguridad implementadas?</b> 1% - 25% _____ 26% - 50% _____ 51% - 75% _____ 76% - 100% _____</p>
<p><b>5. ¿Qué estrategias implementó en la oferta de sus servicios para atraer clientes ante las medidas de seguridad establecidas por el gobierno?</b> Más difusión en redes sociales _____ Descuentos en el precio _____ Incluir servicios adicionales _____ Alianzas con otras empresas _____ Otro (especifique) _____ _____</p>	<p><b>6. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional mejoraron la imagen del destino?</b> Totalmente en desacuerdo _____ En desacuerdo _____ Indeciso _____ De acuerdo _____ Totalmente de acuerdo _____</p>
<p><b>7. ¿Las medidas de seguridad adoptadas por el gobierno nacional incrementaron la afluencia en el destino?</b> Totalmente en desacuerdo _____ En desacuerdo _____ Indeciso _____ De acuerdo _____ Totalmente de acuerdo _____</p>	<p><b>8. Durante las medidas de seguridad implementadas por el gobierno, ¿se evidenció la presencia de policías y militares en el destino?</b> Sí _____ No _____</p>
<p><b>9. En el tiempo en que se implementaron las medidas de seguridad, ¿con qué frecuencia tuvo que ajustar sus tarifas?</b></p>	<p><b>10. ¿Con qué frecuencia sus clientes comentaron positivamente sobre</b></p>

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

¡Gracias por su colaboración!

**Anexos 5**

*Encuesta aplicada a los dueños de hoteles*



*Encuesta aplicada a los dueños de hoteles*



*Encuesta aplicada a los dueños de hoteles*



*Encuesta aplicada a los dueños de hoteles*

