



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE HOTELERÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA Y LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN
LA PARROQUIA SANTA MARIANITA DEL CANTÓN MANTA**

AUTOR:

Luis Fernando Mendoza Solórzano

TUTOR:

Lucas Mantuano Carmen Auxiliadora

2021-2022

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 394 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA Y LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN LA PARROQUIA SANTA MARIANITA DEL CANTÓN MANTA”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor Mendoza Solórzano Luis Fernando, estudiante de la carrera de Hotelería, período académico 2021-2022(2), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 4 de febrero del 2022.

Lo certifico,

Lcda. Carmen Lucas Mantuano

Docente Tutor(a)

Área: Hotelería

APROBACIÓN

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “ANÁLISIS DE LA OFERTA HOTELERA Y LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN LA PARROQUIA SANTA MARIANITA DEL CANTÓN MANTA 2021” ha sido realizado y concluido por el señor Mendoza Solórzano Luis Fernando; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad, Firmamos:

Lcda. Gabriela Sion Saltos

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Caballero Mero Daniel

MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Macías Vera María

MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Lcda. Lucas Mantuano Carmen

DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Luis Fernando Mendoza Solórzano

ESTUDIANTE

DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA

La actual investigación fue desarrollada como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero de Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Las opiniones emitidas en el proyecto pertenecen exclusivamente del autor, por lo cual se orienta a otorgar los respectivos créditos en caso del uso de este documento.

Luis Fernando Mendoza Solórzano

ESTUDIANTE

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo primeramente a Dios que me da fuerza y me guía por el camino correcto, a mis padres que siempre han estado a mi lado haciéndome una persona de bien con valores y principios, inspirándome a cumplir mis objetivos, por brindarme la ayuda constante y ser mi pilar fundamental a seguir adelante en la lucha diaria para terminar con éxitos la investigación de la tesis, a mis hermanos por su ejemplo a seguir y por ser los mejores compañeros de vida.

A mis amigos y compañeros de la universidad, quiero agradecer sinceramente por apoyarme cuando me encontraba en serios problemas, por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

A mis maestros, gracias por compartir sus conocimientos, consejos, proyecciones, e ideas que han conseguido en su vida profesional, por ser un amigo y compañero más.

RESUMEN

Santa Marianita es un lugar turístico con una ubicación privilegiada, con un clima favorable, poseedor de una gastronomía exquisita, un ambiente cálido y tranquilo. Por esta razón tiene el potencial para posesionarse como uno de los mejores lugares turísticos de Manta, por consiguiente, el presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de analizar la oferta hotelera que cuenta, y los servicios que ofrecen, además de eso, de qué manera se lleva a cabo la reactivación económica del sector.

La metodología de la investigación utilizada fue el método deductivo, analítico y descriptivo, con enfoque mixto, cualitativo, y cuantitativo. La técnica que se empleó para la recolección de datos en esta investigación fue la encuesta, dirigida a un determinado número de personas del sector y la entrevista a los respectivos gerentes, administradores de todos los hostales y hoteles del sector.

Los resultados fueron acordes a lo planteado y se describió cuantos establecimientos hoteleros activos hay en este sitio turísticos y que la oferta en referencia a los turistas es muy buena, conjunto a los datos presentados en la investigación se relata que tipo de turistas visitan estos establecimientos, se demostró que la reactivación que se está realizando es de manera paulatina.

Además de eso, se propone diferentes soluciones e ideas que ayuden a mejorar el rendimiento del turismo y su reactivación económica en los establecimientos hoteleros de la zona.

Palabras claves: reactivación económica, turismo, oferta hotelera, servicios, covid-19.

SUMMARY

Santa Marianita is a tourist place with a privileged location, with a favorable climate, possessor of an exquisite gastronomy, a warm and calm atmosphere. For this reason, it has the potential to become one of the best tourist places in Manta, therefore, this research work was carried out with the aim of analyzing the hotel offer that it has, and the services they offer, in addition to that, how the post-covid-19 economic reactivation of the sector is carried out.

The research methodology used was the deductive, analytical and descriptive method, with a mixed, qualitative, and quantitative approach. The technique used to collect data in this research was the survey, directed at a certain number of people in the sector and the interview with the designated managers, administrators of all the hostels and hotels in the sector.

The results were in accordance with what was raised and it was described how many active hotel establishments there are in this tourist site and that the offer in reference to the tourist is very good, together with the data presented in the investigation, it is related what type of tourists visit these establishments, it was shown that the reactivation that is being carried out is gradual.

In addition to that, different solutions and ideas are proposed to help improve the performance of tourism and its economic reactivation in hotel establishments in the area.

Keywords: economic reactivation, tourism, hotel supply, services, covid-19.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	1
APROBACIÓN	2
DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
SUMMARY	7
ÍNDICE	8
INTRODUCCIÓN	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	18
EL CAMPO DE ACCIÓN.....	18
<i>Hotel Villa Kite</i>	19
<i>Hotel Casa Blanca Boutique</i>	20
<i>Soga Hostal</i>	21
<i>Hostal Villaluna</i>	22
<i>Hotel Rishuo</i>	23
OBJETIVO GENERAL:	24
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	24
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	25
TURISMO	25
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	27

CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.....	28
<i>Art. 12.- Clasificación y nomenclatura.</i>	28
<i>Art. 13.- Categorías de alojamiento turístico.</i>	33
CALIDAD	34
SERVICIOS HOTELEROS	34
<i>Los siguientes servicios están disponibles sin cargo adicional:</i>	35
SANTA MARIANITA	36
<i>Antecedentes históricos</i>	36
<i>Extensión:</i>	37
<i>Ubicación:</i>	37
<i>Clima:</i>	37
REACTIVACIÓN TURÍSTICA.....	37
COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS QUE HAN TENIDO ESTAS EMPRESAS.....	38
ESTRATEGIAS DE REACTIVACIÓN	40
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD.....	44
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	46
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
<i>Investigación cualitativa y cuantitativa</i>	46
<i>Métodos de la investigación</i>	46
<i>Método deductivo</i>	46
<i>Método analítico</i>	47
<i>Método Descriptivo</i>	47
TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
<i>Entrevista</i>	48
<i>Encuesta</i>	48

<i>Población y muestra</i>	49
CAPITULO III. RESULTADOS	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	51
ENCUESTA.....	51
ENTREVISTA.....	58
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades económicas y culturales más importantes del mundo, muchos países viven de ella como principal fuente de ingreso, generando beneficios en regiones de desarrollo, es considerado como el sector de más rápido crecimiento en términos de ingresos de divisas y creación de empleo, contribuye a reactivar la economía, además no solo los establecimientos gastronómicos, hoteleros, industrias, tour operadora, transporte aéreo, terrestre o marítimo son los únicos beneficiarios, en esta circulación de las ganancias también está el Estado, permitiendo que las comunidades realicen obras, para así mejorar sus condiciones de vida.

La (OMT, 2010) define al turismo como un “fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”.

El 2020 fue un año de grandes retos para el sector turístico que afecto a países desarrollados como en proceso, al no poder efectuar sus actividades con normalidad por la crisis sanitaria generada por el COVID-19, un acontecimiento que dejó grandes pérdidas al sector y en la economía de todos los países, con el cierre permanente de las fronteras, aeropuertos, las

cuarentenas estrictas y el distanciamiento social para así evitar la propagación del virus, sin embargo, también existen otras, como la caída de los índices de confianza de los consumidores y el miedo de muchas personas a contagiarse en un avión o en un transporte terrestre.

Por esta razón los ofertantes turísticos afrontaron dificultades, ocasionando que se queden sin empleos y sin fuentes de ingresos en sus hogares. Hay desafíos considerables por delante, como la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y la forma en que se recuperará la confianza de los consumidores, aunque los países y las organizaciones internacionales han adoptado una serie de medidas para mitigar los efectos socioeconómicos del “COVID-19” y estimular la recuperación del turismo, la magnitud de la crisis exige esfuerzos adicionales y un apoyo constante.

La pandemia ha provocado una nueva realidad, un reto para los oferentes turísticos, que deben adaptarse y dependen de la flexibilización y apertura de los negocios a nuevos mercados, no todas las actividades turísticas han sido perjudicadas en otras en cambio incluso en los actuales inconvenientes hubo un incremento de demandantes, al poder efectuar dichas actividades como lo es el turismo urbano al aire libre. Dada la importancia económica de la industria turística como motor de desarrollo y generadora de fuentes de trabajo, la reactivación es un tema urgente, fundamental y necesaria, las economías de muchos países dependen de esta fuente de recursos.

Para que la reactivación sea productiva, las vacunas que combatan la pandemia son de vital importancia, para que así se levanten las restricciones impuestas de una manera segura, además que el empleo post COVID-19 debe ser seguro y saludable, se requiere priorizar las políticas de seguridad y salud en el trabajo. La OMT subrayó y recomendó la vigilancia, la responsabilidad y la cooperación internacional, con esto se marquen las pautas para su reactivación a medida que los países continúen levantando las restricciones impuestas.

“El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría” (Ministerio de Turismo, 2016).

La hotelería es una actividad de gran importancia para el desarrollo del turismo ya que brinda la estadía al turista durante el viaje, este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren, cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades y plus que los distingue a sus competidores. En la actualidad los paquetes hoteleros como las demás actividades turísticas son ofertados por medio de la web, al ser más cómodo y a la nueva realidad del avance tecnológico, así mismo los nuevos gustos y necesidades de los turistas como los cambios en los canales de distribución y venta han modificado radicalmente el sector de alojamiento.

El turismo con la tecnología son una gran combinación, dado que influye enormemente qué destino elegimos hasta lo que hacemos cuando estemos allí, según un estudio de Google Travel, el 74 % de los viajeros de placer planean sus viajes por internet, las aplicaciones, los blogs, tienen un papel importante a la hora de planificar un viaje, al mismo tiempo, la industria conocedora de esta tendencia ha adaptado su modelo de negocio y sus ofertas para atraer a toda esta audiencia (Vidal, 2019).

“Por cada empleo directo del sector turístico se crean casi 1,5 empleos indirectos o inducidos. Solo la hostelería y la restauración, que requieren mucha mano de obra, emplean a 144 millones de trabajadores en todo el mundo, esa cifra incluye aproximadamente 44 millones de trabajadores por cuenta propia y 7 millones de empleadores” (Naciones Unidas, 2020).

En el presente gracias a la tecnología el consumidor está más informado de la oferta turística mediante las plataformas virtuales, páginas web como en las apps que han sido de gran ayuda en la actual pandemia, las transacciones del mercado del turismo están dominadas por ella, cabe destacar que los huéspedes cada vez son más exigentes a la hora de elegir entre los diversos productos y servicios turísticos, en épocas de crisis el cliente parece que sólo valora el precio, los clientes se están acostumbrando a descensos continuos de precios ("guerra de precios") debido a que la oferta supera a la demanda.

Ecuador también se suma a la reactivación turística, con énfasis al turismo interno, generando paquetes para destinos rurales, el país cuenta con una diversidad turística, pero necesita reglas claras y una política de reactivación integral, con el propósito de que la población cuente con los recursos para planificar los desplazamientos en feriados y durante las vacaciones (Clavijo, 2021).

De la misma manera Manta también está generando aptos, entre ellas las diferentes medidas para la recuperación del turismo estas se encuentran, las capacitaciones realizadas a los oferentes turísticos sobre los protocolos de bioseguridad, levantar restricciones tanto para establecimientos turísticos como también en las diferentes playas de los sectores, entre ellas, Santa Marianita, Tarqui, la playa Murciélagos, con esto puedan recibir turistas y generar ingresos.

El siguiente trabajo investigativo es un análisis de los establecimientos hoteleros que actualmente se encuentran en la parroquia rural “Santa Marianita”, sus principales atracciones e incidencias por la crisis sanitaria, con la finalidad de expresar de manera estadística y demostrativa la realidad post COVID de la oferta hotelera, con el fin de realizar un diagnóstico, que permita identificar las problemáticas existentes y contribuya a generar ideas para la reactivación económica de este importante sector del cantón Manta.

Esta investigación está estructurada en cuatro capítulos, correspondiente al marco teórico, que aportará con conceptos, definiciones, características, de los temas principales de la investigación, como segundo capítulo está el diseño metodológico aplicado en el caso de estudio, técnicas y métodos de recolección de datos utilizados, en el siguiente capítulo comprende los resultados obtenidos mediante gráficos, tablas estadísticas, que evidencie la oferta y reactivación hotelera del sector, finalizando con el último capítulo con las conclusiones y recomendaciones que permitirá mejorar la oferta hotelera en Santa Marianita.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La parroquia de Santa Marianita se encuentra ubicada a 30 minutos de la ciudad de Manta, cuenta como recurso principal el turismo de sol y playa, con varios establecimientos de alojamiento, bares y restaurantes a su alrededor, un lugar perfecto para hacer ecoturismo, donde los visitantes pueden relajarse con un gran recibimiento agradable de su gente, que tienen como su principal fuente de trabajo la pesca artesanal.

Este sitio turístico que se encuentra en pleno desarrollo afrontó una dura crisis económica por motivo de la pandemia, en la actualidad en el proceso de reactivación, siguiendo las medidas estrictas de seguridad (protocolos de bioseguridad, mascarilla etc.), se encuentra en una reactivación paulatina. Tiene como problema principal un déficit con la demanda insatisfecha, que perjudica a la economía de los ofertantes de alojamientos turísticos, que tienen que pagar servicios básicos, suscripciones a páginas web o tienen deudas pendientes y no pueden cubrir los gastos necesarios.

Otro problema que tiene conjunto a lo ya mencionado es que no cuenta con iluminación, señalización adecuada, el cual afecta el desarrollo turístico, ya que los turistas sienten temor por la inseguridad que se vive actualmente. De igual manera, Santa Marianita es conocido por muchos como un lugar de paso a diferencia de los demás sectores turísticos de la ruta Spondylus, la parroquia no cuenta con un catastro actualizado de los alojamientos hoteleros activos que permita a los turistas conocer de antemano cuales son, o como por ejemplo un catálogo publicitario que le ayude a promocionar su oferta turística.

Además de lo ya mencionado la falta de ayuda y control por parte de las autoridades del sector, afecta el desarrollo de sus actividades, el poco interés de solucionar los diferentes problemas de servicios de primera necesidad como lo es agua y el alcantarillado muy necesario para la reactivación de la comunidad, así mismo no cuenta con un sistema de recolección de datos estadísticos general de ingresos de turistas que ayudaría en gran medida en la toma de decisiones y el direccionamiento del sitio turístico.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se está cumpliendo la reactivación económica de la oferta hotelera en la parroquia Santa Marianita?

OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación está direccionada a identificar la reactivación económica de la oferta hotelera en la parroquia Santa Marianita.

EL CAMPO DE ACCIÓN

El campo de acción va direccionado a los hoteles y hostales que cuenta la parroquia “Santa Marianita” de la ciudad de Manta.

La parroquia de Santa Marianita posee 5 establecimientos entre ellos hoteles y hostales, los cuales son:

Hotel Villa Kite

El Hotel Villa Kite, es un alojamiento cálido y muy acogedor se encuentra ubicado al pie de la playa de Santa Marianita, a 15 minutos de la ciudad de Manta en la provincia de Manabí, una edificación grande que cuenta con 24 cómodas habitaciones con una hermosa vista al mar, con una capacidad de 95 personas, el alojamiento tiene servicio de parqueadero exclusivo para los huéspedes, está equipada con 1 piscina de adultos y 1 piscina para niños, restaurante, donde se ofrecen deliciosos platos a la carta con especialidad de platos con mariscos.

Servicios adicionales que brinda el establecimiento:

- Restaurante
- televisión satelital
- Admite mascotas
- Bar
- Habitaciones para no fumadores
- Traslado aeropuerto
- Parking gratis
- Internet
- Caja fuerte
- Barbacoa
- Alquiler de coches

- WiFi gratis
- Piscina
- Aire acondicionado
- Zona de fumadores
- Snack-bar

Hotel Casa Blanca Boutique

El establecimiento Casa Blanca Boutique está ubicado frente a la playa de Santa Marianita, a 18 km del parque Pacoche y a 15,7 km de las tiendas de Manta, cuenta con 6 habitaciones amplias y luminosas e incluyen suelo de baldosa, aire acondicionado y TV de plasma, con una capacidad para 21 personas, además de eso tiene una gran piscina con un restaurante al lado donde podrá disfrutar de las bebidas y aperitivos del bar y también se ofrece platos internacionales.

Servicios adicionales que brinda el establecimiento:

- Restaurante
- Admite mascotas
- Bar
- Recepción 24 horas
- Traslado aeropuerto
- Centro de negocios

- Parking gratis
- Caja fuerte
- Barbacoa
- WiFi gratis
- Piscina
- Aire acondicionado
- Zona de fumadores
- Cocina compartida
- Servicio de limpieza diario

Soga Hostal

El Soga Hostal es un establecimiento con un ambiente agradable y tranquilo que se encuentra en la ruta del Spondylus a 200 metros de la playa de Santa Marianita, posee doce habitaciones equipadas con una capacidad de 45 persona, tiene un restaurante, piscina al aire libre, bar, apartamento privado gratuito, centro de negocios, salón compartido al aire libre, recepción 24 horas. Además, cuenta con salas de juegos, barbacoa y jardín.

Servicios adicionales que brinda el establecimiento:

- Restaurante
- Bar
- Recepción 24 horas
- Habitaciones para no fumadores

- Traslado aeropuerto
- Centro de negocios
- Parking gratis
- Internet
- Caja fuerte
- Barbacoa
- WiFi gratis
- Piscina
- Aire acondicionado
- Zona de fumadores
- Cocina compartida
- Servicio de limpieza diario

Hostal Villaluna

El Hostal Villa Luna se encuentra en la dirección de Santa Marianita calle principal y av. Colón, a 1 km al sur de la entrada a orillas de la playa, el alojamiento tiene 12 habitaciones que están decoradas cómodamente que disponen con baño privado, ducha y balcón vista al mar, con una capacidad de 50 personas, es un establecimiento amigable al medio ambiente que prioriza las áreas verdes.

Servicios adicionales que brinda el establecimiento:

- Bar

- Habitaciones para no fumadores
- Aire acondicionado

Hotel Rishuo

El Hotel Rishuo está situado en una zona tranquila en la playa de Santa Marianita parroquia de Manta, a 14 km de la playa de Murciélago, el establecimiento es acogedor con concepto familiar, dispone de 9 habitaciones climatizadas con una capacidad para 28 persona, incluyen una nevera, tv de pantalla plana por cable y baño privado con bañera o ducha, además cuenta con piscina al aire libre abierta durante todo el año, restaurante, aparcamiento privado gratuito, zona para fumadores y una terraza solárium.

Servicios adicionales que brinda el establecimiento:

- 1 piscina
- Situado frente a la playa
- Admite mascotas
- Restaurante & bar
- Wifi
- Clases de yoga
- Parqueadero seguro
- Servicio de taxi
- Deportes acuáticos

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la oferta hotelera y la reactivación económica, en la parroquia Santa Marianita del cantón Manta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el comportamiento de los ingresos económicos que han tenido los establecimientos hoteleros ubicados en la parroquia Santa Marianita.
2. Identificar la importancia de la oferta hotelera que se ha visto afectada.
3. Sugerir para la reactivación económica en la parroquia Santa Marianita.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

Turismo

El turismo tiene su primera aparición como palabra específica para denominar los viajes con el fin de diversión y ocio en el año de 1800 dentro del lengua inglesa con la palabra TOURISM, misma que tiene su origen en la palabra francesa TURISTE; estas dos palabras comparten la misma raíz etimológica, pues las originó el termino griego TORNOS que significa movimiento de ida y vuelta.

En la actualidad el turismo se puede entender como una actividad humana por su capacidad de adherirse al cambio, característica fundamental de todas las actividades humanas pues desde la edad antigua, época del tiempo en que los expertos han llamado “prototurismo” a los viajes por el mundo antiguo, el turismo como tal ha sufrido una inmensidad de cambios no sólo en sus múltiples formas de practicarse sino también en el ámbito intelectual de estudio y análisis (Escobedo, 2018).

El turismo es una actividad económica de grandes oportunidades, permite un crecimiento progresivo sostenible, de acuerdo con (Margarita, 2013) “el crecimiento progresivo tiene impactos cada vez más importantes en el ámbito cultural, social y económico de un país. Esto es así porque produce efectos en la balanza de pagos, en las inversiones y en la construcción, y en el mejoramiento del transporte, lo que a su vez repercute en el empleo y, en definitiva, en el

bienestar de los miembros de una comunidad”. Pero el crecimiento económico de un país depende del nivel de competitividad de dicho país y específicamente del sector.

Según la (OMT, 1996) nos dice que el turismo son “ las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. Por otro lado (Ibáñez & Cabrera, 2011) manifiestan que “el concepto del turismo está íntimamente ligado con la definición de turista, por lo tanto, lo podemos entender como el fenómeno que se presenta cuando uno o más individuos se trasladan a uno o más sitios diferentes de los de su residencia habitual por un periodo mayor a 24 horas y menor de 180 días, sin participar en los mercados de trabajo y capital de los sitios visitados”.

Otro punto de vista sobre el turismo y los beneficios que conlleva la realización de esta actividad es por parte del autor (Huéscar, 1993) comenzando por el sector turístico en general es remarcable que el turismo como fenómeno social y como actividad económica es, desde hace unos años, una realidad asumida. Puede decirse que actualmente el sector turístico está viviendo una etapa de desarrollo y crecimiento destacables en la que:

- Los viajes, los movimientos turísticos y el gasto a ellos dedicado están aumentando continuamente.
- También aumenta la competencia entre las regiones o países de destino.

- Se están conociendo mejor los crecientes efectos del turismo, sean económicos, socioculturales o ambientales, y se les está prestando mayor atención.
- El consumidor está mejor informado acerca de los destinos turísticos y de las opciones de viaje y es más exigente a la hora de elegir entre los diversos productos y servicios turísticos.
- Las transacciones del mercado del turismo están dominadas por la tecnología, especialmente en los aspectos de información por computadora y sistemas de reservas.

Alojamiento turístico

Él (Ministerio De Turismo, 2016) lo define en el Reglamento de Alojamiento Turístico como: “establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente reglamento”.

Otra conceptualización es por parte del (Gobierno de Mexico, 2021) con una conceptualización más general, “se entiende por actividad turística de alojamiento la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios”.

Clasificación de los establecimientos hoteleros

Los establecimientos hoteleros se clasifican según el reglamento de alojamiento turístico por parte del (Ministerio De Turismo, 2018) de la siguiente forma:

Art. 12.- Clasificación y nomenclatura.

Hotel	H
Hostal	HS
Hostería	HT
Hacienda Turística	HA
Lodge	L
Resort	RS
Refugio	RF

Campamento Turístico	CT
Casa de Huéspedes	CH

Grafico 1. clasificación de alojamientos turísticos y nomenclaturas. Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico.

Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

Hostal. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del

mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Hostería. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Hacienda turística. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados.

Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas,

sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Lodge. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Resort. - Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble.

Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Refugio. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

Campamento turístico. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

Casa de huéspedes. - Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de

los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la provincia de Galápagos.

Art. 13.- Categorías de alojamiento turístico.

Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería - Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Gráfico 2. Categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico.

Calidad

La calidad del servicio como lo menciona (Carolina & Isabel, 2015) “es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. Para el viajero, este concepto es global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel”.

La calidad es vital para el desempeño de una empresa, según expresa (Feigenbaun, 1990) la calidad son “todas las características del producto y servicio provenientes de mercadeo, ingeniería manufactura y mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente” así mismo como menciona (Juran, 1993) “adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”, siendo esta una estrategia de marketing, otorgando un valor agregado al servicio, permitiendo sobresalir en el entorno competitivo.

Servicios hoteleros

Por servicios hoteleros se refiere según menciona (City of Hotel, 2021) como un conjunto de calidad, ciertas particularidades y el beneficio condicionado que ofrecen los hoteles a sus huéspedes. La calidad comercial, así como la calidad técnica dependen la una de la otra. Con particularidades nos referimos a las características físicas, lo que le brinda identidad propia

a un hotel, como lo son su estilo arquitectónico, su mobiliario, su decoración, el tamaño de sus habitaciones y otras muchas.

La comodidad que ofrece cada hotel a sus viajeros a través de estos servicios incluye beneficios condicionados. Estos elementos que conforman la estructura del servicio hotelero son de suma importancia puesto que proyectan su imagen comercial y proporcionan capacidad de respuesta al mercado, brindándole propia personalidad.

De manera similar la (CEUPE, 2021) manifiesta que la cantidad y calidad de los servicios prestados por el hotel depende del tamaño de la compañía y esto afecta a su categoría de prestigio, estos servicios básicos incluyen el alojamiento y las comidas. El registro de las personas dentro y fuera del hotel debe ser organizado las 24 horas del día. En las organizaciones de servicios de restauración, comunicación y consumo, se atiende prioritariamente a las personas alojadas en el hotel.

Los siguientes servicios están disponibles sin cargo adicional:

- Llamada de emergencia.
- Uso de un botiquín médico.
- Entrega de correspondencia en la habitación, al recibirla.
- Despierta a una hora determinada.
- Proporcionar agua caliente, agujas, hilos, un juego de platos y cubiertos.

Santa Marianita

Antecedentes históricos

Santa Marianita es una parroquia rural perteneciente al cantón Manta, es un poblado costero que, gracias a su privilegiada ubicación, su clima favorable y su hermosa playa, le permite poseer varios atractivos turísticos vinculados al océano, siendo el sitio privilegiado para la práctica de deportes acuáticos como el windsurf, surf, navegación, pesca deportiva, además de esto es el único lugar en el país en el que se puede desarrollar el kitesurf, es un destino ideal para la práctica de esta disciplina, que atrae a muchos turistas extranjeros y nacionales que desean experimentar este deporte, también en la zona hay varias escuelas donde se pueden alquilar los implementos necesarios.

Tiene como principal actividad económica la pesca artesanal, sus habitantes se dedican a la conservación de la playa, manteniéndola limpia y sin contaminación de desechos sólidos, lo que permite que la playa sea atractiva convirtiéndose en destino turístico nacional, considerada como una playa ecológica con un hermoso paisaje, un lugar de relajación y diversión con dos elevaciones conocidas popularmente como Punta Cangrejo y Tarima con un horizonte marítimo completamente despejado que permite el avistamiento de aves como gaviotas, pelícanos, fragatas, entre otros.

Extensión:

La parroquia Santa Marianita tiene aproximadamente una extensión de 4 Km desde la Punta Tarima hasta la Punta Cangrejo en el sector rural de Manta.

Ubicación:

Santa Marianita se encuentra ubicada en la latitud $0^{\circ} 59' 35.58''$ S y longitud $80^{\circ} 51' 25.88''$, al sur de Manta a pocos minutos de San Mateo.

Clima:

Dispone de una temperatura media que oscila entre los 25° y los 29° C.

Reactivación turística

“Se denomina reactivación económica al proceso mediante el cual se busca lograr que la economía de un país o de un lugar determinado tome buenos rumbos después de haberse sumergido en una crisis que afecta a la mayoría de la población” (Moreno, Ospitia, Brown, & Martínez, 2021).

(Suntaxi, 2019) menciona la importancia de generar un plan de reactivación turística ya que este permite hacer uso de la diversidad de atractivos y actividades turísticas, ofreciendo a los

visitantes una alternativa diferente y al mismo tiempo tener la posibilidad de generar ingresos económicos. En paralelo, es necesario la implementación de estrategias, las cuales pueden enfocarse en promociones de venta, publicidad en sitios web, convenios agencias de viaje, empleo de los medios de comunicación masiva, como radio, televisión y prensa plana, el uso de internet, y participación en ferias de turismo, en definitiva, se debe trabajar con el estudio de una matriz de involucrado.

Comportamiento de los ingresos que han tenido estas empresas.

Desde el inicio de la pandemia los establecimientos turísticos en Santa Marianita al igual que en todo el país tuvieron que cerrar sus puertas, por motivo de que el presidente decreto el estado de excepción en todo el país para así detener la transmisión del virus en el año 2020, lo cual dejó con un ingreso exiguo en su economía, el despido de muchos de sus mejores empleados y la reducción a gran medida de la calidad de sus servicios, hasta la finalización en el mismo año de esta restricción, reanudando sus actividades conjunto con las medidas de bioseguridad entregadas por el Ministerio de Turismo.

A pesar de que los establecimientos turísticos consiguieron retomar sus actividades solo se podía recibir a turistas con un aforo de 50%, permitiéndole generar ingresos con un limitado presupuesto, gracias a la medias de bioseguridad implementadas hubo un incremento de confianza por parte de muchos ciudadanos al querer viajar a sitios turísticos y hospedarse especialmente en sitios rurales como lo es Santa Marianita, esto permitió que este sector acogieran a turistas que querían evitar la aglomeración y el peligro que conllevaba.

Posteriormente en las festividades consiguientes, el incremento de turista fue mayor, según el Municipio de Manta, en las siete playas habilitadas se recibió a 30.000 turistas entre el 31 de octubre del 2020 y el 4 de noviembre, que es la cantonización de Manta (Espinosa, 2020).

En el 2021 hubo cada vez un mayor incremento en los establecimientos hoteleros de Santa Marianita, especialmente en los diferentes celebraciones y festividades del Ecuador, según (Espinoza, 2021) el feriado de carnaval fue positivo para el sector turístico, unos 80.000 turistas visitaron las playas y otros atractivos de Manabí, entre el 13 y el 16 de febrero del 2021, según la Cámara Provincial de Turismo de Manabí, el 50% de la plaza hotelera se ocupó, y las playas cumplieron con el aforo permitido del 25% en Crucita (Portoviejo), Manta, Pedernales y San Vicente.

Un paso importante para retomar los ingresos necesarios para estos alojamientos hoteleros tanto de pequeñas como de medianas empresa fue el levantar paulatinamente las restricciones tomadas por el COE cantonal de Manta, como son el retomar las actividades de poder generar eventos sociales nuevamente, la activación de los establecimientos nocturnos (bares, discotecas, etc.) y así mismo el levantamiento e ingreso a todas las playas de Manta.

Actualmente ya con las medidas del gobierno levantadas, los establecimientos turísticos de Santa Marianita ya pueden ofertar de manera completa todos sus servicios sin ninguna restricción en los diferentes medios, ya que sin estas limitaciones retoman sus diferentes planes de marketing y así tomar la atención de los turistas actuales, con una mejor economía proporcionando un servicio de calidad.

Por lo consiguiente mediante las medidas y estrategias efectuadas se manifiesta una reactivación positiva según (El Universo, 2021) los datos del reciente feriado reflejan que Manta recibió a 100.000 personas, quienes dejaron unos cuatro millones de dólares invertidos en el sector turístico con corte hasta el martes, 2 de noviembre. Así lo aseguró Isidro Rodríguez, director del departamento de turismo de esta ciudad En Manta, los hoteles de cuatro y cinco estrellas tuvieron copadas sus habitaciones al 100 % entre el sábado y el lunes pasado, mientras que, en hoteles de otras parroquias, el nivel de reservación fluctuó entre el 50% y el 80 % del total de la plaza disponible.

Estrategias de reactivación

Las primeras iniciativas generadas por el gobierno para la reactivación económica del país entre ellas las de turismo, fue entregar de manera general los protocolos de bioseguridad que devolverían la confianza a los ciudadanos para retomar sus actividades. Gracias a este protocolo las actividades volvieron a retomarse de manera paulatina y segura para los ciudadanos. Además,

figuran el levantamiento gradual de restricciones, la creación de corredores de viaje, la reanudación de algunos vuelos internacionales y la mejora de los protocolos de seguridad e higiene.

Por otra parte, el GAD de Manta ha fomentado el turismo de manera interna, realizando capacitaciones para seguir posicionando a Manta como un destino seguro y gastronómico. Por ello, la parte turística se encuentra en talleres que ofrecen la alcaldía ciudadana en conjunto con los chefs de la escuela de gastronomía “Artes Culinarias”. Se abordan temas relacionados a los protocolos de bioseguridad, atención al cliente técnicas de cocina, seguridad alimentaria y cocina manabita de vanguardia internacional (Municipio de Manta , 2021).

Los cursos se efectuaron en sectores urbanos y rurales del cantón, como, por ejemplo, la Asociación de Arca de Noé en San Mateo y la Asociación Turística en Liguíqui y San Lorenzo. Simultáneamente y con el fin de impulsar la reactivación de estos comerciantes, semiparalizados a causa de la pandemia COVID-19, el Concejo Cantonal de Manta aprobó un descuento del 50 % en el pago de permisos para el ejercicio comercial dentro de la playa. Son incentivados por el gobierno local y recientemente les otorgó credenciales y buzos coloridos para que vistan durante sus horas de trabajo (Revista de Manabí, 2021).

Manta logra la inmunidad de rebaño contra el coronavirus y es una de las primeras ciudades en lograr la inmunidad de rebaño contra la COVID-19. El vacunómetro registra que tiene más del 85% de su población vacunada con las dos dosis. El Distrito de Salud informó que esta ciudad superó el 80% de población vacunada con la segunda dosis y 90% con la primera.

Conforme con el último censo de Ecuador en 2010 presentado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el cantón de Manta tiene una población total de 226.477 habitantes. Eso quiere decir que, si 204.909 personas han recibido la primera dosis corresponde al 90,47% de la población Manta y si 192.884 personas tienen las dos dosis completas contra la vacuna corresponde al 85,16% de la ciudadanía (Ecuador Verifica, 2021).

El gobierno está empeñado en la repotenciación de todos los aeropuertos del país, al ser el sector aéreo muy importante para que el país vuelva a tener ingresos, un total de 520 295 pasajeros volaron desde y hacia el Ecuador en vuelos internacionales durante el primer semestre del 2021. De esa cantidad, el 55,6% correspondió a mayo y junio pasados, de acuerdo con cifras de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC). Sin bien en la actualidad se tiene menos del 30% del tráfico existente antes del inicio de la pandemia, el sector espera finalizar el 2021 con cerca del 75%, (Astudillo, 2021).

Una de las reactivaciones que están a la espera de los ciudadanos y oferentes turísticos de la ciudad es de la Terminal Portuaria que sigue cancelado el arribo de cruceros desde marzo del 2020. Terminal Portuario de Manta (TPM) informó que están a la espera de que se reactive la llegada de los cruceros a la ciudad, debido a que entre 16 y 20 barcos tenían previsto arribar a Manta en cada temporada: 2020 y 2021. Cada crucero llegaba con 1.500 y 2 mil pasajeros, que representaban un ingreso a la ciudad de 200 y 250 dólares por persona, (El Diario, 2021).

En cambio, la nueva terminal nacional de pasajeros del aeropuerto internacional Eloy Alfaro, de Manta, abrió sus puertas el 12 de febrero de 2021. La obra por parte del gobierno, que tiene una inversión de más de USD 26 millones, fue entregada por el presidente Lenín Moreno y el Ministro de Transporte y Obras Públicas, Gabriel Martínez. Un arco de agua simbolizó la alegría de los manabitas, que a partir de hoy cuentan con un área nacional lista para los viajeros que llegan y salen de esta ciudad, mientras continúan los trabajos para culminar la reconstrucción de esta importante terminal aeroportuaria que fue gravemente afectada por el terremoto de 2016 (Cantos, 2021).

Una de las propuestas por parte del GAD de la parroquia Santa Marianita de Manta es mejoramiento el malecón que cuenta el sitio turístico, el puente de hormigón armado sobre el río Pacoche y rehabilitó a nivel de obras que contribuyen a mejorar la imagen y fortalecen al sector turístico de la parroquia. (Gobierno de Manabí, 2020).

Medidas de Bioseguridad

La bioseguridad según menciona él (Ministerio de Turismo, 2020) es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.

El Ministerio de Turismo por su parte y con el ánimo de generar confianza y seguridad en los usuarios de servicios turísticos y como medida para prevenir el COVID-19, conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública y demás dependencias gubernamentales en materia sanitaria, emitió protocolos de bioseguridad, en diferentes actividades turísticas como alojamientos, alimentos y bebidas, agencias de viajes y operadores, transporte terrestre turístico y una guía de bioseguridad en alojamientos en áreas rurales (Ministerio de Turismo, 2021).

Como se detalla a continuación:

1. Protocolo para establecimientos de alojamiento turístico en posibles casos sospechoso de COVID-19.
2. Protocolo para embarcaciones de transporte turístico marítimo fluvial con pernoctación a bordo, para posibles casos sospechosos de COVID-19.
3. Protocolo para operadores turísticos para posibles casos sospechosos de COVID19.

4. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.
5. Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.
6. Protocolo general de medidas de bioseguridad para agencias de servicios turísticos, agencias de viajes internacionales, mayoristas y duales, al momento de reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.
7. Guía general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias en establecimientos turísticos en zonas rurales como: Haciendas Turísticas, Hosterías, Lodges y Campamentos Turísticos, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Diseño de investigación

La metodología de la investigación está realizada con enfoque mixto, cualitativo, y cuantitativo.

Investigación cualitativa y cuantitativa

Según (Fernández, 2002, págs. 76-78) indica que la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica, por otro lado, la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para ser inferencia en una población. Los métodos cualitativos para la recopilación de datos tienen una función muy importante en la evaluación de impacto, ya que proporcionan una valiosa información para comprender los procesos que existen tras los resultados.

Métodos de la investigación

Método deductivo

(Gómez, 2004) menciona que el método deductivo se trata de un procedimiento que consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego sus consecuencias con la ayuda de las subyacentes teorías formales.

Según lo anterior expuesto el método deductivo será de utilidad este método para la elaboración del problema, y en las conclusiones.

Método analítico

El Método analítico según (Ruiz, 2006) es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Según ya lo expuesto, el método analítico será importante en la delimitación del tema, redacción del planteamiento del problema, preguntas de investigación, objetivos, marco teórico, elaboración del instrumento de recolección de la información y examen de dichos datos.

Método Descriptivo

“En este método se realiza una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia. El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información

significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos por la academia” (Abreu, 2014).

Mediante ya lo expuesto anteriormente, el método descriptivo se lo utilizará con el fin de detallar cuales son los establecimientos activos que hay actualmente en el sector, específicamente en el análisis e interpretación de datos.

Técnicas de la investigación

Entrevista

(Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013) indican que la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial, la misma que se aplicará a cada uno de los propietarios o administradores de los establecimientos hoteleros de la Parroquia Santa Marianita.

Encuesta

Según menciona (Pobea, 2015) la encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

Estuvo dirigida a las personas(turistas) que visitaron la Parroquia Santa Marinita durante un fin de semana, ya que por motivos de pandemia y al estar aún con aforo mínimo decretado por el COE Nacional Local, no se puede trabajar a un 100%.

Población y muestra

Según (Palella & Martins, 2008) la población es “un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones" (p.83).

Para (Tamayo & Tamayo, 2006) la muestra se define como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).

Para la aplicación de la población en la entrevista se tomó el 100% de la oferta hotelera con que cuenta Santa Marianita:

Establecimiento	Nombre
Hotel	Rishuo

Hotel	Villaluna
Hostal	Soga
Hotel	Casa Blanca Boutique
Hotel	Villakite

Para calcular la muestra en la aplicación de la encuesta se aplicó la siguiente fórmula, tomando en cuenta la visita de turistas en un fin de semana:

Parámetro	Valor
N	130,00
Z	1,96
P	50
Q	50
E	10

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de muestra
55,48-personas a encuestar

CAPITULO III. RESULTADOS

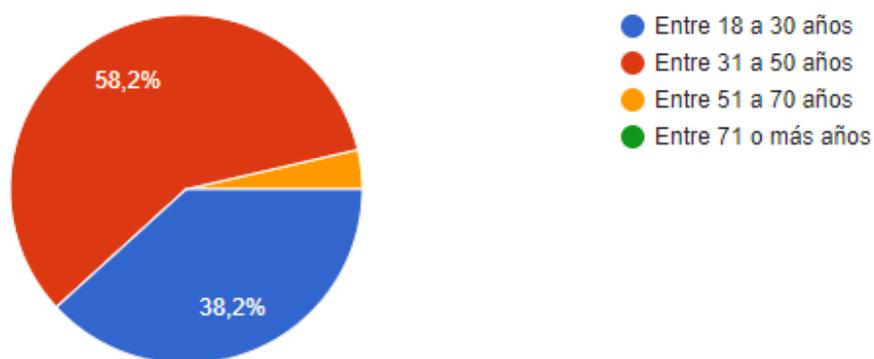
Análisis e interpretación

Encuesta

La técnica empleada que fue la encuesta se encuestó a 55 personas el cual es la muestra que como referencia se tomó para elaborar sus respectivos análisis.

Pregunta #1

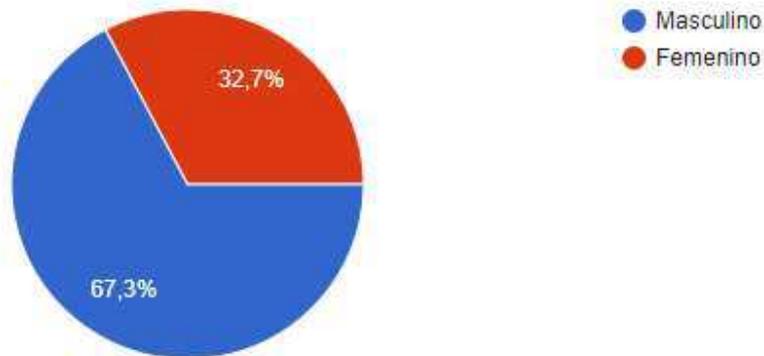
¿Cuál es su edad?



Como resultado obtenido se puede verificar que las personas encuestadas tienen mayormente edad entre 31 a 50 años.

Pregunta #2

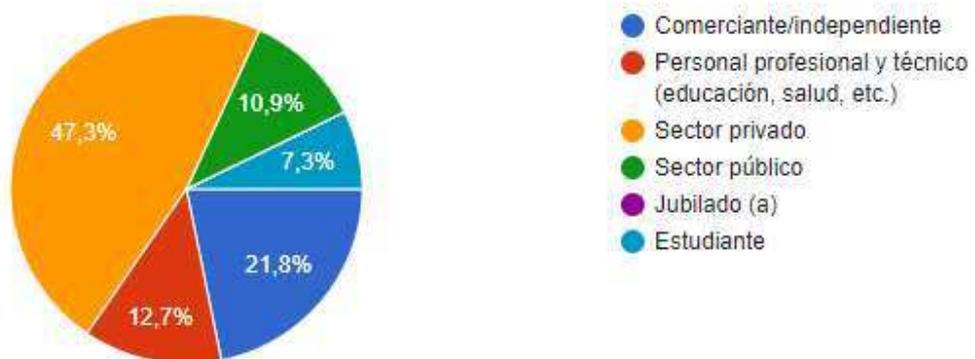
¿Indíquenos su género?



El siguiente cuadro estadístico se puede evidenciar que hay predominación del género masculino con un 67,3% a diferencia del género femenino que fue un 32,7%.

Pregunta #3

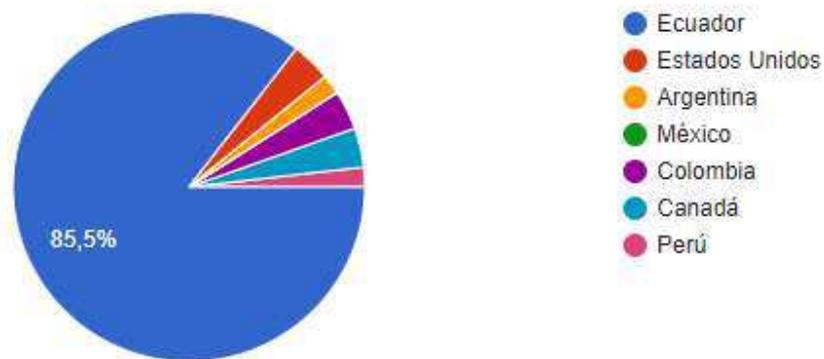
¿Cuál es su ocupación?



El gráfico nos muestra que las personas encuestadas pertenecían mayoritariamente al sector privado con un 47,3% en contraste a las demás ocupaciones.

Pregunta #4

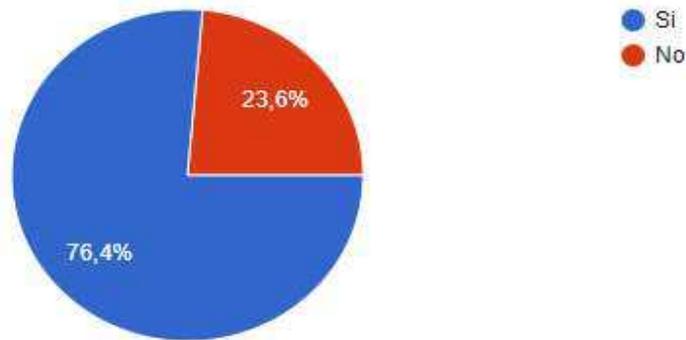
¿Cuál es su país de residencia?



El resultado obtenido en esta imagen evidenciamos que el 85,5% de los turistas encuestados que visitan la zona rural de Santa Marianita son ecuatorianos.

Pregunta# 5

¿Se ha hospedado en una de los establecimientos hoteleros de Santa Marianita?



El 76,4% de las personas encuestadas dieron como respuesta que “Si” se han hospedado en los establecimientos hoteleros en Santa Marianita y el “No” con un 23,6.

Pregunta# 6

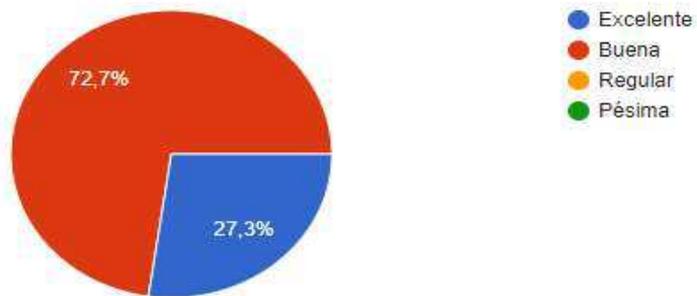
¿Si su respuesta es positiva indíquenos si el establecimiento cumple con los protocolos de bioseguridad?



De las 55 personas encuestadas el 97,8 % contestaron con un contundente “Si” y con un 2,2 % respondieron que “No”, con estos resultados se evidencia que los establecimientos si cumplen con todas las medidas de bioseguridad.

Pregunta# 7

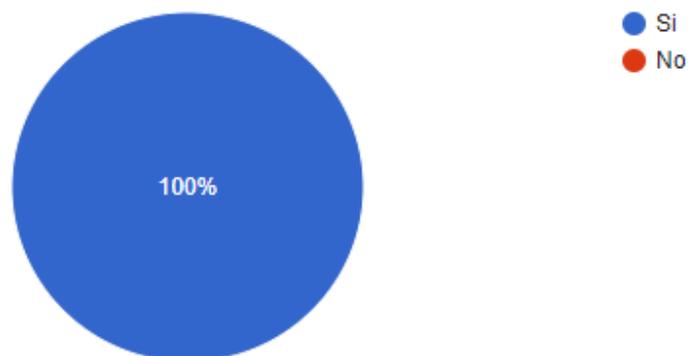
¿Cómo considera la oferta turística de Santa Marianita?



Los datos que reflejan esta imagen da como resultado que la oferta turística de Santa Marianita es buena en referencia a la opinión del turista con un 72,7% y con un 27,3% opinan que es excelente.

Pregunta # 8

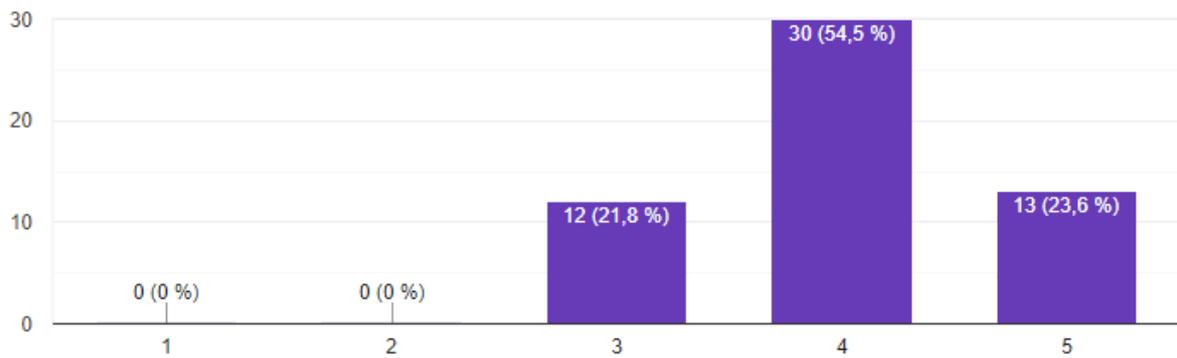
¿Considera usted que los hoteles son claves para la reactivación turística en Santa Marianita?



En este gráfico se puede observar que el 100% de los encuestados están de acuerdo de que los hoteles son clave para la reactivación.

Pregunta #9

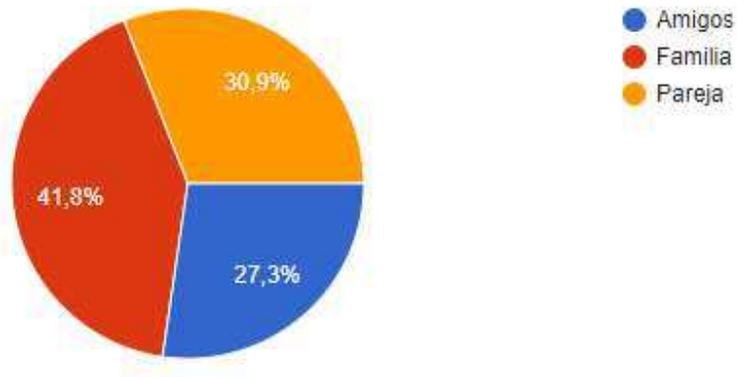
¿En una escala del 1 al 5 como califica los servicios que brindan los establecimientos hoteleros actualmente?



En el siguiente gráfico estadístico, nos señala que las opciones presentadas en esta pregunta, 54,5% de los turistas le dieron la calificación de 4 a los servicios que brindan los establecimientos hoteleros actualmente.

Pregunta# 10

¿Con quién suele visitar Santa Marianita?



De las 55 personas encuestadas, el 41,8 % mencionaron que suelen visitar Santa Marianita en familia, el 30,9% contestaron que acuden con su pareja, y el 27,3% con sus amigos.

Entrevista

Como resultado de la entrevista al administrador del establecimiento en base a las preguntas obtuvimos la siguiente información:

Pregunta No 1: ¿Nombre y categoría del establecimiento?

Nº	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	El hotel Rishuo cuenta con la categoría 3 estrellas.
2	Hostal Villaluna	El nombre es Villaluna y su denominación es un Hostal con una categoría de 2 estrellas.
3	Soga Hostal	El nombre es Soga Hostal con la categoría de 3 estrellas.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	El nombre del alojamiento es Casa Blanca Boutique, es un hotel de 2 estrellas.
5	Hotel Villakite	Su nombre es Hotel Villakite y tiene una categoría de 4 estrellas.

Como resultado nos muestra que Santa cuenta con 5 establecimientos hoteleros activos, entre ellos 3 hoteles y 2 hostales con sus respectivas clasificaciones.

Pregunta No 2: ¿Capacidad y número de habitaciones del establecimiento?

N°	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	El establecimiento cuenta con 9 habitaciones con una capacidad máxima de 28 personas.
2	Hostal Villaluna	El hostal cuenta con 12 habitaciones con una capacidad máxima para 50 personas.
3	Soga Hostal	El hostal cuenta con 12 habitaciones con una capacidad para 45 personas.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	El hotel tiene 6 habitaciones con una capacidad para 21 personas.
5	Hotel Villakite	El hotel cuenta con 24 habitaciones con una capacidad para 95 personas.

Por medio de estos datos se verifica la capacidad que cuentan estos alojamientos, así mismo su capacidad máxima para recibir turistas en feriados de 239 personas.

Pregunta No 3. ¿Durante la pandemia cuales fueron las principales afectaciones en la oferta hotelera?

N°	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	La demanda de turistas debido a las restricciones.
2	Hostal Villaluna	La demanda de los turistas por el miedo de las personas por no querer enfermarse y la baja económica.
3	Soga Hostal	Las principales afectaciones fueron el menor flujo de extranjeros y restricciones de movilidad.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	La oferta hotelera, por el manejo de la ley a su atajo y la persecución del municipio.
5	Hotel Villakite	Afectación en la demanda por causa de las restricciones, tuvimos que cerrar debido a que había afluencia que afecto a gran medida.

El siguiente cuadro nos muestra según los datos obtenidos, que las principales afectaciones tuvieron que ver con la demanda de turistas y las restricciones de movilidad.

Pregunta No 4. ¿Durante el periodo de la reactivación, como fue la afluencia de turista en el hotel?

N°	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	La afluencia de turistas fue de una manera paulatina considerada buena.
2	Hostal Villaluna	La afluencia fue normal ya que las personas quedaron afectadas por la pandemia.
3	Soga Hostal	Había mucha afluencia de turistas.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	La afluencia de turistas fue baja por motivo de las restricciones.
5	Hotel Villakite	La afluencia de turista fue regular.

En el siguiente cuadro nos muestra según la respuesta de los diferentes establecimientos que la mayoría de los establecimientos tuvo una reactivación con una buena acogida de turistas y que en cambio en otras fue regular o baja.

Pregunta No 5. ¿Qué tipo de huéspedes visitaron el hotel durante la temporada 2021?

Nº	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	Los huéspedes que visitaron el hotel Rishuo fueron los turistas locales y en feriado extranjeros e internacionales.
2	Hostal Villaluna	Los turistas que visitaron el hostal fueron principalmente personas que vienen del centro.
3	Soga Hostal	Las personas que visitaron el hostal fueron turistas locales.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	Los huéspedes que visitaron el hotel fueron turistas locales.
5	Hotel Villakite	Los turistas que visitaron el hotel fueron turistas extranjeros como canadienses.

Como resultado se puede observar que los huéspedes que más visitan estos establecimientos son turistas locales, mientras que en algunos alojamientos en tiempos de feriado son visitados por turistas extranjeros.

Pregunta No 6. ¿Sobre qué aspecto cree usted que se debe trabajar para mejorar la industria hotelera del sector?

N°	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	Los aspectos que se deben mejorar son el alcantarillado, malecón cantonal ecológico y una mejor planificación urbana.
2	Hostal Villaluna	El aspecto que se debería mejorar sería la publicidad e intentar dar a conocer más a Santa Marianita.
3	Soga Hostal	Se debería mejorar el tema de seguridad.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	Una nueva reorganización de los líderes del sector turístico con la contratación de gente capacitada en turismo.
5	Hotel Villakite	Mejorar la proyección del sector, podría proponerse más iluminación equilibrando la parte ecológica.

El resultado obtenido de los siguientes datos nos muestra las diferentes peticiones a mejorar en este sector por parte de los gerentes y administradores de los establecimientos hoteleros del sector, que consideran ellos que los ayudaría a mejorar su oferta y conseguir más clientes, como es el tema de seguridad, iluminación, publicidad, así mismo la necesidad del sector de tener alcantarillado.

Pregunta No 7. ¿Qué nuevas opciones brindaría a los huéspedes que visitan el hotel?

Nº	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	La incorporación de clases de kiteboarding, clases de yoga y la realización de fiestas con temáticas como por ejemplo electrónicas.
2	Hostal Villaluna	La oferta de un tour por el bosque Pacoche con comida adicional.
3	Soga Hostal	La oferta de tours, paseos en botes y excursiones.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	No se ofertará nuevas opciones por las restricciones que tiene el hotel.
5	Hotel Villakite	En nuestro hotel hubo muchas mejoras en base a la estructura (mejora de habitaciones) mejoramos la calidad del servicio.

El siguiente cuadro nos muestra las nuevas opciones que brindaría cada establecimiento hotelero a los nuevos huéspedes que lo visiten, como, por ejemplo, alguno de los alojamientos le brindaría un tour al bosque Pacoche, clases de kiteboarding, clases de yoga, como paseos en bote, que son opciones variadas para así captar la atención del turista.

Pregunta No 8. ¿Considerando la ocupación del establecimiento hotelero en los últimos meses cree que ha habido un incremento económico y de turistas?

N°	Fuentes	Respuestas
1	Hotel Rishuo	Si.
2	Hostal Villaluna	No, ha estado igual o talvez un poco menos afluido.
3	Soga Hostal	No.
4	Hotel Casa Blanca Boutique	Si.
5	Hotel Villakite	Si.

Los datos en el siguiente cuadro manifiestan que la mayoría de los establecimientos de alojamiento están de acuerdo de que, si ha habido un incremento económico y de turistas en los últimos meses, pero la otra no lo considera así.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se logró reconocer que el sector turístico de Santa Marianita cuenta con ofertas de alojamientos muy buena en referencia a la opinión turística, entre ellos se encuentran 5 establecimientos distribuidos en 3 hoteles y 2 hostales que cumplen con todas las medidas de bioseguridad, evidenciando que son fuentes importantes para la reactivación turística del sector.
- Gracias a esta investigación se logró identificar que la reactivación de los establecimientos fue regular dado a la emergencia sanitaria que se vivió en el mundo, a diferencia de años de anteriores que hubo una afluencia mucha mayor, además de eso, conocer los aspectos que se debe trabajar para mejorar la industria hotelera del sector, como es la seguridad, iluminación, publicidad y el tema del alcantarillado.
- En referencia a los datos obtenidos se indica que los huéspedes que visitaron estos establecimientos son más turistas locales que extranjeros, el hotel Rishuo tuvo huéspedes locales y en feriado turistas extranjeros que ayudo a gran medida su economía, por otro lado, en el hostel Villaluna los huéspedes que acudieron son personas del centro de la ciudad, mientras que en Soga Hostel al igual que el hotel Casa Blanca Boutique fueron locales, y por último el hotel VillaKite nos dice que los viajeros que asistieron al establecimiento son principalmente extranjeros, ejemplo, los canadienses.
- Para concluir, se puede evidenciar que Santa Marianita cuenta con una planta turística y de alojamiento con un potencial excelente, gracias a que los establecimientos brindan a los turistas seguridad y confort, reafirmando que la afluencia turística ha tenido una

buena acogida acelerando el proceso de reactivación, manteniendo su ambiente ecológico y generando fuentes de trabajos y de nuevas ofertas para los turistas, teniendo como objetivo resaltar entre los demás sectores turísticos de Manta.

Recomendaciones

- Mejorar en el sector de Santa Marianita principalmente las necesidades sanitarias como lo es el alcantarillado y el agua potable.
- Solicitar a los líderes de la comunidad que efectúen una mejor planificación urbana, con la implementación de más iluminación, mejorar las calles, colocar más señaléticas, equilibrando la parte ecológica y el tema de seguridad.
- Mejorar la publicidad e intentar dar a conocer más a Santa Marianita con la creación de un malecón cantonal escénico ecológico.
- Implementar una reorganización de los líderes del sector, con la contratación de gente capacitada en turismo.
- Promover que el estado brinde apoyo a los establecimientos con equipos de bioseguridad para evitar posibles contagios dentro de los alojamientos turísticos.
- Sugerir la implementación de un sistema de monitoreo de la afluencia turística.
- Se recomienda que el municipio de Manta realice una nueva actualización del catastro de los establecimientos existente del sector para que de esta manera el turista tenga información actualizada de la categorización de los hoteles y hostales que hay en Santa Marianita.

Bibliografía

- Abreu, J. (Diciembre de 2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Astudillo, G. (8 de Agosto de 2021). *La reactivación del transporte de pasajeros se aceleró desde mayo*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/reactivacion-transporte-pasajeros-vuelos-internacionales.html>
- Cantos, N. (12 de Febrero de 2021). *MTOP pone al servicio de la comunidad la nueva terminal nacional de pasajeros del aeropuerto Eloy Alfaro de Manta*. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/mtop-puso-al-servicio-de-la-comunidad-la-nueva-terminal-de-pasajeros-del-aeropuerto-eloy-alfaro-de-manta/>
- Carolina, M., & Isabel, H. (7 de Enero de 2015). *GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELERÍA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>
- CEUPE. (28 de septiembre de 2021). *CEUPE magazine*. Obtenido de ¿Qué servicios presta un hotel?: <https://www.ceupe.com/blog/servicios-que-presta-un-hotel.html>
- City of Hotel. (27 de septiembre de 2021). *Servicios hoteleros*. Obtenido de Servicios hoteleros: <https://www.city-of-hotels.es/165/servicios-hoteleros.html>
- Clavijo, M. (18 de Enero de 2021). *In Economía*. Obtenido de elmundoal instante.com/ RTE: <https://radioturismoecuador.com/innovacion-del-turismo-prioridad-para-la-reactivacion-economica/>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (13 de Mayo de 2013). *Science Direct*. Obtenido de Metodología de investigación en educación médica. La entrevista, recurso flexible y dinámico: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>

Ecuador Verifica. (7 de septiembre de 2021). *Manta logra la inmunidad de rebaño contra el coronavirus*. Obtenido de <https://ecuadorverifica.org/2021/09/07/manta-logra-la-inmunidad-de-rebano-contra-el-coronavirus/>

El Diario. (3 de septiembre de 2021). *Cruceros, sin fecha de arribo en el Puerto de Manta*. Obtenido de <https://www.eldiario.ec/actualidad/manta/cruceros-sin-fecha-de-arribo-en-el-puerto-de-manta/>

El Universo. (4 de Noviembre de 2021). *Balance del feriado: Sector turístico del país se siente satisfecho por la reactivación económica que dejó el alto número de visitantes y pide no más paralizaciones*. Obtenido de El universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/balance-del-feriado-sector-turistico-del-pais-se-siente-satisfecho-por-la-reactivacion-economica-que-dejo-el-alto-numero-de-visitantes-y-pide-no-mas-paralizaciones-nota/>

Escobedo, C. (20 de noviembre de 2018). *Turismo de naturaleza: ¿En qué consiste y cuál es su origen?* Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/turismo-de-naturaleza-en-que-consiste-y-cual-es-su-origen/>

Espinosa, M. (5 de noviembre de 2020). *El sector turístico de Manta está contento por los 30 000 turistas que llegaron durante el feriado nacional*. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/feriado-manta-turismo-economia-hoteles.html>

Espinoza, M. V. (17 de Febrero de 2021). *El comercio*. Obtenido de El 50% de la plaza hotelera se ocupó en Manabí, en Carnaval: <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/turismo-ocupacion-manabi-feriado-carnaval.html>

Feigenbaun, A. (1990). *Total Quality Control*. EE.UU: Cuarta Edición. Mc Graw Hill.

Fernández, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Coruña, España: Cad Aten primaria complejo Hospitalario Juan Canalejo. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603-en.pdf>

Gobierno de Manabí, d. y. (23 de septiembre de 2020). *Gobierno de Manabí trabaja por Santa Marianita*. Obtenido de <https://www.manabi.gob.ec/index.php/gobierno-de-manabi-trabaja-por-santa-marianita/>

Gobierno de Mexico, D. (22 de Agosto de 2021). *Turismo*. Obtenido de Transmite de Gobierno: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

Gómez, R. (2004). *EVOLUCIÓN CIENTÍFICA Y METODOLÓGICA DE LA ECONOMÍA: Escuelas de Pensamiento*. Facultad de Económicas, Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/ciencia_met_economia.pdf

- Huéscar, A. (1993). *Nuevo marco conceptual del turismo*. Obtenido de Estudios turísticos. Instituto de Estudios Turísticos D.G. de Política Turística, nº117 pp. 23 a 48. p.28: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>
- Ibáñez, R., & Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. California: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR.
- Juran, J. (1993). *Manual de control de calidad*. España: Cuarta Edición, Mc Graw Hill Interamericana de España S.A.
- Margarita, M. (15 de Marzo de 2013). *Un programa universitario de investigación y estudios turísticos*. Obtenido de <http://www.revista.unsj.edu.ar/revista61/03-2013-15.php>
- Ministerio de Turismo. (18 de Febrero de 2016). *Reglamento de alojamiento Turístico*. Obtenido de Reglamento de alojamiento Turístico: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio De Turismo. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio De Turismo. (18 de febrero de 2018). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ministerio de Turismo. (20 de septiembre de 2021). *PLAN DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA*.

Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Plan-Reactivacion-Turistica-Red_compressed.pdf

Ministerio de Turismo, M. d. (Mayo de 2020). *PROTOCOLO GENERAL PARA EL USO DE*

EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD Y MEDIDAS SANITARIAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>

Moreno, A., Ospitia, M., Brown, K., & Martínez, R. (2021). *LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA:*

FACTORES QUE DEBEN TENERSE EN CUENTA PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS CONCRETAS PARA PEQUEÑAS EMPRESAS COMO CONSECUENCIA DEL COVID-19 EN SAN ANDRÉS ISLA. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10779/BrownKiara2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Municipio de Manta . (7 de Enero de 2021). *SECTOR TURÍSTICO RECIBE CAPACITACIONES*

PARA CONSOLIDAR LA BIOSEGURIDAD Y SU GASTRONOMÍA. Obtenido de <https://manta.gob.ec/sector-turistico-recibe-capacitaciones-para-consolidar-la-bioseguridad-y-su-gastronomia/>

Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas : La COVID-19 y la transformación del turismo*.

Estados Unidos: Naciones Unidas. Obtenido de

- https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- OMT. (10 de Junio de 1996). Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- OMT. (2010). *International Recommendations for Tourism Statistics*. (D. o. Affairs, Ed.) Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Palella, S., & Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición)*. Caracas: FEDUPEL.
- Pobea, M. (febrero de 2015). *Sala de lectura digital David Wald*. Obtenido de LA ENCUESTA: <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Revista de Manabí. (24 de septiembre de 2021). *Comerciantes de Playa el Murciélago son incentivados a servir bien a turistas*. Obtenido de <https://revistademanabi.com/2021/09/24/comerciantes-de-playa-el-murcielago-son-incentivados-a-servir-bien-a-turistas/>
- Ruiz, R. (2006). *HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO CIENTÍFICO*. Mexico. Obtenido de file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Temp/Temp1_257.zip/257.pdf
- Suntaxi, W. (2019). *Plan de reactivación turística UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR cultural para la Ciudad de Sangolquí, Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

Tamayo, & Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación. (2ª Edición)*. México: Editorial McGraw Hill.

Vidal, B. (5 de Diciembre de 2019). *Turismo y tecnología: cómo la tecnología revoluciona el sector turístico*. Obtenido de Resumen: <https://www.wearemarketing.com/es/blog/turismo-y-tecnologia-como-la-tecnologia-revoluciona-el-sector-turistico.html>

Anexos

Encuesta

Encuesta dirigida a la ciudadanía en general y turistas nacionales, extranjeros.

Con el objetivo de analizar la oferta hotelera y la reactivación económica post covid-19 en la parroquia Santa Marianita del cantón Manta.

1. ¿Cuál es su edad?

- a) Entre 18 – 30 años
- b) Entre 31 – 50 años
- c) Entre 51 – 70 años
- d) Entre 71 o más años

2. ¿Indíquenos su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es su ocupación?

- a) Comerciante/independiente
- b) Personal profesional y técnico (educación, salud, etc.)
- c) Sector privado
- d) Sector público
- e) Jubilado(a)
- f) Estudiante
- g) Otro: _____

4. ¿Cuál es su país de residencia?

- a) Ecuador
- b) Estados Unidos
- c) Argentina
- d) México
- e) Otros: _____

5. ¿Se ha hospedado en una de los establecimientos hoteleros de Santa Marianita?

- a) Si
- b) No

6. ¿Si su es respuesta es positiva indíquenos si el establecimiento cumple con los protocolos de bioseguridad?

- a) Si
- b) No

7. ¿Cómo considera usted la oferta turística de Santa Marianita?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Pésima

8. ¿Considera usted que los hoteles son claves para la reactivación turística en Santa Marianita?

- a) Si

b) No

9. ¿En una escala del 1 al 5 como califica los servicios que brindan los establecimientos

hoteleros actualmente?

1) Malo

2) Regular

3) Bueno

4) Muy bueno

5) Excelente

10. ¿Con quién suele visitar Santa Marianita?

a) Amigos

b) familia

c) Pareja

d) Otros

Entrevista

Entrevista dirigida a los propietarios (pueden ser gerentes o administrador) de los establecimientos hoteleros ubicados en la parroquia de Santa Marianita para analizar la oferta hotelera y la reactivación económica post covid-19.

1. ¿Nombre y categoría del establecimiento?

2. ¿Capacidad y número de habitaciones del establecimiento?

3. ¿Durante la pandemia cuales fueron las principales afectaciones en la oferta hotelera?

4. ¿Durante el periodo de la reactivación, como fue la afluencia de turista en el hotel?

5. ¿Qué tipo de huéspedes visitaron el hotel durante la temporada 2021?

6. ¿Sobre qué aspecto cree usted que se debe trabajar para mejorar la industria hotelera del sector?

7. ¿Qué nuevas opciones brindaría a los huéspedes que visitan el hotel?

8. ¿Considerando la ocupación del establecimiento hotelero en los últimos meses cree que ha habido un incremento económico y de turistas?

Fotos de la entrevista

