



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO

PROBLEMA:

**ANÁLISIS DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN MONTALVO EN
TIEMPO DE COVID-19**

AUTOR:

ANA LUCIA SUCONOTA MORENO

TUTORA:

MSC. ANA MARIA CANDELL

BABAHOYO / 2021





RESUMEN

El presente estudio de caso analiza la situación del sector hotelero en el cantón Montalvo. De un momento a otro este sector se enfrentó a una situación totalmente distinta debido a las emergencias sanitarias que no solo afectan a la sociedad, sino que también golpeó fuertemente al sector económico.

Montalvo es un cantón que goza con un clima y un paisaje maravilloso, su situación geográfica ayuda a que los turistas visiten en un mismo lugar, tanto de la región costa como de la región sierra, pero a raíz de que inicio la pandemia, se ha reducido drásticamente la afluencia de turistas que llegaban cada fin de semana a disfrutar de este hermoso cantón.

Esta investigación pretende además brindar recomendaciones post covid-19 para el sector hotelero que contribuya a la reactivación turística.

La metodología que se aplica en esta investigación es: exploratorio, inductivo y analítico con enfoque cualitativo y cuantitativo, para obtener respuestas más claras y precisas utilizamos la encuesta que por motivos de pandemia se realizó vía online a los diferentes ciudadanos del cantón.

Palabras claves: hoteles, Montalvo, covid-19, turismo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

This case study analyzes the situation of the hotel sector in the Montalvo municipality. From one moment to another, this sector faced a totally different situation due to the health emergency that not only affected socially, but also hit the economic sector hard.

Montalvo enjoys a wonderful climate and landscape, its geographical location helps tourists visit the same place, both in the coastal region and in the mountains, but as a result of the start of the pandemic, it has been reduced drastically the influx of tourists who came every weekend to enjoy this beautiful area.

This research also aims to provide post-covid-19 recommendations for the hotel sector that contributes to the reactivation of tourism.

The methodology applied in this research is: exploratory, inductive, and analytical with a qualitative and quantitative approach, to obtain clearer and more precise answers we used the survey that for pandemic reasons was carried out online to the different citizens of the canton.

Keywords: Hotels, Montalvo, Covid-19, Tourism



INDICE GENERAL

Contenido

| | |
|---|-------------------------------|
| DEDICATORIA | ¡Error! Marcador no definido. |
| AGRADECIMIENTO | ¡Error! Marcador no definido. |
| CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL | ¡Error! Marcador no definido. |
| CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| RESUMEN..... | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN | ¡Error! Marcador no definido. |
| CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO | ¡Error! Marcador no definido. |
| INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| DESARROLLO | 7 |
| JUSTIFICACIÓN | 7 |
| OBJETIVO GENERAL | 8 |
| PLANTA TURÍSTICA | 8 |
| EQUIPAMIENTO | 9 |
| CATEGORIA DE LOS HOTELES | 10 |
| SECTOR HOTELERO | 10 |
| HOTEL..... | 11 |
| HOSPEDAJE | 11 |
| FACTORES FINANCIEROS | 11 |
| FACTORES ECONÓMICOS..... | 12 |
| SERVICIO | 13 |
| SECTOR TURÍSTICO | 13 |
| CONSUMIDOR TURISTICO | 14 |
| COVID-19 | 14 |
| TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 15 |
| TIPO DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| INVESTIGACIÓN EXPLORATORIO..... | 15 |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



| | |
|---|-----------|
| MÉTODOS INVESTIGATIVOS | 15 |
| MÉTODO INDUCTIVO-DEDUCTIVO | 15 |
| MÉTODO ANALÍTICO | 16 |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 16 |
| RESULTADOS OBTENIDOS | 17 |
| SITUACIONES DETECTADAS | 17 |
| SOLUCIONES PLANTEADAS | 20 |
| CONCLUSIONES..... | 21 |
| RECOMENDACIONES | 22 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 23 |



INTRODUCCIÓN

Montalvo es un paraíso turístico que se encuentra ubicado al sur de la provincia de Los Ríos, perteneciente a la región costa a tan solo 35 km de Babahoyo. Del mismo modo está a 67,6 km de distancia de la provincia de Bolívar, por ese motivo este cantón goza de un clima cálido y húmedo, durante todo el recorrido se puede apreciar los cerros de fondo que con el pasar de las horas va tornando un hermoso atardecer. Los turistas que llegan a diario al cantón quedan sorprendidos al ver la naturaleza y sus bellos paisajes a toda plenitud. Pero no se puede dejar de lado el río Cristal que es uno de los atractivos turísticos más llamativo del cantón, ya que sus aguas nacen de la cordillera de Los Andes siendo fría y cristalina. Montalvo es un destino turístico poseedor de senderos montañosos que llevan a distintos lugares escondidos que solo los propios de la localidad los conocen.

El caso de estudio se focaliza en el análisis del sector hotelero en el cantón Montalvo. El turismo en la localidad se ha visto muy afectado por la falta de turistas y además la falta de información sobre cómo llevar un correcto control a sus clientes bajo las normas de bioseguridad establecidas en el país, desde que inició la pandemia.

Mediante los datos se puede puntualizar que existe un gran miedo al contagio dejando como consecuencia a muchas personas desempleadas que vivían de esto, lo cual complica buscar posibles soluciones.



DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, el país y el mundo está viviendo el resultado de la crisis económica provocada por la pandemia COVID-19, que ha traído declives económicos en todos los ámbitos de trabajo, y el sector hotelero no es la excepción. Durante este tiempo, se han visto afectadas grandes y pequeñas empresas hoteleras, dando como resultado el cierre de muchas de estas, afectando negativamente aún más a las familias que viven de esta ocupación.

El presente estudio de caso busca analizar la situación hotelera del cantón Montalvo en tiempos de Covid-19.

El cantón Montalvo cuenta con dos hoteles; el Hotel Sabanetas ubicado en las calles 27 de mayo y 10 de agosto, diagonal al mercado central, este brinda sus servicios las 24h horas del día y dispone de 30 habitaciones con 4 empleados siendo este personal altamente calificado en atención al cliente, como también cuenta con Bar-Karaoke, Pista de Baile y Salón de eventos; Así también tenemos el Hotel Camino Real ubicado en las calles 25 de abril y Antonio de las bastidas 306, este hotel también brinda sus servicios las 24 horas del día el cual dispone de 25 habitaciones con 3 empleados altamente calificado.

El turismo es uno de los sectores de mayor exigencia mundial. Según la Organización Mundial del Turismo, en el año 2016 esta exigencia fue de 1 billón 220.000 millones de dólares, que figura en un 4,5% más que en el año 2015. En Ecuador, la exigencia turística, en el año 2015, registró ganancias aproximadas de 986 millones de dólares, 13% más que en el año 2014. Por lo tanto, la demanda turística se respalda con la ayuda directa de una de sus áreas más importantes como lo es el “Sector Hotelero”

Antes de la Pandemia Covid-19, el sector hotelero tanto del cantón Montalvo como de todo el Ecuador gozaba de favorables ingresos anualmente dado que se ayudaba con la relación que tiene con otras áreas del sector turístico (Playas, piscinas, parques nacionales). Este sector servía bastante al desarrollo turístico del país y a un completo disfrute de la experiencia de visitar diferentes atractivos por parte de los turistas. (Guillermo Angamarca Izquierdo, 2018)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



El presente estudio de caso busca analizar la situación hotelera del cantón Montalvo en tiempos de Covid-19 porque dado que el sector hotelero genera empleo e ingresos para el desarrollo económico para todo el país, es importante destacar que estos dos factores se vieron afectados por la pandemia debido a que ya no podían operar normalmente sus actividades, por lo tanto, se brinda un análisis económico al sector afectado en nuestro cantón.

El actual caso se podrá realizar gracias al empleo de encuestas digitales vía internet a usuarios de hoteles y encuestas manuales en persona a dueños de dos hoteles del cantón, por lo tanto, ofrecerá además de estrategias de soporte para estudios hoteleros en el futuro, también recomendaciones para el resurgimiento de la economía hotelera Post- COVID 19.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el sector hotelero del cantón Montalvo en tiempo de covid-19

SUSTENTO TEÓRICO

PLANTA TURÍSTICA

Boullón establece que los atractivos turísticos constituyen las "materias primas" ya que hacen funcionar las fábricas turísticas como equipos e instalaciones. Gurría di Bella también equipara atractivos turísticos con recursos turísticos, porque un mismo objeto tiene diferentes nombres, dependiendo del objeto referenciado. El autor señala que ambos involucran "una serie de características (generalmente características de cualquier lugar que constituye un destino turístico)" que promueven el desplazamiento temporal de viajeros. Desde la perspectiva de los turistas, estas características se denominan atractivos turísticos porque atraen y atraen su atención. Desde la perspectiva del área visitada, estos atractivos son parte de los recursos turísticos, porque constituyen cosas que se pueden brindar a los turistas. (BOULLÓN, 1985)



EQUIPAMIENTO

Dado que la gestión del mantenimiento es uno de los aspectos más importantes de la nueva política económica del país que se está formulando, esta investigación tiene como objetivo seleccionar el tipo de mantenimiento más adecuado para los equipos del Gran Hotel “Los Helechos” en función de su trayectoria operativa. Para resolver problemas de investigación, es necesario conceptualizar la gestión del mantenimiento, tales como: En cuanto a la definición de mantenimiento, el sistema, los tipos de mantenimiento existentes y el análisis de los diferentes métodos para la elección de los métodos de mantenimiento, se incluye el primer capítulo de esta investigación; luego según las variables características clave (seguridad, calidad, estilo de trabajo, impacto, frecuencia, mantenimiento), y finalmente determinar el tiempo del plan de mantenimiento y el costo de mantenimiento más adecuado al entorno operativo de los equipos de producción de la entidad en estudio) y la clasificación de las principales fallas en los equipos. (Castellanos López, 2015)

| Categorías | Tipo |
|-------------------|--|
| Alojamiento | Hoteles, moteles, posadas, pensiones aparta hoteles, condominios, casas, albergues, tráiler, campin, camas en casas de familias, etc. |
| Alimentación | Restaurantes, cafeterías, kioscos, etc. |
| Esparcimiento | Night clubs, discotecas, bares, casinos y otros juegos de azar, cines, teatros, clubes deportivos, parques temáticos, y otros esparcimientos públicos. |
| Otros Servicios | Agencias de viaje, información, guías, comercio, cambios de moneda, transportes turísticos, primeros auxilios, guarderías y estacionamientos. |



CATEGORIA DE LOS HOTELES

Los hoteles y hospedajes deben cumplir los requisitos técnicos diferenciados como la categoría que va de 1 a 5 estrellas y se puede medir la cantidad y tipo de infraestructura, servicios prestados por la empresa como los alojamientos turísticos para los invitados. Se considera un establecimiento de cinco estrellas como la categoría más alta y una estrella como la categoría más baja. (Pita Lino, 2015)

Según el tipo de alojamiento turístico Clasificado como:

| Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico | Categorías asignadas |
|--|---------------------------|
| Hotel | 2 estrellas a 5 estrellas |
| Hostal | 1 estrella a 3 estrellas |
| Hostería – Hacienda Turística – Lodge | 3 estrellas a 5 estrellas |
| Resort | 4 estrellas a 5 estrellas |
| Refugio | Categoría única |
| Campamento turístico | Categoría única |
| Casa de huéspedes | Categoría única |

SECTOR HOTELERO

El sector hotelero, es una de las bases más importantes del sector turístico, que se emplea en el crecimiento de las actividades de una amplia diversidad de recursos. Actualmente es importante la Responsabilidad Social, tanto para las corporaciones como para los usuarios y grupos de coacción, la aplicación de directrices en esta área se constituye en una pieza valiosa en la gestión empresarial. Por eso es, que el uso responsable de los recursos aporta al mejoramiento de las competencias para las industrias que las implementan. (Fernandez, 2011)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



HOTEL

Se denomina con la palabra Hotel a aquel edificio dispuesto y diseñado para acoger temporalmente a personas, principalmente aquellas que se encuentran de viaje, ya sea por ocio o por alguna razón laboral y en aquel tiempo, el hotel alcanza ser la principal solución y asimismo la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos. (Uchua, 2009)

Por parte los hoteles, no simplemente les brindan a sus visitantes, tal como se los denomina en el idioma hotelero a quienes se alojan en ellos, un sector privado para descansar, bañarse y colocar aquellos objetos personales con los cuales viajan, sino que así mismo, por su cierta aptitud que ostente en el hotel en cuestión, le ofrece a sus visitantes varios servicios adicionales como restaurantes, guarderías, peluquerías, piscinas, spa, entretenimiento y espacios para las actividades de varios deportes, los cuales contribuirán a imaginar su estadía más agradable y relajada. (Uchua, 2009)

HOSPEDAJE

Se definen a los mochileros como exploradores con la preferencia a ser demasiado activos y que gozan de relacionarse con otros viajeros que intentan continuamente disfrutar de experiencias increíbles durante sus viajes sin ningún lugar fijo para quedarse y sin necesidad de adquirir lujos, por lo cual generalmente buscan hospedarse en hostales alegando que este tipo de hospedaje mantiene un ambiente informal y amistoso en donde uno de los aspectos principales es la de que cuenta con áreas compartidas que promueven la reunión entre viajeros (Castillo, 2017)

También cabe recalcar el rol importante que producen los comentarios repartidos en las agencias de viaje durante el desarrollo de análisis de alternativas variantes de hospedaje, dando muchas y varias opciones y así para evitar la preferencia de hospedajes que no sean del gusto del viajero. (Castillo, 2017)

FACTORES FINANCIEROS

Los factores financieros son unos mecanismos muy útiles para el análisis financiero de una empresa o negocio y para acercar el valor de esta y sus expectativas económicas.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



Estos son datos estadísticos de dos o más cifras, que denotan el progreso del tamaño de los negocios a través del tiempo. (Morelos, 2012)

El análisis financiero con los indicadores financieros se puede elaborar de varias maneras, como lo es de la manera vertical y horizontal. La primera forma es hecha enlazando varios indicadores financieros del mismo negocio o de varios negocios en una temporada determinada. El análisis horizontal es efectuado con un indicador financiero en diferentes años anteriores. (Morelos, 2012)

La evaluación financiera de las entidades, públicas o privadas, es de una trascendencia fundamental para gran número de elementos, tales como organizaciones financieras, socios, dirigentes, consultores, inversores institucionales, etc. Estos elementos habilitan una gran cantidad de información pública sobre las comunidades, lo que por una parte se puede estimar como beneficioso cuando hay más información utilizable, más basada estará la toma de decisiones, pero se puede recalcar que se puede producir una alta complicación en el proceso de decidir entre información necesaria e innecesaria, y suprimir lo que esta demás. (Garcia, 2010)

No sucede que en pocas situaciones se puede tener interés en saber la postura cambiante de un negocio dentro de su zona. En estas circunstancias, se puede crear una orden o ranking de los organismos del sector en correlación a una única importancia o variable. Los rankings o la distribución de las empresas financieras generalmente han sido una herramienta interesante y que proporciona utilidad para el estudio de la organización financiera. Viéndolo desde un punto más práctico, los rankings aceptan conseguir información de una gran variedad de colectivos a nivel nacional e internacional, que de otra forma sería complicado de obtener o se tendría que suponer un alto costo. Hay un gran número de modelos de rankings de organismos, que clasifican a los negocios de un sector geográfico o de una zona económica en función de su registro de factura, activos, número de dependientes. (Garcia, 2010)

FACTORES ECONÓMICOS

Para reconocer los factores económicos de la competitividad en la industria hotelería es indispensable constituir las desigualdades con los elementos que las crean, en el deseo de imitar e unir la competitividad a pequeños niveles con niveles promedio, por ejemplo,





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



el deseo de calcular la medición de la zona de Sector y la Universidad Anáhuac se engloban ambos en un solo rubro. (Millan C. G., 2018)

La competitividad en los negocios es debido a cinco causas: bienes tecnológicos, invención, capacidades de comercializar y capacidades de marketing, calidad de sus artículos y oficios, así como la administración del talento humano. (Millan C. G., 2018)

Los elementos que definen la competitividad de los negocios son primordialmente dos: las actividades dirigidas a la administración del entendimiento y los medios en los que se destina para lograr los propósitos de negocio. (Millan C. G., 2018)

Cuando se piensa en turismo, los componentes no solo están en función de las propiedades propias de la zona, sino también del modelo de turismo, de los lugares turísticos y de la zona geográfica. Entonces está ahí la obligación de establecer aún más aquellos elementos propicios y esenciales para el turismo. (Millan C. G., 2018)

Hay que destacar que para el turismo el secreto para ser competitivo reside en la invención enfocada orientada en resultados y servicios, así como la investigación de nuevas aplicaciones para ellos, la invención en las vías de repartición, de reconocimiento de uniones de mercado y la invención de ejemplos de empresas. (Millan C. G., 2018)

SERVICIO

El servicio al usuario implica actividades orientadas a una ocupación, que no sea la operación proactiva, que incluye interacción con los habitantes, por medio de telecomunicaciones o una carta. Esta actividad se debe diseñar, realizar y anunciar teniendo en mente ambos objetivos: la conformidad del cliente y la validez operacional. (Lovelock, 1990)

SECTOR TURÍSTICO

Este conjunto de trabajo se fundamenta en una cadena de principios que expresan lo que hay que crear o lo esencial para lograr una buena comunidad. Como punto de vista lo primordial entre este conjunto de teorías destacamos la hipótesis del desarrollo





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



sostenible, camino que se seguirá en este párrafo en la conceptualización d la RSC en el sector turístico ya que actualmente es una perspectiva teórica que ha comprobado con mayor aprobación en este espacio. (GLADWIN, 1995)

CONSUMIDOR TURISTICO

Como el turismo se ha determinado como alguno de los sectores más fuertes, sin embargo, hay que considerar que han sido numerosos los cambios en el procedimiento de obtener el uso de compra en el consumidor turístico. La idea del acceso de nuevos canales de comercialización en la industria turística, de tal forma la ayuda por parte del consumidor, han reformado la imagen del sector. (Vallespín, Molino, & Pérez-Aranda, 2017)

COVID-19

Hay un incremento masivo de fact-checks por causa del Covid-19. Por su persecución mundial, la pandemia ha trascendido a estas plataformas especiales y se ha transformado en un argumento que acapara gran aumento de comprobaciones en las plataformas de confirmación periodística o de un asunto más habitual. (Brennen, Simon, Howard, & Nielsen, 2020)

La crisis del Covid-19 ha puesto a prueba muchos procesos inherentes a las estructuras sociales. La comunicación corporativa y las relaciones públicas son ejemplos de estos procesos que afrontan una situación inédita, apenas prevista y de la que habrá que extraer algunas lecciones para el futuro. En este artículo, mezcla de investigación y ensayo, pretendemos, con base en la teoría, pero a partir de la experiencia y algunos estudios realizados por profesionales de la comunicación, reflexionar sobre cómo la crisis de la pandemia de Covid-19 afecta y condicionará a la práctica. de la comunicación corporativa en general, y de dos de sus áreas de especialización, la comunicación interna y la responsabilidad social corporativa (RSC). Destacamos la importancia de que las organizaciones asuman que la reputación es un riesgo y que ese riesgo debe gestionarse con las técnicas y herramientas de las relaciones públicas, porque si en algo ha destacado la crisis de la pandemia del llamado coronavirus, ha sido la importancia para las organizaciones y marcas de la gestión de las relaciones de confianza con sus públicos. (Xifra, 2020)



TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La metodología que se aplica dentro del presente estudio es de carácter inductivo - analítico, por lo que se efectúa recopilando datos de encuestas a usuarios de hoteles y a los propietarios de dos hoteles del cantón. Estos datos facultarán la realización de un análisis más amplio, para de esta manera proponer recomendaciones futuras para mejorar el sistema hotelero en el caso de estudio.

El enfoque que tiene el presente estudio es de carácter cuantitativo ya que se hace la recopilación de datos, en el cual los resultados serán tabulados para de esta manera llegar a conclusiones.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

INVESTIGACIÓN EXPLORATORIO

Esta investigación fue utilizada para estudiar el problema que actualmente está viviendo el área hotelera con el propósito de mejorar y obtener buenos resultados

MÉTODOS INVESTIGATIVOS

MÉTODO INDUCTIVO-DEDUCTIVO

Este método se aplicó para reconocer todas las características en el área de estudio, y en la recopilación de la información más trascendente mediante encuestas para evaluar y comprender el comportamiento de los usuarios y empresas hoteleras Post Covid-19, del Cantón Montalvo – Provincia de Los Ríos.

Este método se utilizó al elegir entre diferentes autores para permitir la construcción de la teoría de este estudio.



MÉTODO ANALÍTICO

Permite comprender todas las características del objetivo del proyecto, analizar la percepción de los habitantes del Cantón Montalvo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica e instrumento a utilizar son los siguientes a ser utilizada son las siguientes:

Técnica.

Entrevista a profundidad: esta técnica se efectuará a los propietarios de los dos hoteles del cantón Montalvo. El hotel sabanetas cuenta con 4 personales de trabajo mientras que el hotel Camino Real cuenta con 3 personales de trabajo.

Encuesta: se efectuará las encuestas a usuarios que visitan hoteles regularmente.

Se realizo la encuesta a 130 personas de diferentes ciudades y cantones de la provincia de Los Ríos, este formato se elaboró por medio de una página web lo que es Google form y se utilizó un tipo de muestreo por convivencia.

Se utilizaron encuestas para la obtención de la información necesaria por parte de dos hoteles del Cantón Montalvo - Provincia de Los Ríos

Instrumentos:

Cuestionario: se llevará a cabo un conjunto de preguntas con formato de preguntas con respuestas de alternativas múltiples y de confirmación para las encuestas a los propietarios de los hoteles, al igual que para las encuestas a los usuarios de hoteles se utilizará un formato de pregunta con respuesta de alternativas múltiples.

Se procedió a realizar una entrevista de 5 preguntas de manera formal a los propietarios de los hoteles, y se realizó 12 preguntas de opción múltiples para los usuarios a través de Google Form, un total de 17 preguntas con el fin de obtener información sobre las conclusiones de este caso de estudio.



RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados de la presente investigación se obtuvieron a través de encuestas y entrevistas la cual tiene como objetivo conocer el análisis del sector hotelero del cantón Montalvo en tiempo de covid-19.

Se aplicó una encuesta a los habitantes de los diferentes ciudades y cantones de la Provincia de los Ríos y una entrevista de manera presencial a los propietarios de los hoteles el día martes 18 de marzo del 2021, a las 20:00 pm.

La encuesta aplicada a 130 personas de las diferentes ciudades y cantones de la Provincia de los Ríos, se pudo conocer las opiniones de ciertos habitantes en específico, con respecto al análisis del sector hotelero en el cantón Montalvo.

SITUACIONES DETECTADAS

Resultados de la encuesta

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 130 personas, en lo que respecta a la edad de la población se obtuvo que el 38,5 % de personas con la edad de 21 a 26 años es la de mayor porcentaje, mientras que el 21,5 % representa al segmento de 15 a 20 años, un 23,1% de 27 a 32 años, un 9,2% entre 33 a 38 años, un 3,8% entre 39 a 44 años, un 3,1% de entre 45 a 50, un 0,8% entre 51 a 56 años en adelante.

La encuesta realizada a 130 personas arrojó como primer resultado el porcentaje de encuestados por género, las 60 personas fueron del sexo femenino que equivale al 46,2%, mientras que del sexo masculino fueron 70 equivalentes al 53,8%.

Sobre el origen de los residentes 70 personas que equivale al 53,8% mencionaron que son de Montalvo, mientras que 20 personas que equivale al 15,4% son de diferentes provincias, 12 personas que equivale al 9,2% mencionaron que son de Babahoyo, también 8 personas que equivale al 6,2n % mencionaron que son de Guayaquil, 7 personas mencionaron que son del El Empalme que equivale al 5,4%, también 7 personas que



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



equivale al 5,4% que son de Quevedo, 5 personas que equivale al 3,8% mencionaron que son de la ciudad de Cuenca y por último una persona de la ciudad de Guaranda que equivale al 0.8%, demuestra que los turistas más atraídos a los hoteles del cantón Montalvo son de diferentes lugares.

Respecto al estado de ocupación se pudo determinar que: 64 personas que equivale al 49,2% de estudiantes, 28 personas que equivale al 21,5% pertenecen a empresas privadas, 20 personas que equivale al 15.4% tienen otras ocupaciones, 15 personas que equivale al 11,5% son funcionarios públicos y por último 3 personas que equivale al 2,3% son personas jubiladas.

También se pudo demostrar como las personas se informaban sobre los servicios hoteleros, 96 personas que equivale al 73.8% por medio de redes sociales, 18 personas que equivale al 13,8% a través de sitios web y por último 16 personas que equivale al 12,3% era a través de recomendaciones personales.

También se pudo determinar de qué forma disfrutaban la estadía de un hotel, 55 personas que equivale al 42,3 % lo disfrutaban en Familia, 45 personas que equivale a 34,6 lo hacen en pareja, 25 personas que equivale al 19,2% con amigos y por último 5 personas que equivale al 3,8% disfrutaban se estadía solo.

Respecto a las medidas de bioseguridad en tiempos de covid-19, 72 personas que equivale al 55.4% se encuentran seguros, 27 personas que equivale al 20,8% están muy seguros, 26 personas que equivale al 20% están inseguros, 5 personas que equivale al 3,8% se encuentran muy inseguros de las medidas de precaución de los hoteles.

En base a los resultados de la pregunta 8, como las personas acudían a un hotel antes de la pandemia; 95 personas que equivale al 73,1% fines de semana, 22 personas que equivale al 16,9% disfrutaban en feriado y por último 13 personas que equivale al 10% en vacaciones.

En base a los resultados de la pregunta 9, vemos como las personas acudieron a un hotel en Pandemia, 92 personas que equivale al 70.8% lo hacían fines de semana, 26





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



personas que equivale al 20% en el feriado, y por último 12 personas que equivale al 9,2% en vacaciones.

En lo que se refiere a: alguna vez a escuchado de los servicios que ofrecen en el cantón Montalvo se determinó que: 82 personas que equivale al 63,1% dijeron si y por último 48 personas que equivale al 36,9% no han escuchado.

En base a los resultados de la pregunta 11: se determinó que 100 personas que equivale al 76,9% no y por último 30 personas que equivale al 23,1% con un sí.

También se pudo determinar el coste de cuanto estarían dispuesto a pagar por un servicio de hospedaje en el cantón Montalvo: 69 personas que equivale al 53,1% su promedio de gasto \$10, 36 personas que equivale al 27,7% su promedio de gasto \$15, 16 personas que equivale al 12,3% su promedio de gasto \$20 y por último 9 personas que equivale al 6,9% su promedio de gasto es de \$25 USD.

Resultados de la entrevista

Mediante los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada de manera presencial. Fue dirigida a la Sra. Magdalena Rivadeneira Muñoz dueña del hotel Sabanetas y la Sra. Magaly Rivadeneira dueña del hotel Camino Real.

En base a la primera pregunta sobre como era su situación económica antes del covid-19: se pudo determinar que eran buenas su economía para estos dos hoteles.

En lo que se refiere a cuantos visitantes aproximadamente recibía por cada mes antes de la pandemia: se determinó que recibían más de 50 personas al mes.

También se pudo demostrar que antes de la pandemia los hoteles brindaban servicios extras aparte del hospedaje: como salón de eventos, restaurantes y paquetes turísticos.

En lo que se refiere con qué frecuencia recibe huéspedes en tiempos de pandemia: se determinó que reciben más de 25 personas el mes.

En lo que se refiere a la pregunta 5 si consideraron en algún momento cerrar los hoteles debido a la presente situación del covi-19, sus respuestas fueron No ya que ellos viven de esto.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



SOLUCIONES PLANTEADAS

A través de la información recopilada se puede determinar que el análisis de la industria hotelera en Montalvo que ha provocado una gran pérdida, por lo que se proponen las siguientes soluciones:

- Implementar estrategias de bioseguridad para mejor la calidad de servicio y dar seguridad al cliente.
- Desinfección constantemente las áreas de hospedaje
- Mantener las habitaciones, área de comida, sala de eventos ventilados y limpios
- Mejorar la calidad de servicio en los establecimientos
- Dar a conocer su calidad de servicio por medios de comunicación (redes sociales, folletos, páginas web)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



CONCLUSIONES

- Se evidencio una disminución en los ingresos para el sector turístico hotelero ahora en tiempos de pandemia covid-19 en comparación en el tiempo antes de covid-19
- Ahora en tiempos de covid-19, los usuarios que frecuentemente visitaban hoteles, lo piensan con más esmero antes de hacer uso de los mismos por miedo a más contagios de la pandemia covid-19, por lo tanto, hay un descenso en el uso de hoteles
- Los usuarios del sector hotelero se enfocarán en hacer uso de los hoteles que estén actualizados en normas de bioseguridad para prevenir más contagios ya que están relacionados con los demás sectores turísticos porque los usuarios de hoteles al mismo tiempo disfrutaban de otros sectores como playas, parques nacionales naturales, museos, etc.
- Los dueños de los hoteles encuestados concuerdan que se ha disminuido la concurrencia a los mismos por lo que implementaran no solo medidas de bioseguridad sino estrategias para captar la atención de nuevos clientes y de esa manera darse a conocer para volver al equilibrio de ingresos que se tenía antes de la pandemia covid-19



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



RECOMENDACIONES

- Se aconseja que los hoteles encuestados en el canto Montalvo, se actualicen en normas de bioseguridad frente a la pandemia covid-19, que deben implementar para brindar de esa manera seguridad a sus huéspedes
- Los usuarios de hoteles que regularmente hacen uso de los mismos ahora en pandemia deben siempre verificar que estos tengan implementado sus propias normas de bioseguridad para una mejor estancia.
- Se recomienda que los hoteles deben darse a conocer por medio de los diferentes recursos como internet, redes sociales, folletos, para volver a captar la atención de nuevos clientes y volver al equilibrio de ganancias que tenían antes de la pandemia covid-19
- Al igual como lo están haciendo los demás sectores turísticos, el sector hotelero tiene que implementar estrategias marketing dependiendo del área donde se encuentra y de los demás sectores turísticos a su alrededor para atraer y dar seguridad a los huéspedes que se están nuevamente adaptando al turismo ahora en este tiempo de pandemia.



BIBLIOGRAFÍA

- Alberca, P. P. (2013). *Evaluación de la eficiencia y la productividad en el sector hotelero español: un análisis regional*. . España.
- Bejarano Vázquez, V. .. (2016). *Normas de Contabilidad en la Unión Europea*. Madrid.
- BOULLÓN, R. (1985). *Planificación del espacio turístico*. México.
- Brennen, J. S., Simon, F. M., Howard, P. N., & Nielsen, R.-K. (2020). *Tipos, fuentes y afirmaciones de afirmación errónea de Covid-19*. Hoja informativa del instituto Reuters para el estudio del periodismo.
- Carrera, P. (2015). *ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE LAS CARRERAS UNIVERSITARIAS DE TURISMO Y HOTELERÍA. FORTALEZAS Y DEBILIDADES. CASO DE ESTUDIO ECUADOR*. Quito, Ecuador.
- Castellanos López, J. (2015). *selección del tipo de mantenimiento a aplicar al equipamiento del Gran Hotel “Los Helechos”*.
- Castillo, M. (2017). *Granda Valoraciones en Hosterlworld*.
- Fernandez, M. C. (2011). *La Responsabilidad* .
- Garces, L. M. (16 de 03 de 2020). *Decreto_Ejecutivo_No._1019*. Obtenido de <https://www.cip.org.ec/2020/08/11/repositorio-de-documentos-emergencia-covid-19-ecuador/>
- Garcia, F. G. (2010).). *Factores financieros clave en la reorganización del sector de las Cajas Rurales*. . Valencia, España.
- Gertz, F. (1976). *Origen y Evolución de la Contabilidad: Ensayo histórico*. Paraguay: Trillas.
- Gina, M. (2019). *Analisis del Destino Turistico Sua para la reactivacion PostTerremoto del 16 de Abril del 2016*. Esmeraldas, Ecuador.
- GLADWIN, T. Y. (1995). *Paradigmas cambiantes para el desarrollo sostenible: implicaciones para la teoría y la investigación de la gestión*. Academy of Management Review.
- Guillermo Angamarca Izquierdo, E. C. (2018). Caracterización Tipológica del Sector Hotelero de la Provincia de Los Ríos, Ecuador. *Ciencias Sociales y Economicas*.
- Lovelock, C. H. (1990). *Services Marketing. Series in Marketing*. New Jersey.
- Millan, C. G. (2018). *Factores e indicadores de competitividad hotelera*. Venezuela.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



- Millan, G. M. (2011). *EL TURISMO RURAL EN SUR DE ESPAÑA Análisis de la satisfacción del turista en un parque natural*. España.
- Morelos, J. F. (2012). *Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia*. Cali.
- Pita Lino, A. E. (2015). *Los establecimientos de alojamiento turístico y su cumplimiento en base al reglamento que establece la ley de turismo en la ciudad de Santa Ana*. Manabi.
- Thompson, I. (2011). *Definicion de Encuesta*.
- Uchua, F. (2009). *Definicion de hotel*.
- Vallespín, M., Molino, S., & Pérez-Aranda, J. (2017). *Análisis de los hábitos de la 'Generación Y' en la planificación de viajes en un contexto multicanal*. Revista de Analisis Turistico.
- Whiteneck, G. (2005). "Modelos conceptuales de discapacidad: pasado, presente y futuro". *En Taller sobre Discapacidad en América. Un nuevo look.* . Washington, EEUU.
- Xifra, J. (2020). *Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19*. España.