



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

**TEMA**

**“PLAN DE REACTIVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN  
LA PARROQUIA TARQUI”**

**AUTORA:**

Estephanie Alejandra Delgado Sornoza

Génesis Carolina Flores Chávez

**TUTOR:**

Argenis Montilla Pacheco. PhD.

**Manta – Manabí - Ecuador**

## CETIFICACION DEL TUTOR

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 160 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “**PLAN DE REACTIVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES EN LA PARROQUIA TARQUI**”, 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 a, ESTEPHANIE ALEJANDRA DELGADO SORNOZA y GÉNESIS CAROLINA FLORES CHÁVEZ estudiantes de la carrera de Turismo, período académico 2021 - 2022, quienes se encuentran aptas para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, abril de 2022.

Lo certifico,

Argenis Montilla Pacheco, PhD.

**Docente Tutor (a)**

**Área:** Servicios



## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los suscritos, declaran que han aprobado la tesis: “PLAN DE REACTIVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA PARROQUIA TARQUI.” que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por: ESTEPHANIE ALEJANDRA DELGADO SORNOZA y GÉNESIS CAROLINA FLORES CHÁVEZ, previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas, de acuerdo al Reglamento para la elaboración de proyecto de investigación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí “ULEAM”

Lic. Luis Reyes Chávez  
**Decano de la Facultad**

Ing. Diego Guzmán Vera  
**Miembro del tribunal**

Lic. Luis Reyes Chávez  
**Presidente del tribunal**

Ing. Carolina Anchundia  
**Miembro del tribunal**

Dr. Argenis Montilla Pacheco, PhD.

**Tutor**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme las fuerzas y el conocimiento necesario para completar este proyecto Profesional.

A mis padres, por ser el apoyo incondicional que siempre he necesitado para cumplir las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida.

A mi tutor, por guiarnos en todo este proceso y darnos el apoyo necesario junto con conocimientos que han sido fundamentales para completar este proyecto profesional.

## **RECONOCIMIENTO**

Dios, Gracias por darme la oportunidad de estudiar, por darme los recursos necesarios, por mi salud y siempre acompañarme donde quiera que vaya.

Mamá y papá, les agradezco por ser ese pilar fundamental, por motivarme y por enseñarme hacer la mujer que soy hasta ahora. Por estar a mi lado en mis largas noches de estudio desde la infancia, por animarme y sacarme adelante en los momentos que más los necesité. Gracias por su cariño, su amor y su continuo apoyo. Estoy llena de gratitud por tenerlos.

Mis profesores, debo reconocerles a ustedes, quienes, con sus enseñanzas a lo largo de la carrera, formaron en mi las aptitudes y destrezas que hoy aplico en este trabajo de titulación.

A mi tutor, por la paciencia, el apoyo, su colaboración y correcciones para culminar mi proyecto, a lo largo de este periodo.

A mis compañeros, que de una u otra forma me ayudaron en situaciones en las que en soledad me era imposible salir librada, a ellos mis sinceros agradecimientos por acompañarme todos estos años en la Facultad.

Muchas gracias a todos.

## ÍNDICE GENERAL

CETIFICACION DEL TUTOR.....	ii
APROBACION DEL TRABAJO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
Lista de tablas .....	ix
Lista de Figuras .....	x
RESUMEN .....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. Formulación o definición del problema .....	6
1.2. Objeto de investigación .....	6
1.3. Campo de acción.....	6
1.4. Hipótesis.....	7
1.5 Variables .....	7
1.5.1 Variable dependiente .....	7
1.5.2 Variable independiente.....	7
2. OBJETIVOS .....	7
2.1 Objetivo general .....	7
2.2 Objetivos específicos .....	7
CAPÍTULO I .....	9
3. MARCO TEÓRICO .....	9
3.1 Antecedentes.....	9
Servicios Hoteleros .....	11
El producto turístico.....	12
3.3 Bases conceptuales.....	13
Hotel.....	13
Turismo .....	13
Cliente.....	13
Covid-19.....	14

Desarrollo turístico local .....	14
Estrategias de comercialización .....	14
Crisis .....	15
Diagnóstico .....	15
Establecimiento turístico.....	15
Hospedaje .....	15
Reactivación económica.....	15
Pandemia .....	16
Plan.....	16
3.4. Bases Legales .....	16
CAPÍTULO II .....	19
4. DISEÑO METODOLÓGICO.....	19
4.1 Enfoque de la investigación.....	19
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	3
4.3 Técnicas de recolección de datos .....	20
4.3.1 La observación.....	20
4.3.3 <i>Revisión bibliográfica y documental</i> .....	22
4.4 Instrumentos de recolección de información.....	22
4.4.1 Cuestionario .....	22
4.4.2 Población y muestra de investigación .....	23
Tabla 2. ....	24
<i>Establecimientos de alojamiento por clasificación.</i> ....	24
4.4.3 Procesamiento de datos.....	25
CAPÍTULO III .....	26
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
5.1 Características de la parroquia Tarqui.....	26
Análisis e interpretación .....	28
CAPÍTULO IV .....	40
6. “PLAN DE REACTIVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA PARROQUIA TARQUI” .....	40
6.1 Introducción.....	40

6.2 Objetivo del plan.....	41
Estructura del plan de reactivación .....	41
Paso 1: Identificación de oportunidades de los 14 establecimientos de hospedajes.....	42
Paso 2: Implementación de alumbrado eléctrico en la parroquia Tarqui.....	43
Paso 3: Implementación de la seguridad turística las 24 horas en la parroquia Tarqui.....	44
Paso 4: Capacitaciones a los encargados y el personal en general de cada establecimiento de hospedajes de la parroquia Tarqui.....	45
Paso 5: Medir el nivel de satisfacción del cliente durante la estadía en el establecimiento .....	45
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	47
Referencias Bibliográficas .....	48
ANEXOS .....	54

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Establecimientos de alojamiento, objeto de estudio.....	23
<b>Tabla 2.</b> Establecimientos de alojamiento por clasificación.....	24
<b>Tabla 3.</b> Cronograma de reactivación.....	41
<b>Tabla 4.</b> Estrategia de seguridad en la parroquia Tarqui.....	44

## Lista de Figuras

- Figura 1.** Volumen de hospedajes e ingresos económicos de los establecimientos de hospedaje de la Parroquia Tarqui.....27
- Figura 2.** Causa de disminución del flujo de los establecimientos de hospedaje de la Parroquia Tarqui.....28
- Figura 3.** Comportamiento de ingresos de los establecimientos de hospedaje de la Parroquia Tarqui.....29
- Figura 4.** Nivel de preparación del establecimiento a ser apto para recibir turistas de acuerdo a su capacidad.....30
- Figura 5.** Nivel de aprobación para la elaboración de un plan de reactivación de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui.....31
- Figura 6.** Beneficios que se generarían al crear un plan de reactivación de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui.....32
- Figura 7.** Nivel de capacidad de implementar normas de bioseguridad en los establecimientos de la parroquia Tarqui.....33
- Figura 8.** Nivel de disminución del turismo por terremoto del 16A – pandemia Covid-19.....34
- Figura 9.** Nivel de seguridad con el que cuenta el turista en la parroquia Tarqui.....35

<b>Figura 10.</b> Nivel de situación económica antes de la pandemia en la parroquia Tarqui.....	36
<b>Figura 11.</b> Colaboración por parte de cada hotel u hostel para la reactivación del turismo en la parroquia Tarqui.....	37
<b>Figura 12.</b> Formas de aportación en la reactivación por parte de los encargados de cada establecimiento de hospedaje de la parroquia Tarqui.....	38

## RESUMEN

El trabajo que se presenta a continuación tuvo como objetivo proponer un plan de reactivación para mejorar el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje en la parroquia Tarqui, cantón Manta, provincia de Manabí. Para ello, se consideró como punto de partida, el hecho que la pandemia COVID-19 afectó significativamente a estos establecimientos, tal como ocurrió a escala nacional e internacional. La investigación fue de tipo descriptiva de campo; para el desarrollo de la misma se empleó la técnica de la encuesta estructurada, misma que fue realizada al gerente o administrador de cada una de las empresas que en la parroquia Tarqui se dedican a la hospedería. Como parte de los resultados, se encontró que la referida pandemia impactó de manera significativa el flujo de huéspedes, pues desde el inicio de aquella se produjo una disminución notoria en el número de habitaciones ocupadas respecto a los tiempos previos al COVID-19. Los hallazgos también reportan la disponibilidad y disposición de dueños de las mencionadas empresas de hospedaje para contribuir en la reactivación del sector. Se concluye que es pertinente la propuesta de reactivación antes descrita.

**Palabras clave:** Plan de reactivación, alojamiento, Tarqui.

## **ABSTRACT**

The objective of the work presented below was to propose a reactivation plan to improve the flow of clients in lodging establishments in the Tarqui parish, Manta canton, Manabí province. For this, the fact that the COVID-19 pandemic significantly affected these establishments was expected as a starting point, as it happened on a national and international scale. The research was descriptive field type; For the development of the same, the technique of the structured survey was used, which was carried out on the manager or administrator of each of the companies that in the Tarqui parish are dedicated to hospitality. As part of the results, it was found that the aforementioned pandemic had a significant impact on the flow of guests, since from the beginning there was a noticeable decrease in the number of occupied rooms compared to the times prior to COVID-19. The findings also report the availability and disposition of the owners of the aforementioned lodging companies to contribute to the reactivation of the sector. It is concluded that the reactivation proposal described above is pertinent.

**Keywords:** reactivation plan, housing, Tarqui.

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo es 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 (Organización Mundial del Turismo, OMT, 2015).

Ecuador es un país que cuenta con una ubicación geográfica privilegiada, dentro del mismo se encuentran paisajes únicos, especies de flora y fauna, entre otros. Por ello es conocido como el país de los cuatro mundos, estos lugares te pueden brindar experiencias y servicios de calidad tanto para los turistas nacionales y extranjeros. Es por esa razón que sus establecimientos turísticos, están en constante preparación con el objetivo de brindar una mejor calidad del servicio en sus respectivos negocios.

En la provincia de Manabí a lo largo de los años se han llevado a cabo ciertas propuestas que hablan acerca de propuestas de reactivación en el sector turístico orientado a generar impactos para el beneficio de la provincia, es evidente que varios de estos planes han beneficiado a la provincia, pero también es evidente que hace mucha falta seguir mejorando todo aquello que tenga que ver con el turismo y la afluencia de turistas de la provincia.

El coronavirus de Wuhan (COVID-19) se hizo presente a escala mundial a finales de 2019 en China, logrando propagarse en todo el planeta rápidamente, con efectos nocivos en la población, enfermedades, muertes, colapsos de sistemas de salud, economía, actividades mercantiles frenadas entre ellas el turismo; provocando a este sector una gran pérdida económica en todo el mundo.

Según BAE Negocios (2021) Actualmente el Ministerio de Turismo, está trabajando en varios frentes como lo es la eliminación del IVA para servicios de

alojamiento turístico para visitantes internacionales, atraer trabajadores nómadas digitales a Ecuador, fortalecer el turismo interno a través de la reducción de precios y del IVA, reformas a la Ley de Galápagos para atraer nuevas inversiones para la operación turística, entre otros.

Es evidente que el turismo toma un papel fundamental en las actividades económicas, sociales, culturales, demográficas de un determinado sitio, por lo cual hay que considerar que dentro de sus servicios se incluyen varias modalidades entre las que están el hospedaje, los servicios de alimentación y bebidas y complementarios.

Por lo antes planteado, en esta investigación se hace un diagnóstico para reconocer en comportamiento el flujo de clientes de los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui como consecuencia de la pandemia del COVID-19 y se propone un plan de reactivación para evitar que las actividades turísticas y hoteleras continúen decreciendo en la zona de estudio, ya que esta era una de los sectores más generadores de fuentes de empleo y de afluencia de turistas en la ciudad.

El trabajo se organiza en cuatro acápite o capítulos, el primero se refiere al marco teórico, donde se definen conceptos, se señalan características, clasificaciones, beneficios y otros elementos del tema de la investigación, el capítulo dos se enfoca a describir la metodología empleada, en la que se detalla todo lo relacionado con los métodos, técnicas y herramientas de recolección y procesamiento de datos.

El capítulo tres se encarga de presentar y discutir los resultados mediante gráficos y tablas estadísticas; mientras que, en el cuarto capítulo se desarrolla el plan de reactivación y la forma para ejecutarlo. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Por último, se aspira que este trabajo siendo un plan de reactivación contribuya en el mejoramiento de todos los establecimientos hospedaje, que sus propietarios hagan uso de esta investigación como una herramienta de

ayuda para sus negocios y que el turismo junto con la hotelería resurja tras la pandemia COVID-19.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La ciudad donde se desarrolla este trabajo es conocida con el nombre de Manta, aunque su nombre oficial es San Pablo de Manta, está ubicada en una bahía que le permite establecerse como puerto marítimo internacional en el océano Pacífico, además se posiciona como puerto turístico y pesquero del Ecuador.

Manta cuenta con el 15% del total de atractivos de Manabí puesto a que el cantón cuenta con la planta turística más grande de Manabí (es la tercera más grande del Ecuador) con 531 establecimientos, 416 establecimientos comerciales complementarios, 21 organizaciones de comerciantes de planta turística. Presencia de cruceros y turismo internacional (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Manta - PDyOT 2020-2035).

No obstante, a raíz de la pandemia global del virus del COVID-19, el 2020 es considerado uno de los años con mayores pérdidas económicas en todos los países del mundo, sumándose a ellos el sector turístico hotelero.

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo - Fenacaptur (2020) menciona que el Ecuador evidenció en el primer semestre de aquel año, pérdidas millonarias, el cierre de establecimientos hoteleros, despidos y reducción de personal, intereses extras de créditos a la banca, afectando al sector gravemente.

Tarqui es el centro la territorialidad de frazada, Jaramijó y Montecristi. Es el epicentro de los servicios básicos y área de convergencia de las vías de comunicación. Tiene, conjuntamente con los Esteros un buen escenario turístico y un particular paisaje marítimo.

En Manta, provincia de Manabí, una vez declarada la pandemia, la alcaldía inmediatamente estableció normas a nivel cantonal para controlar el aforo en comercios y los establecimientos de hospedaje, por tanto, permanecieron cerrados por varios meses, al igual que la mayoría de bares, restaurantes, playas, parques, discotecas, entre otras.

La restricción vehicular fue otra de las medidas que se tomó en el cantón donde los establecimientos comerciales y restaurantes tenían un aforo máximo del 30%. El GAD territorial tuvo que implantar un rediseño sobre la atención en la localidad de los diferentes negocios turísticos, puesto que, como ya se sabe, el COVID-19 afectó todo.

Impulsar el turismo en una parroquia donde golpeó fuerte un terremoto y una pandemia no es tarea sencilla, ya que el dolor y la pérdida dejan un profundo malestar que nada material puede llenar, sin embargo, se puede establecer estrategias para las sociedades, tales como; tours y actividades de emprendimiento, ya que podría ser un elemento clave y de gran importancia para la reactivación turística de la parroquia.

### **1.1. Formulación o definición del problema**

¿Cuál es el nivel de afectación causado por la pandemia del COVID-19 en el flujo de clientes de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui?

### **1.2. Objeto de investigación**

14 establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui del cantón Manta.

### **1.3. Campo de acción**

Hospedaje en la parroquia Tarqui del cantón Manta.

## **1.4. Hipótesis**

La pandemia del COVID-19 ha afectado en gran medida el flujo de clientes de los establecimientos de hospedaje ubicados en la parroquia Tarqui.

El nivel de afectación turística por la pandemia del COVID-19 ha sido similar en todos los establecimientos de hospedaje ubicados en la parroquia Tarqui.

## **1.5 Variables**

### **1.5.1 Variable dependiente**

Flujo de turistas de los establecimientos de hospedaje ubicados en la parroquia Tarqui.

### **1.5.2 Variable independiente**

La pandemia COVID-19.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general**

- ❖ Proponer un plan de reactivación para mejorar el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje en la parroquia Tarqui, cantón Manta.

### **2.2 Objetivos específicos**

- ❖ Identificar y georreferenciar los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui, cantón Manta.
- ❖ Realizar un diagnóstico para reconocer el comportamiento que ha tenido antes y durante la pandemia el flujo de clientes en los

establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui, cantón Manta.

- ❖ Diseñar un plan de acción que contribuya en el corto plazo en la reactivación e incremento del flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui, cantón Manta.

## CAPÍTULO I

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

El tema abordado ha sido investigado por diversos autores, en distintos lugares y desde muchos puntos de vista. En la web es posible encontrar abundante información relacionada con el tema de estudio, pero la mayor parte de la misma está referida a un contexto mucho más amplio, de manera que para el caso de Tarqui es realmente muy poco lo que se encuentra disponible.

Uno de esos trabajos es el de Alvia (2017), autor que materializó una investigación en la que encontró que, en los últimos años, la cantidad de hoteles en el Ecuador se ha incrementado gracias al incremento de la actividad turística y el aumento del poder adquisitivo de la población. En consecuencia, diversas cadenas hoteleras internacionales, e inversionistas le han apostado a este país como un destino.

La autora concluye que hay falta de adecuaciones para que el turismo pueda alcanzar un mayor grado de desarrollo.

En el proyecto de titulación “Estudio de factibilidad para el mejoramiento del servicio del hotel Boulevard en la ciudad de Manta” Mendoza y Hermida (2020) dan a conocer la importancia de Manta como destino turístico, que de acuerdo a los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2010) la población de la ciudad es de 221.122 habitantes, punto positivo que la beneficiaría, ya que, en la medida en que su población crece, más potencial turístico tiene para alcanzar su desarrollo.

Moreira (2008) desarrolló un trabajo sobre la capacitación del sector hotelero y su influencia en la imagen turística de la parroquia Tarqui, cantón Manta; menciona que los cambios en diferentes épocas trae una cierta incertidumbre, puesto a que en las últimas décadas o en el último lustro, el ritmo de innovación tecnológica, de los cambios culturales, de modas o de

nuevos hábitos ha progresado en una sucesión incontenible que impide acercarse a esa realidad, porque de forma inmediata se convierte en obsoleta.

Esa incertidumbre manifiesta se percibe en el campo de la hotelería y sus gerentes, pues las decisiones deben ser inmediatas, si pretenden dar respuesta a este mundo en continua evolución que exige ser diferentes de un día para otro. Un ejemplo de ello es ver como después del catastrófico terremoto que sacudió a Manabí el 16 de agosto del 2016 (Suinaga, 2009), ha habido una recuperación significativa en el sector hotelero de la ciudad de Manta.

Según la Oficina de Atención e Información al Turista, perteneciente a la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Manta, el cantón Manta fue declarado como el primer municipio turístico del Ecuador, dignidad concedida en noviembre del 1999. Partiendo de esa consideración, en el año 2018 la ciudad recibió más de 1.027.686 turistas, lo que benefició no solo al turismo sino a la economía del cantón.

La parroquia Tarqui es un importante sector turístico de la ciudad, la afluencia y la calidad de vida de la población se ve beneficiada con el mismo, siendo aún visitado por turistas nacionales y extranjeros, los cuales son de suma importancia, ya que ayuda económicamente y representa una fuente de ingreso significativa para la parroquia.

### **3.2 Marco referencial**

Este cantón ha sido reconocido históricamente como uno de los principales puertos pesqueros y turísticos del Ecuador, por su diversidad territorial, gastronómica, cultural y hermosas playas, que año a año recibe turistas nacionales y extranjeros para disfrutar de sus diversos recursos, dinamizando la economía local y colocando al turismo como de una de sus principales fuentes de ingreso.

El cantón se encuentra ubicado en la ruta del Spondylus, se caracteriza por su planta hotelera y por contar con 12 balnearios localizados tanto el área urbana como rural, todos ideales para el descanso familiar y para practicar deportes extremos que es de gusto de turistas nacionales y extranjeros.

Uno de los hoteles con más historia es el Boulevard que ofrece buenos servicios y comodidades para que los turistas se sientan cómodos. Es la zona adecuada para eventos relacionados con el descanso y la tranquilidad que el turista busca y lo encuentra en este sitio, localizado en el Malecón de Tarqui, frente a la playa.

El primer bloque de hotel fue construido en el año 1990 y el segundo y tercer bloque en 2013 y 2015 respectivamente, convirtiéndose uno de los hoteles más populares entre los turistas de la sierra por la ubicación y sus cómodos precios.

### **Servicios Hoteleros**

En los antecedentes históricos de la hotelería se dice que inicialmente se establecieron espacios para el ocio, pues los trabajadores de las líneas del ferrocarril debían descansar posterior a extensas jornadas de labor.

Surgen así las posadas que estaban fraccionadas con escena, las más económicas tenían las paredes recubiertas con periódicos y las más costosas con páginas de revistas; no contaban con servicios sanitarios y el urinario individual se lo cumplía en una droguería regular.

El turismo muestra una enorme relevancia socioeconómica, así como cualquier otra actividad económica, se encuentra presente en todos los rincones del Ecuador y es promovida en gran parte por la acelerada velocidad de los progresos tecnológicos.

Cuenta con diversos establecimientos de alojamiento para turistas nacionales y extranjeros, ya que nuestro país se ha transformado en un destino

turístico atractivo por su biodiversidad existente en cada una de sus cuatro regiones, aquello promueve y exige ofertar servicios de alojamiento de calidad.

El plan de competitividad turística puesto en marcha sobre lo que postula la vigente Constitución Política del Gobierno del Ecuador, tiene como objetivo promover el desarrollo turístico del país, a fin de atraer la inversión e inyectar divisas a su economía (Mintur, 2014).

La factibilidad económica-financiera establece la técnica matemática, económica y analítica, por medio de la cual se establecen los beneficios o desventajas en los que se puede infringir al pretender ejecutar una inversión, siendo uno de sus objetivos el obtener efectos que afirmen la toma de decisiones referente a actividades de inversión; el estudio económico financiero compara los flujos de beneficios y costos, accede a decretar si conviene realizar o no la investigación, en otras palabras si es o no rentable, siendo favorable y pertinente desarrollarlo en ese momento o simplemente cabe postergar su apertura (Baca, 2013).

La demanda turística trabaja en el espacio de un mercado en el que existen varios operadores de turismo ofreciendo ciertos productos y servicios, y que presume además, la presencia de un grupo de espacios geográficos y lugares donde se ejecutan estos servicios (García, 2012).

### **El producto turístico**

El producto turístico se plantea en ocasiones como la ciencia económica del producto genérico, que adquiere una serie de matices propios, sin los cuales sería imposible el desarrollo de las experiencias que busca el turista fuera del lugar de residencia y de trabajo habitual; un producto turístico está compuesto por aspectos naturales, culturales y estructurales que hacen que un lugar sea interesante para visitar. La primera parte del producto turístico la constituyen los servicios creados para facilitar la permanencia del hombre en los lugares distantes al habitual (Clavé, 2010).

“Un servicio es la integración de actividades que responden a múltiples necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas” (Ojeda, 2012, p. 57).

“El servicio como el grupo de prestaciones que el cliente necesita, asimismo del producto o servicio primordial, como consecuencia del precio, la imagen y su reputación, algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza” (Ollague, 2015, p. 51).

### **3.3 Bases conceptuales**

#### **Hotel**

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante) (Merino, 2019).

#### **Turismo**

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. El turismo es una industria que incorpora un amplio espectro de actividades económicas, culturales y recreativas, complementadas con una serie de otras actividades productivas conexas que generan altas oportunidades de empleo, permitiendo la articulación de cadenas de valor. Estructuralmente, aporta efectivamente en la redistribución del ingreso y mejora la calidad de vida la población de las economías locales (OMT, 1994)

#### **Cliente**

La palabra cliente también puede ser utilizada como sinónimo de comprador. El cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o

simplemente comprarlo para que lo disfrute otra persona. Sin duda, el cliente es el principal foco de atención de cualquier empresa, por lo que todos los planes y las estrategias de marketing deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en concordancia con ellos (Quiroa, 2021).

### **Covid-19**

La Covid-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La Organización Mundial de la Salud tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China) (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2019).

### **Desarrollo turístico local**

El desarrollo local es un proceso y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial existente en el territorio, conduce a la mejora del bienestar de una localidad o región. El turismo es una actividad económica que ha venido creciendo rápidamente en los últimos años, lo cual ha dado como resultado la innovación en las tendencias, desarrollando diferentes tipologías de turismo a nivel mundial, y con ello se hace notorio la necesidad de planificar desde una perspectiva territorial turística, atendiendo así las características singulares de cada localidad (Pérez, Mitrany y López, 2019).

### **Estrategias de comercialización**

Una estrategia comercial es el conjunto de acciones que pone en práctica una empresa para dar a conocer un nuevo producto, para aumentar su cuota de venta o para aumentar su cuota de participación de mercado. La finalidad de aplicar una estrategia comercial es lograr alcanzar una ventaja competitiva que permita a la empresa mantenerse en el mercado con suficiente margen de rentabilidad. Esta ventaja se logra por medio, entre otras cosas, de la comercialización adecuada de los bienes y servicios que se ofrecen al mercado. Es decir, la estrategia comercial incluye una serie de acciones que

implementa la empresa para alcanzar sus objetivos de tipo comercial (Quiroa, 2021).

### **Crisis**

La palabra crisis procede del latín crisis, que deriva del griego κρίσις. Es un cambio negativo, una situación complicada, difícil e inestable durante un proceso. En algunos casos también hace referencia a una situación de carestía y/o escasez (Pérez Porto y Gardey, 2019).

### **Diagnóstico**

Como diagnóstico se denomina la acción y efecto de diagnosticar. Como tal, es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal (Zita, 2019).

### **Establecimiento turístico**

Un establecimiento de alojamiento turístico o alojamiento turístico es cualquier establecimiento que ofrezca alojamiento, como un hotel, hotel-apartamento, hostel, pensión, casa rural (Del Real Martín, 2020).

### **Hospedaje**

Este término se emplea para aludir al alojamiento que se le suministra a una persona. Un hospedaje, por lo tanto, puede ser una hostería, un hotel o un establecimiento similar (Pérez, 2018).

### **Reactivación económica**

La reactivación económica es el proceso mediante el cual una economía determinada presenta un crecimiento económico, así como mejoras observables en variables como el empleo o la renta. Esto, tras una crisis económica que provocó un hundimiento de estos indicadores (Morales, 2021).

## **Pandemia**

El término pandemia proviene de un vocablo griego que significa “reunión del pueblo” y cuya significación ha sido extendida como “enfermedad de todo el pueblo”. Se trata de una enfermedad epidémica que afecta a diversos países y que ataca a casi todas las personas de una región geográfica (Pérez y Merino, 2009).

## **Plan**

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra (Pérez y Merino, 2021).

### **3.4. Bases Legales**

El trabajo que se presenta en esta ocasión está basado desde el punto de vista legal por distintas normativas y ordenamientos jurídicos.

En primer lugar, se puede hacer referencia a la Constitución Nacional de 2008, la cual, en su artículo 33 especifica que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Las relaciones de las instituciones comprendidas en los numerales 1, 2, 3 y 4, del artículo 118 y de las personas jurídicas creadas por ley para el ejercicio de la potestad estatal, con sus servidores, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública, salvo las de los obreros, que se regirán por el derecho del trabajo.

Cuando las instituciones del Estado ejerzan actividades que no puedan delegar al sector privado, ni éste pueda asumir libremente, las relaciones con sus servidores se regularán por el derecho administrativo, con excepción de las relacionadas con los obreros, que estarán amparadas por el derecho del trabajo.

Para las actividades ejercidas por las instituciones del Estado y que pueden ser asumidas por delegación total o parcial por el sector privado, las relaciones con los trabajadores se regularán por el derecho del trabajo, con excepción de las funciones de dirección, gerencia, representación, asesoría, jefatura departamental o equivalente, las cuales estarán sujetas al derecho administrativo.

Así mismo, el artículo 325 deja expreso que el Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Otro instrumento jurídico que guarda relación con este trabajo es la Ley del Turismo, en la que se deja expresamente establecido que el artículo 61 menciona que: Reformase el artículo 3 del Decreto Supremo 1269, de 20 de agosto de 1971, publicado en Registro Oficial No. 295 de 25 de agosto de 1971, por el siguiente texto: "El Ministro de Trabajo y Recursos Humanos es responsable del control y estricto cumplimiento del presente Decreto, a objeto de que el diez por ciento adicional al consumo en concepto de propina que se paga en los establecimientos, hoteles, bares y restaurantes de primera y segunda categoría, sean entregados a los trabajadores, sin descuentos ni deducciones de ninguna naturaleza".

En tal sentido, en el artículo 57 de esta ley se observa que las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio

de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

El artículo 12 menciona que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos

Otro de los instrumentos jurídicos que se relaciona es el Código de Trabajo (2012) donde se menciona en el artículo 263 que habla sobre la clasificación. - No son domésticos sino trabajadores sometidos a las reglas generales de este Código los que prestan servicios en hoteles, bares, fondas, posadas, hospitales o establecimientos análogos.

En Ecuador existe la normativa que expresa las relaciones laborales entre trabajador y empleador que es el Código de Trabajo donde incluyen y regulan derechos y obligaciones de patronos y trabajadores. Pues si bien se sabe, el trabajador es la persona natural que presta sus servicios personales, sean intelectuales y/o materiales. Mientras que el empleador o empresario es la persona natural o jurídica, de cualquier clase, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o presta el servicio. Y la empresa es toda organización del trabajo, capital y cualquier otro factor para la producción de servicios y/o bienes.

## CAPÍTULO II

### 4. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1 Enfoque de la investigación

La investigación que ocupa estas líneas es cuantitativa, según Pelekais (2000), algunos factores importantes del método cuantitativo son el diseño y el método, este debe ser estructurado, inflexible, específico en detalles en el desarrollo del estudio. Involucra intervención, manipulación y control. Puede ser descriptiva, correlacional, causal-comparativa y experimental, basada en el uso de estrategias variadas de recolección de datos, como la observación no participativa, entrevistas formales y semi-estructuradas, administración de test y cuestionarios, y otros.

Atendiendo a lo anterior, esta investigación se desarrolló bajo un enfoque holístico, fundamentado en el análisis de datos y la interpretación de documentos de diversa naturaleza. Su objeto de estudio tuvo un carácter local y limitado a la parroquia Tarqui del cantón Manta.

#### 4.2 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva de campo y explicativa, tiene como propósito fundamental elaborar un plan de reactivación de establecimientos de hospedajes en la parroquia Tarqui, misma que ha sido fuertemente impactada en los últimos años, primero, por el terremoto de abril de 2016, y después por la pandemia del Covid-19. El plan de reactivación comprende estrategias elaboradas en 5 puntos para mejorar el flujo de huéspedes en los establecimientos de hospedaje de dicha parroquia,

Según Tamayo (2007) una investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza y la comprensión o procesos de los fenómenos.

Cauas (2015) explica que los estudios explicativos responden preguntas que necesitan menos descripción y más explicación, es decir; se realizan

preguntas más complejas, con el fin de saber abarcar información más a fondo de un tema específico, sin embargo, el estudio descriptivo solo respondería a preguntas más básicas y cortas. Una investigación de este tipo implica diversos grados de profundidad, en consecuencia, diferentes exigencias y dificultades metodológicas.

Según Morantes Burgos (2020) las investigaciones de nivel explicativo son mucho más complejas que las descriptivas y presuponen un mayor nivel de totalidad de los estudios realizados por los responsables de programas de acción social son fundamentalmente de nivel descriptivo y/o correlacional. Además, cada una de ellas es acumulativa, es decir una investigación descriptiva, lo es también, en algún grado exploratorio y una explicativa es exploratoria, descriptiva y correlacional. Bajo esos principios, esta investigación sobre los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui, es descriptiva y explicativa.

#### **4.3 Técnicas de recolección de datos**

##### **4.3.1 La observación**

Durante el desarrollo de la investigación se llevaron a cabo visitas in situ alrededor de toda la parroquia y su zona hotelera; realizando una observación directa, aprovechando también la recolección de datos, esto con el propósito de obtener la mayor cantidad posible de información para el logro de los objetivos planteados.

Kawulich (2005) recomienda esta técnica para el estudio de casos sociales, y argumenta que esta es muy útil para la recolección de datos. Así mismo, Forum Qualitative Social Research apunta que la observación es una técnica, especialmente utilizada en varias disciplinas como instrumento en la investigación para recoger datos sobre la gente, los procesos y las culturas. Esta técnica resulta muy valiosa para este tipo de investigaciones.

El trabajo de Forum Qualitative Social Research proporciona una revisión de varias definiciones de la observación, la historia de su empleo, los objetivos

para los cuales se ha usado, las posturas del observador, y cuándo, qué y cómo observar. Se discute asimismo la información para tomar y escribir notas de campo, con algunos ejercicios para enseñar técnicas de observación a investigadores en formación.

#### **4.3.2 Encuesta**

Se puede definir la encuesta como una técnica que emplea una diversidad de procedimientos estandarizados de investigación, por medio de los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio del que se pretende explorar, describir y explicar una serie de aspectos (Anguita et al., 2003).

En la investigación que se describe en este documento, además de observación, se empleó la encuesta, esta herramienta resulta importante para la investigación, porque facilita la obtención de información de aspectos que ocurren alrededor del entorno de acuerdo a la percepción y el conocimiento del informante. Así, de acuerdo a Abril (2008), esta ayuda a proporcionar la información necesaria para plantear nuevos problemas, formular hipótesis y su posterior comprobación. De esta forma se aplicó en el estudio que se acá se presenta.

Para esta investigación se utilizó como técnica de investigación la encuesta, que, sin duda, es una de las más empleadas en las ciencias sociales, y como su palabra lo dice, se aplica para realizar estadísticas y de las mismas sacar tabulaciones o datos precisos y concisos que conllevan a obtener resultados reales de cualquier tema por específico que sea. Al respecto, Martín (2011) afirma que la encuesta es un procedimiento de recogida de información precisa que debe emplearse en ciertos casos, especialmente cuando se quiere saber, por ejemplo, la percepción de las personas en relación a alguna variable.

Para materializar la investigación y recolectar la información y alcanzar los objetivos del trabajo se aplicó una encuesta a los administradores o

gerentes de los 14 establecimientos de hospedaje localizados en el sector hotelero de la parroquia Tarqui.

### **4.3.3 Revisión bibliográfica y documental**

Se utilizaron fuentes de tipo documental, tales como textos, libros, artículos científicos, trabajos de titulación y otros informes de tipo académico que sirvieron como soporte y sustento teórico y metodológico a la presente investigación.

Páginas y portales web como Google Académico fueron las mejores aliadas, porque ofrecen información reciente y confiable de revistas científicas en línea, textos de autores profesionales en el tema y tesis o trabajos de titulación.

## **4.4 Instrumentos de recolección de información**

### **4.4.1 Cuestionario**

Según expresa Muñoz (2003), el cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación.

Es un instrumento de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, esta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica.

El cuestionario es un instrumento de recolección de información cuyas preguntas están diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar el objetivo previsto, este mismo es utilizado en la presente investigación, el cual fue estructurado por preguntas abiertas y cerradas; donde se permitió recopilar

datos numéricos de interés para este trabajo en torno a las empresas de hospedaje de la parroquia Tarqui, tales como el ingreso promedio mensual, gastos, entre otros.

El instrumento de investigación empleado en este trabajo contó con preguntas de opciones de respuesta politómicas, todo esto con el fin de conocer el comportamiento que ha tenido durante la pandemia el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui, cantón Manta. También se incorporaron preguntas para ver cómo era la situación del volumen de hospedaje y los ingresos económicos de los establecimientos, antes de la pandemia.

#### **4.4.2 Población y muestra de investigación**

Según expresa López (2004) para algunos, la población de investigación pueden ser personas, para otros, como los agrónomos son las plantas frutales; para los comunicadores, no sólo son personas, sino también videos, películas, artículos de prensa, programas de radio, programas de televisión, cartillas informativas y otros.

En este trabajo la población de investigación estuvo constituida por todos los establecimientos de hospedaje localizados en el cantón Manta, mientras que, para alcanzar los propósitos de esta investigación, la muestra fue intencional, de tal manera que estuvo conformada por la totalidad de los establecimientos de hospedaje ubicados en la parroquia Tarqui (tablas 1 y 2).

**Tabla 1.**

*Establecimientos de alojamiento objeto de estudio.*

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>
1	Hotel Pacífico	Avenida. 106 y calle 101, Manta.
2	Hotel Las Velas	Calle 102 y Avenida. 105 Tarqui, Manta 130804.

3	Hotel Arena Mar	Calle 101 E/ Avenida 106 y 107 (Frente al monumento del Pescador) Manta.
4	Hotel Boulevard	Calle 103 y Avenida Malecón, parroquia Tarqui.
5	Hostal Tarqui	Calle 103 Avenida 105, Manta 130203.
6	Hotel Agua Blanca	Calle 105 entre Avenida 106 y 108, Manta 130802.
7	Hostal Brisas del Pacífico	Calles 103 y 104, Avenida 105 (Tarqui).
8	Hostal R. Alameda	Avenida 105 con calle 106.
9	Hotel Premier Inn	Avenida 105, calle 107 108.
10	Hostal Miami	Avenida Malecón de Tarqui, calle 108.
11	Hostal Playita Mía	Calle 107 y Avenida 104 Malecón de Tarqui.
12	Hotel Vista Alegre	Malecón Tarqui 1109.
13	Hostal Malecón Blue	Avenida 101 y calle 108, Malecón de Tarqui.
14	Hostal Playa Imperial	Avenida. 103 y calle 108 C.P. 130203.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 2.**

*Establecimientos de alojamiento por clasificación.*

Nº	TIPO
7	Hostal
7	Hotel
14	Total

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.4.3 Procesamiento de datos**

Una vez que se recopilaron todos los datos se procedió a la tabulación de estos con el uso de herramientas informáticas que aportan a la investigación, especialmente el programa Excel, Así mismo, se hizo uso de la estadística descriptiva, tomando en cuenta para ello la distribución de frecuencias absolutas y relativas.

## **CAPÍTULO III**

### **5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El capítulo III está compuesto por los diferentes resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario antes descrito, el cual, en el marco de la encuesta, cuyo fin fue conocer las diferentes respuestas dadas y con el mismo proponer un plan de acción que beneficie la reactivación turística de la parroquia Tarqui respecto a los diferentes establecimientos de hospedaje que se encuentran en el lugar, es decir, hoteles y hostales.

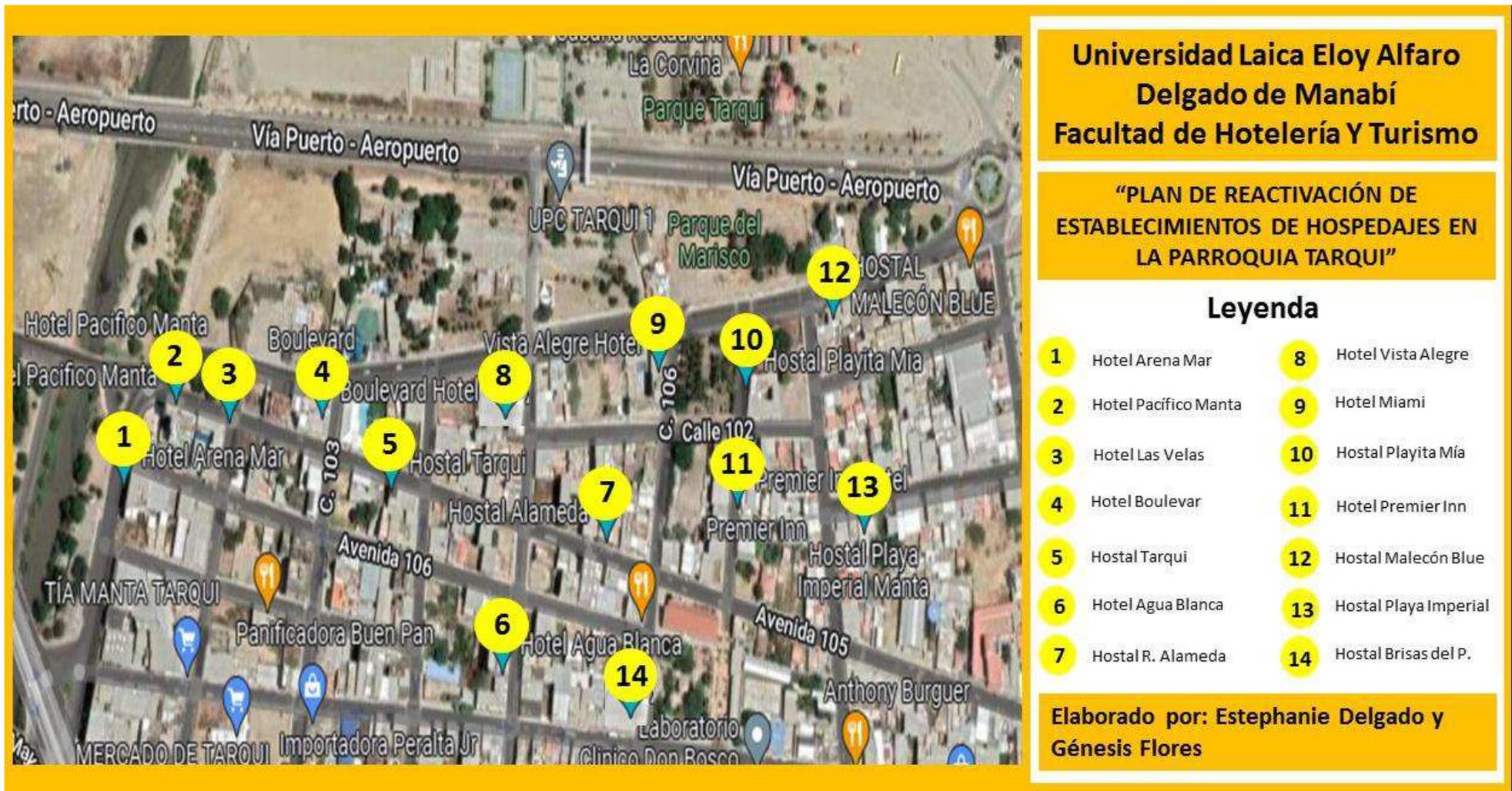
Es importante mencionar que el capítulo abarca dos aspectos fundamentales: resultados y discusión, a medida que se describe cada resultado, se le asocia una discusión debidamente fundamentada.

#### **5.1 Características de la parroquia Tarqui**

La parroquia Tarqui se encuentra ubicada en el cantón Manta de la provincia de Manabí (figura 1), se accede fácilmente por diversas vías, siendo la mejor, la Ruta del Spondylus.

Manta se caracteriza por su planta hotelera y sus hermosas playas. Cuenta con 12 playas distribuidas entre la zona urbana y rural, y reúne condiciones ideales para el descanso familiar y para practicar deportes extremos, que en muchos casos, es del gusto de turistas nacionales y extranjeros.

Su clima es semiárido y cuenta con dos temporadas, una lluviosa y otra seca, la primera se da entre los meses de enero a abril, la segunda el resto del año. Tarqui pertenece al cantón Manta, el cual, ha sido reconocido históricamente como uno de los principales puertos pesqueros y turísticos del Ecuador, gracias a su diversidad territorial, gastronómica y cultural.



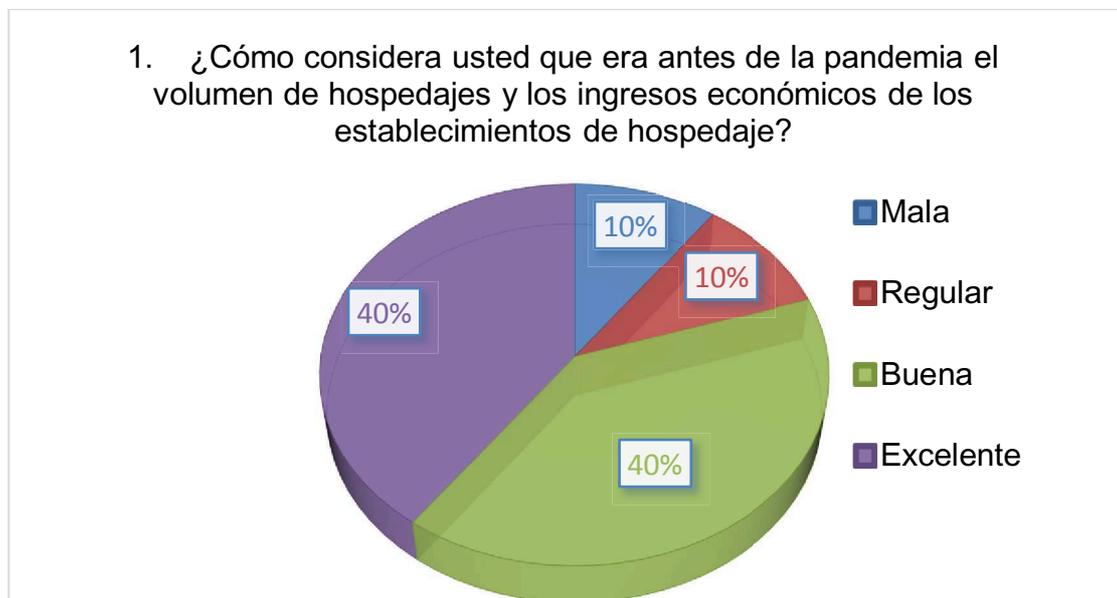
**Figura 1.** Ubicación de los 14 establecimientos de hospedajes en la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la cartografía disponible en Google maps.

## Análisis e interpretación

El instrumento de recolección de datos aplicado a los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui se llevó a cabo entre la segunda y tercera semana del mes de febrero de 2021, los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Acercas del volumen de huéspedes y los ingresos económicos de los establecimientos de hospedajes se considera que antes de la pandemia era entre excelente (40%) y buena (40%), en tanto, un 10% opina que era mala y 10% regular (figura 2).



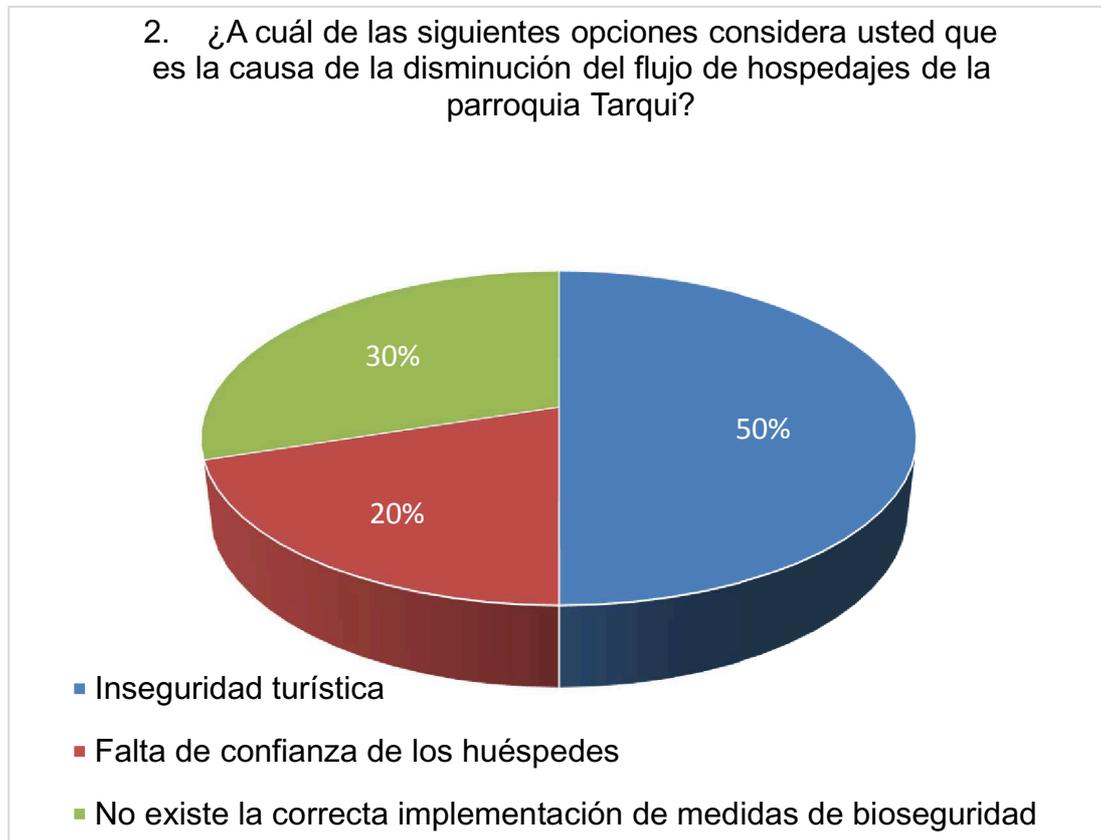
**Figura 2.** Volumen de hospedajes e ingresos económicos de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui antes de la pandemia.

**Fuente:** Elaboración propia.

Estos datos muestran que anteriormente el volumen y la economía de los establecimientos estudiados no eran crítica, más bien había un significativo nivel de ingresos, y la llegada de turistas era mucho más alta respecto al presente.

En cuanto a las causas que han contribuido a la disminución del flujo de huéspedes en los establecimientos de hospedajes en la parroquia Tarqui, los

datos recolectados permiten señalar que entre ellas se cuenta la inseguridad turística (50%), la incorrecta implementación de medidas de bioseguridad para disminuir el riesgo de contagio del Covid-19 (30%), y la falta de confianza del cliente o huésped (20%) (figura 3).



**Figura 3.** Causas de disminución del flujo de los establecimientos de hospedaje de la Parroquia Tarqui.

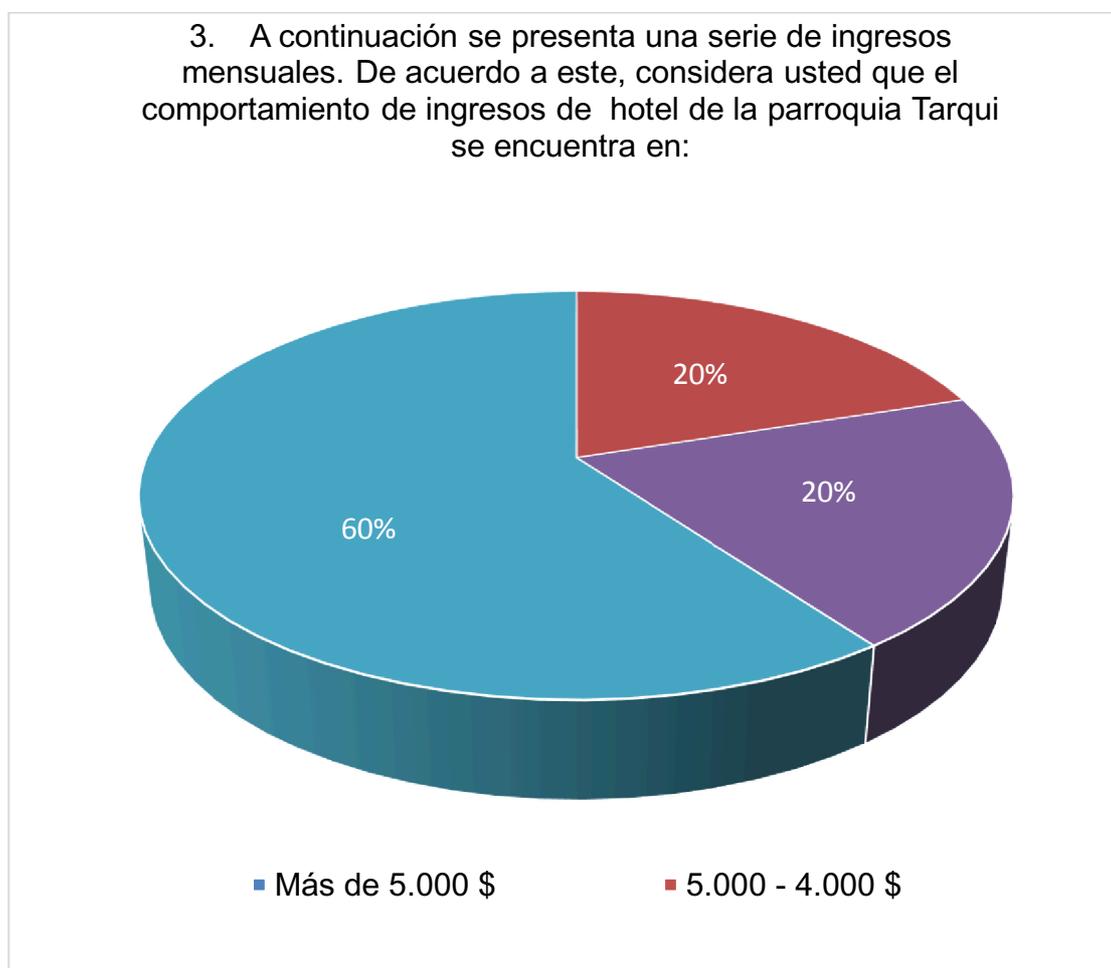
**Fuente:** Elaboración propia.

Estos resultados muestran que el comportamiento del flujo de huéspedes está asociado a distintas causas, por lo cual, pare muy importante tomar acciones para erradicarles, y con ello, contribuir en la solución de este problema que afecta económicamente a las empresas dedicadas a los servicios de hospedaje en Tarqui.

Respecto a la cuantía de los ingresos mensuales se encontró que el 60% de los establecimientos encuestados recibe ingresos mensuales inferiores a

1.000\$, mientras que el 20% recibe ingresos de entre 5.000 – 4.000\$, y el otro 20%, entre 1.500 – 1.000\$ cada mes (figura 4).

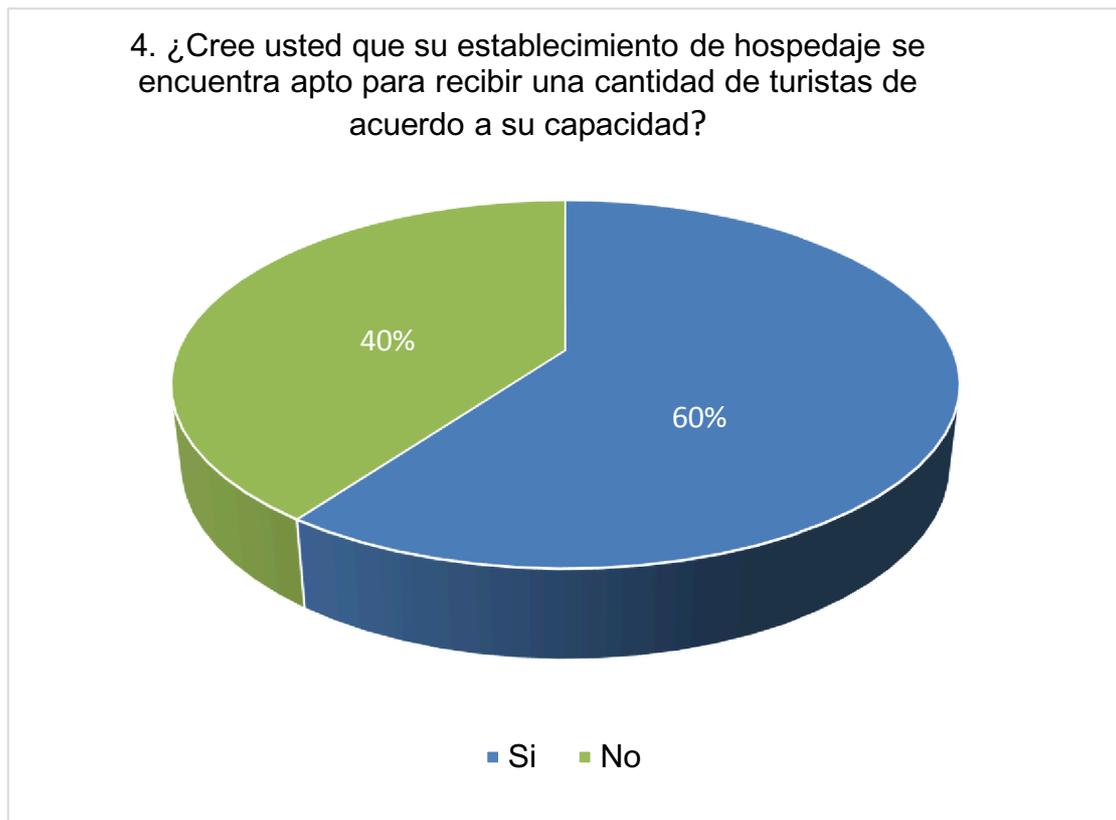
Los ingresos mensuales en la actualidad, para cada uno de estos establecimientos de la parroquia Tarqui muestran que en su mayoría son bajos, inferiores a 1.000\$ al mes, por lo que se puede concluir que están viviendo una situación económica difícil, esto, obviamente a causa de los efectos de la pandemia del Covid-19. Ante esta problemática, todos los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui están buscando estrategias para alcanzar una mejor situación financiera.



**Figura 4.** Comportamiento de ingresos de los establecimientos de hospedaje de la Parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

En lo que respecta a las condiciones en las que se encuentran los establecimientos de hospedaje estudiados, los resultados ponen en evidencia que el 60% de ellos, tanto hoteles como hostales se encuentran aptos para recibir turistas de acuerdo a su capacidad, mientras que el 40% considera que no (figura 5). Estos resultados se relacionan con la aplicación de las normas de bioseguridad, pues no todos tienen las condiciones para cumplir lo que establece la imposición legal en la materia.



**Figura 5.** Porcentaje de establecimientos de hospedaje que se encuentran en condiciones aptas para recibir turistas de acuerdo a su capacidad.

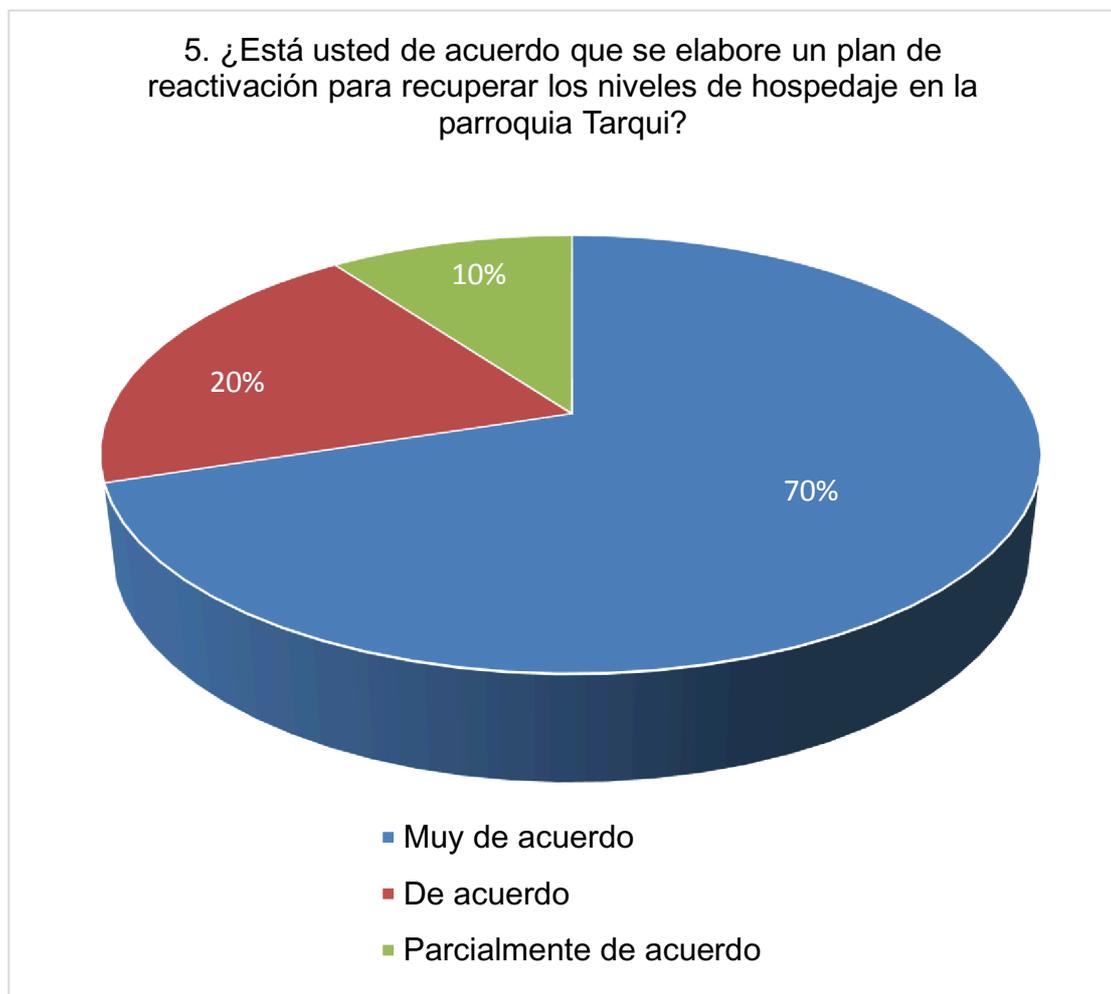
**Fuente:** Elaboración propia.

Para elaborar un plan de reactivación de establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui o de cualquier otro lugar, no sólo basta con querer hacerlo, resulta importante también tener la opinión de las personas involucradas en el sector hotelero, por esta razón, y gracias a la encuesta se pudo observar que un 70% está de muy acuerdo que se elabore un plan,

mientras que el 20% está de acuerdo y el 20% restante menciona que está parcialmente de acuerdo (figura 6).

Estos resultados lucen favorables y le dan viabilidad a la propuesta del plan, pues de alguna manera, el 100% de los representantes, gerentes o administradores de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui ven como algo positivo la propuesta del plan.

Un plan de reactivación es un punto estratégico con mayor beneficio, ya que gracias a este se puede, no sólo beneficiar al hotel/hostal, también ayuda a mejorar el turismo en un determinado destino.

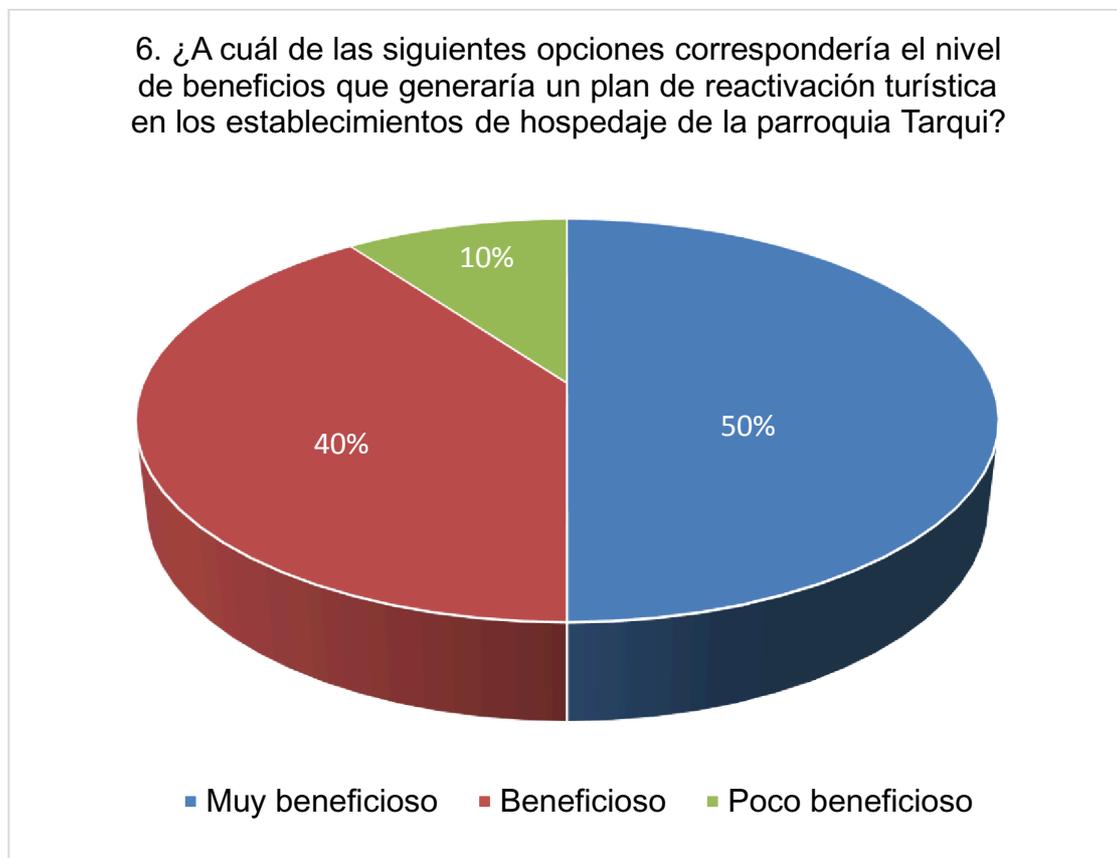


**Figura 6.** Nivel de aprobación para la elaboración de un plan de reactivación de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

Los niveles de hospedaje de un alojamiento son sumamente importantes ya que gracias a ellos se puede tener rentabilidad, y progresivamente ir mejorando y fortaleciendo su economía, y con ello, más posibilidades de brindar mejor atención al turista.

El nivel de beneficios que se generaría al crear un plan de reactivación de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui, según los resultados de este trabajo, sería alto, así se desprende de los resultados de la encuesta, cuando el 50% señala que sería muy beneficioso, mientras que el 40% lo describe como beneficioso. Sólo el 10% señala que no les convence la idea del plan, y dice que sería poco beneficioso para la reactivación (figura 7).

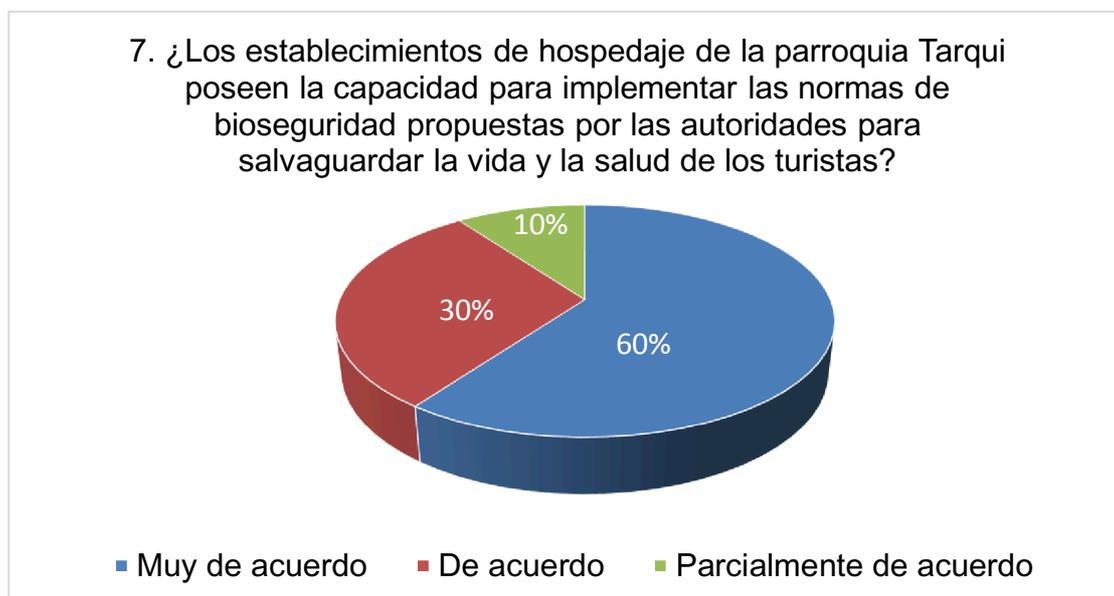


**Figura 7.** Porcentajes de establecimientos que señalan los beneficios que se generarían al crear un plan de reactivación de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

Uno de los muchos beneficios que traería un plan de reactivación no es sólo la parte económica, pues evidentemente el turismo de la parroquia Tarqui se podría beneficiar del mismo generando nuevas fuentes de empleo de forma directa e indirecta. Por lo tanto, la mayor parte de encuestados se encuentran de acuerdo y consideran que es muy beneficioso implementar un plan de reactivación para la parroquia Tarqui.

Actualmente se sabe que el mundo entero está pasando por una pandemia (Covid-19) por lo que las medidas de bioseguridad para salvaguardar la vida de las personas es prioritario en cualquier lugar; no se debe olvidar que tanto hostales como hoteles deben contar con las mismas, es por eso que el 60% de los encuestados está muy de acuerdo en que todo establecimiento proteja la vida de sus huéspedes, en tanto que, 30% está de acuerdo y un 10% considera que parcialmente de acuerdo (figura 8). En resumen, la gran mayoría le asigna importancia a la seguridad y resguardo del cliente. Salvaguardar vidas ya sea de turistas, o simplemente de personas en cualquier lugar, es muy importante, y es aquí donde las medidas de bioseguridad deben estar presente, porque gracias a ellas se puede realizar un turismo responsable.



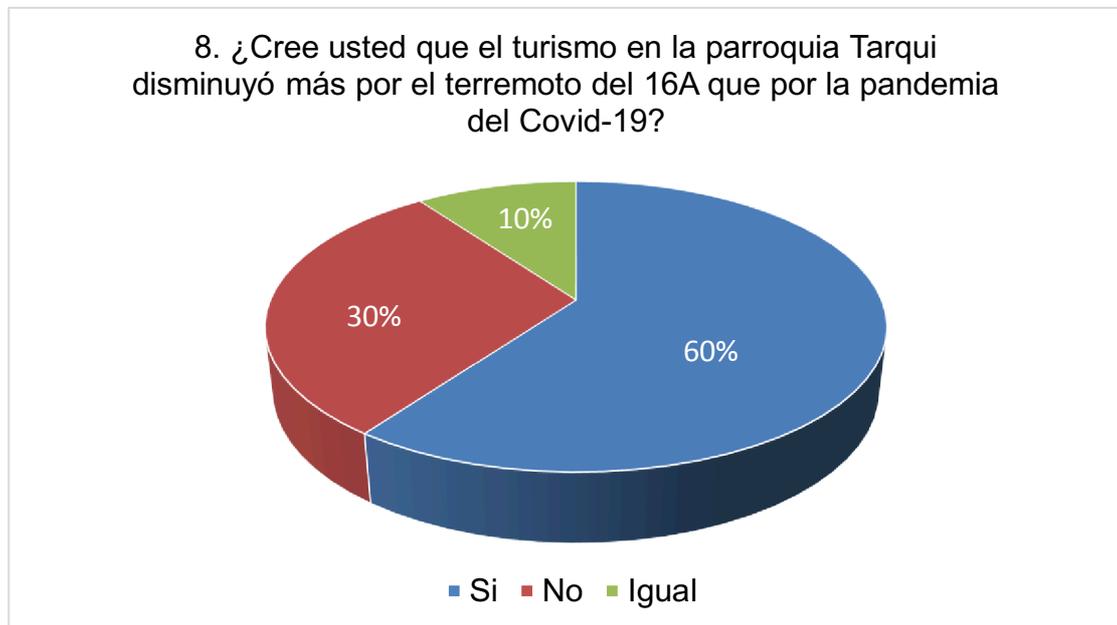
**Figura 8.** Nivel de aceptación para implementar normas de bioseguridad en los establecimientos de la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

En turismo de la parroquia Tarqui ha tenido altos y bajos, primero por el terremoto del 16 A, y actualmente por la pandemia. Para indagar acerca de este tema, el cuestionario contempló la siguiente pregunta: ¿Cree usted que el turismo en la parroquia Tarqui disminuyó más por el terremoto del 16A que por la pandemia del Covid-19? Las respuestas a la misma, en el 60% de los encuestados acusan que disminuyó más por el terremoto. El 30% cree que ha disminuido más por la pandemia y el 10% cree que ambas causas provocaron igual disminución (figura 9).

Como es lógico, un terremoto causa graves daños dependiendo de su magnitud, a tal punto que puede terminar con una ciudad dejándola en ruinas, o lugares específicos como lo fue la parroquia Tarqui, con eso no sólo se ve afectada su economía sino también la parte turística.

Por su parte, una pandemia causa daños a la salud e imposibilita a cualquier persona a realizar actividades como de costumbre, porque su salud está en riesgo, entonces si dura un año o más, es evidente que se verá afectada la economía y el turismo.



**Figura 9.** Nivel de disminución del turismo por terremoto del 16A – pandemia Covid-19 según la opinión de los encuestados.

**Fuente:** Elaboración propia.

El nivel de seguridad al que corresponde y con el que cuenta el turista en la parroquia Tarqui, es regular según los datos obtenidos del 70% de los encuestados, mientras que el 30% lo considera deficiente (figura 10).

La seguridad turística es un punto básico para tomar la decisión de visitar el destino al que se quiere ir, la valoración de un lugar se ve vulnerada al no tener percepción de seguridad por parte del turista.

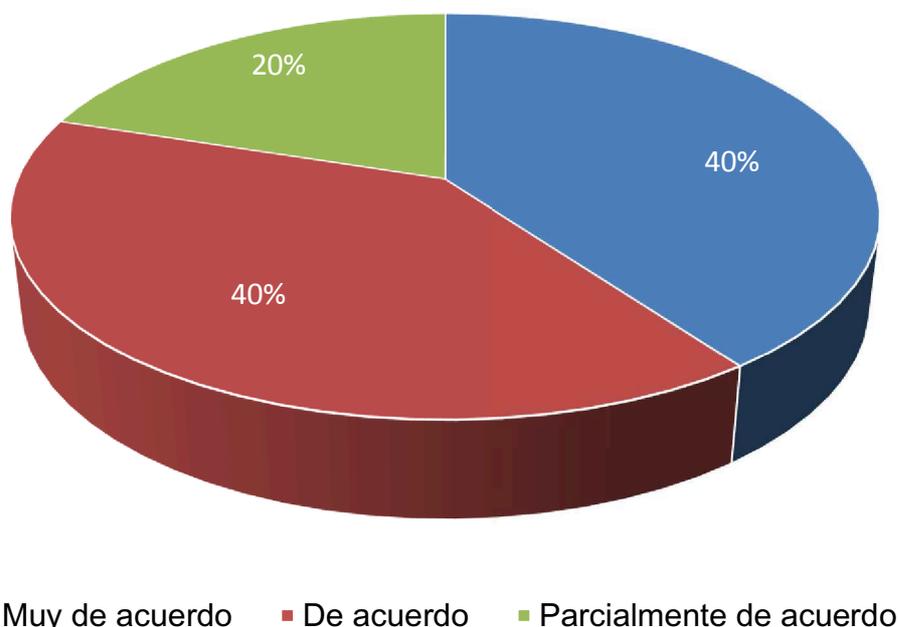


**Figura 10.** Nivel de seguridad con el que cuenta el turista en la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

Con relación al comportamiento histórico de la situación económica de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui los resultados de la encuesta permiten decir que antes de la pandemia esa situación era notablemente mejor. Así lo describe el 80% de los encuestados. Por su parte, el 20% restante mencionó estar parcialmente de acuerdo con tal afirmación (figura 11).

10. ¿Antes la pandemia la parroquia Tarqui tenía una mejor situación económica gracias al flujo de turistas que llegaba a los establecimientos de hospedaje?



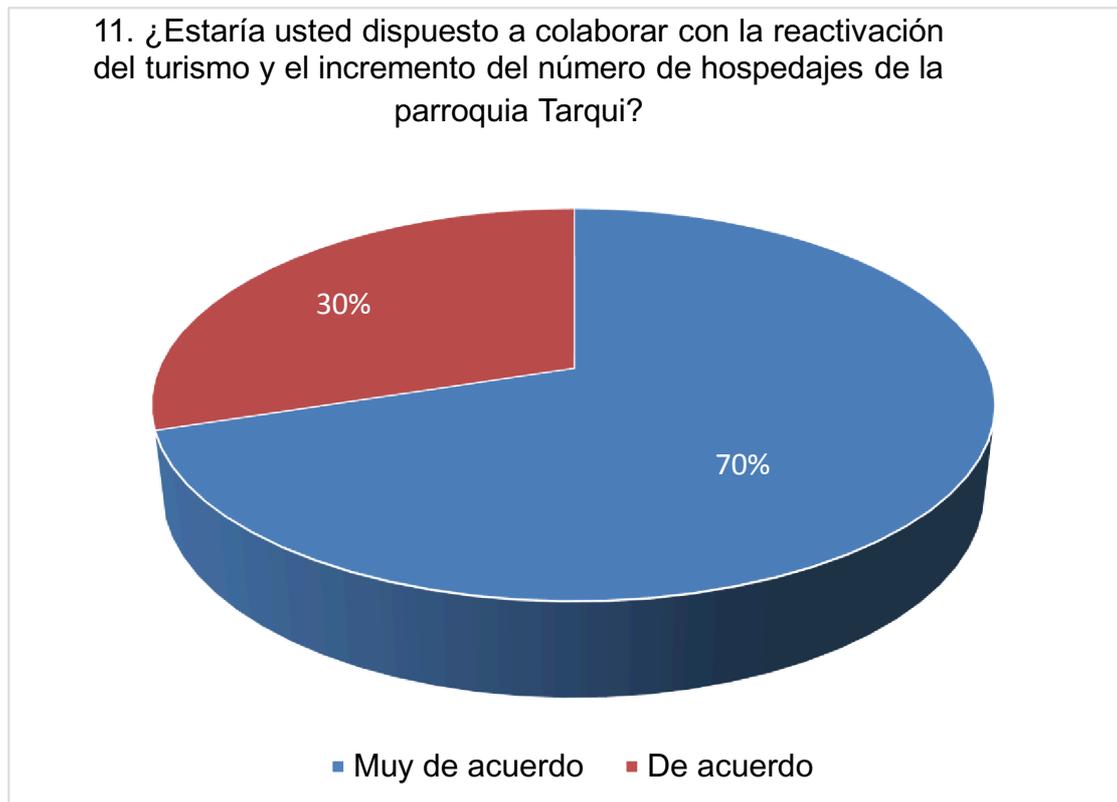
**Figura 11.** Nivel de situación económica antes de la pandemia en la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

La parroquia Tarqui como destino turístico hace 5 años atrás era el corazón del turismo de Manta, tenía un gran flujo de turistas y la parroquia era una de las zonas más conocidas por turistas de todo el país en especial a los de la sierra. Es por esto mismo que los resultados muestran una similitud de porcentaje en cuanto a la opción “muy de acuerdo y de acuerdo” que antes la pandemia la parroquia Tarqui tenía una mejor situación económica gracias al flujo de turistas que llegaba a los establecimientos de hospedaje.

Colaborar para la reactivación del turismo en la parroquia Tarqui es cuestión de cada establecimiento, mientras más haya personas dispuestas a reactivar el turismo mejor será y mejores beneficios traerá, sobre todo, si realmente, como se encontró en esta investigación, existe un apoyo para este propósito

(70% de los establecimientos están dispuestos a colaborar con este plan) y el 30% se mantiene en un “de acuerdo” es decir todos estos establecimientos de alguna u otra forma estarían dispuestos a colaborar para la reactivación del turismo y sobre todo para poder incrementar el flujo de turistas en estos hospedajes (figura 12).



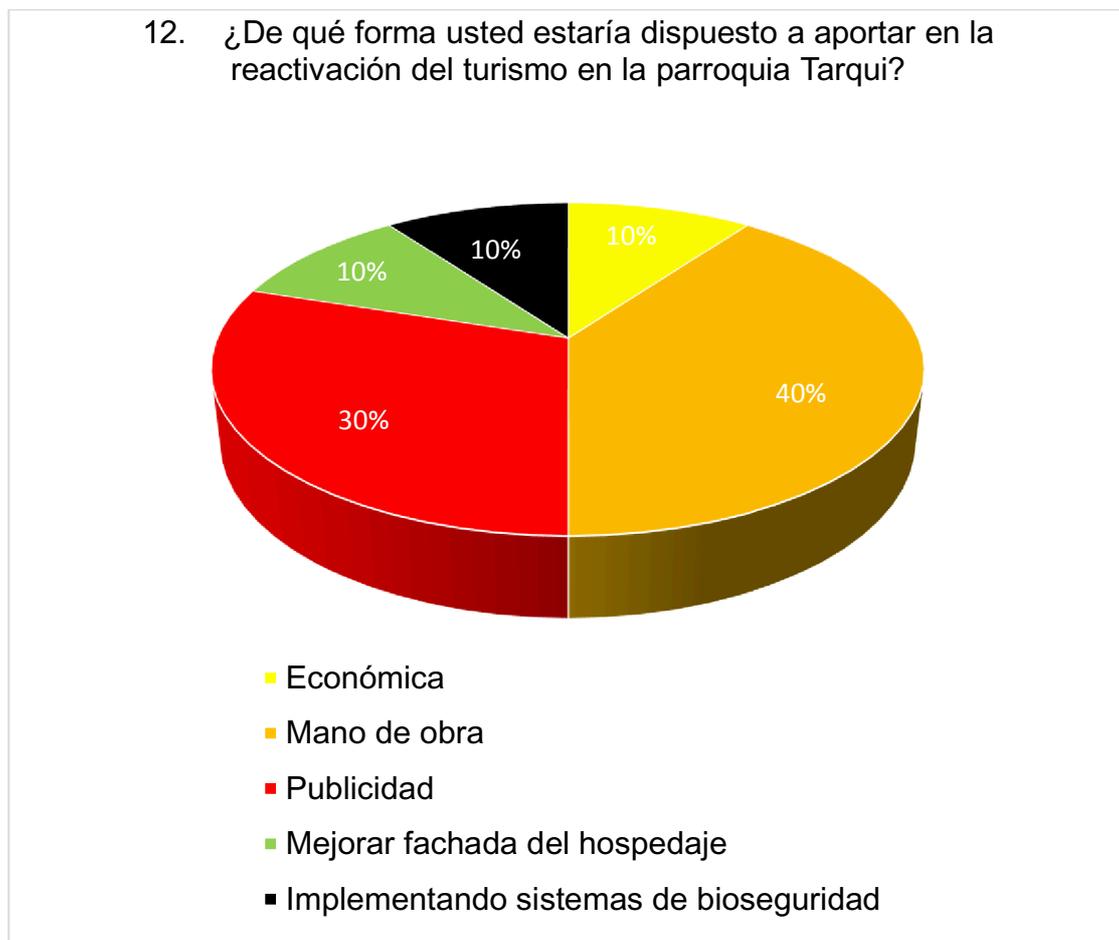
**Figura 12.** Porcentajes de establecimientos de hospedaje que estarían dispuestos a colaborar para la reactivación del turismo en la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

Una de las principales formas en la que los representantes de los establecimientos de hospedaje de esta parroquia estarían dispuestos a colaborar, de acuerdo a los resultados de la encuesta, es con la mano de obra, así lo indica el 40% de las respuestas dadas sobre el particular. Otra de ellas, en atención a la postura del 30% de los encuetados, es la publicidad. El porcentaje restante, es decir, el 10% apuesta por colaborar con alguna asignación económica, como también, introduciendo mejoras en la fachada de

sus establecimientos e implementado un buen sistema de bioseguridad para proteger la salud y vida de sus clientes (figura 13).

Aportar al turismo, ya sea de manera económica, por medio de publicidad, implementando sistemas de bioseguridad, mejorando la fachada de los establecimientos, o colaborando con mano de obra, es importante. Todo en conjunto, y en articulación con un plan de reactivación ayudará a la innovación y fortalecimiento del sector.



**Figura 13.** Formas de aportación en la reactivación por parte de los encargados de cada establecimiento de hospedaje de la parroquia Tarqui.

**Fuente:** Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### 6. PLAN DE REACTIVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA PARROQUIA TARQUI

#### 6.1 Introducción

Este plan de reactivación se centra en el diseño de estrategias enfocadas en pasos para poder así recuperar la actividad de los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui del cantón Manta-Ecuador.

La reactivación plantea que pasada la emergencia de una pandemia como es el COVID-19 quedan consecuencias devastadoras, dejando a una planta turística sin ingresos y afectando directa e indirectamente al turismo, tal como ha ocurrido en Tarqui; parroquia que desde mucho tiempo ha sido un importante sector turístico del cantón.

Al caminar entre todo el nicho turístico hotelero de la parroquia se siente que aun los administradores, no han adaptado por completo todos sus establecimientos y actividades en atención a la pandemia, por lo cual, resulta necesario tomar medidas que apunten a ofrecer mayor seguridad a los clientes y en consecuencia, reactivar el sistema hotelero.

Según González (2016), al determinar un plan de reactivación se debe contemplar al menos los objetivos y procedimientos. El plan debe expresar los lineamientos fundamentales y debe ser de gran alcance determinando las estrategias a mediano o largo plazo. Para poder llevarlo a cabo se necesita esfuerzo organizado y enfocado a cumplir con las actividades operativas y la ejecución de los pasos que se plantea.

El siguiente plan de reactivación está diseñado para cumplirse en un periodo de ocho meses, el cual se encuentra basado en los resultados de la encuesta a los principales encargados de establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui, como lo son, el gerente o administrador. El plan está enfocado en cinco pasos, siendo los pasos uno y dos los que tendrán que

desarrollarse en los primeros 30 días, y los pasos tres, cuatro y cinco serán de manera periódica a la ejecución del plan.

## 6.2 Objetivo del plan

Contribuir en la reactivación del flujo de turistas en los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui del cantón Manta.

### Estructura del plan de reactivación

Tabla 3.

***Plan de reactivación del flujo de turistas en establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui.***

Pasos	Tiempo	Encargado	Observación
Paso 1: Identificación de oportunidades de los 14 establecimientos de hospedajes	60 – 70 días	Gerente y Administradores	Los 14 establecimientos se encuentran ubicados estratégicamente cerca.
Paso 2: Implementación de alumbrado eléctrico en la parroquia Tarqui	60 días	Municipio de Manta	Verificar periódicamente que el alumbrado eléctrico este en buenas condiciones.
Paso 3: Implementación de la seguridad turística las 24 horas en la parroquia Tarqui	Periódico	Policía Nacional	Mantener continuo contacto con el encargado de la seguridad de la zona.
Paso 4: Capacitaciones a los encargados y el personal en general de cada establecimiento de hospedajes de la parroquia Tarqui	Periódico	Gerente y Administradores	Las capacitaciones serán continuas y se le otorgará certificados a cada participante.

Paso 5: Medir el nivel de satisfacción del cliente durante la estadía en el establecimiento	Periódico	Gerente y administradores	Se crearán encuestas de forma online y en papel para medir la satisfacción del cliente
---	-----------	---------------------------	--

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Paso 1:**

#### **Identificación de oportunidades de los 14 establecimientos de hospedajes.**

Si bien es cierto que la parroquia Tarqui era muy concurrida y visitada por turistas de todo el país, sobre todo en feriados como carnavales o navidad y fin de año, actualmente el desarrollo turístico del lugar se ha visto afectado por diversos factores externos como lo es el COVID-19, sin embargo, hay que destacar que los 14 establecimientos se encuentran estratégicamente bien ubicados y cada uno de ellos están cercanos uno del otro, por lo que la parroquia Tarqui tiene ese plus que otros lugares de la ciudad no tienen.

#### **Oportunidades claves para los establecimientos de hospedaje:**

Unión estratégica por parte de cada uno de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui; con este punto se pretende dar a entender que la unión de los 14 establecimiento de hospedajes beneficiaría a la parroquia ya que cada uno de estos estarían aplicando las mismas estrategias para todos los turistas y al estar de acuerdo no habría disconformidad y cada uno de ellos ganarían confianza y un buen flujo de turistas.

- Precios cómodos accesibles al cliente.
- Adecuada atención al cliente.
- Implementación de las medidas de bioseguridad.
- Mejorar la fachada de cada uno de estos establecimientos de hospedajes.

- Proporción de información rápida y eficaz a los usuarios

Para que todos estos puntos considerados como oportunidades claves se puedan ejecutar de manera correcta es necesario contar con el apoyo de cada uno de los establecimientos de la parroquia, por eso es importante que los mismos gerentes y administradores colaboren con este plan de reactivación.

## **Paso 2:**

### **Implementación de alumbrado eléctrico en la parroquia Tarqui.**

Actualmente la ciudad de Manta ya cuenta con muchos sectores que tienen un adecuado alumbrado eléctrico, que a diferencia de años atrás no existía y por tanto, era punto objetivo de la delincuencia.

La parroquia Tarqui también solía tener alumbrado eléctrico público que era un aporte beneficioso para la zona en general, pero hoy día hace falta mucho más que un alumbrado, puesto que la seguridad ciudadana se ha visto afectada, y en consecuencia no concurre al sector en horas de la noche.

Entre lo que se busca en el marco del plan de reactivación es gestionar con el municipio de Manta el mejoramiento del alumbrado eléctrico de la parroquia misma, lo que va a beneficiar de manera positiva la llegada de turistas a cualquier hora del día, al tiempo que ira generando confianza al cliente y volviendo poco a poco a posicionar a Tarqui como un lugar turístico.

Como se mencionó anteriormente, se pretende llegar a un acuerdo con el municipio de Manta para mejorar el alumbrado eléctrico y para mantener un sistema de inspección periódica de este, de tal manea, que si llegase a existir fallas inmediatamente se les buscaría solución y con esto, demostrar

el compromiso con la reactivación turística del lugar y con la seguridad del turista.

### **Paso 3:**

#### **Implementación de la seguridad turística las 24 horas en la parroquia Tarqui.**

Una correcta implantación de seguridad en cualquier lugar de la ciudad genera confianza, no sólo a las personas que viven allí, sino también a personas que llegan de otros lados a visitar o quedarse. Según opiniones de varios turistas que han llegado a la ciudad, el índice de inseguridad es bastante alto y los principales delitos están relacionados con el robo de objetos o pertenencias, hurto y piratería de automóviles.

Dentro de este paso es importante incorporar cuando menos, la estrategia de vigilancia policial que se describe en la tabla 4.

**Tabla 4.**

*Estrategia de implementación de seguridad con la permanencia de agentes policiales en la parroquia Tarqui.*

<b>Días</b>	<b>Horario</b>	<b>Personal policial</b>	<b>Turnos</b>
Lunes	08h00 – 00h00	4 agentes	2 turnos, rotativo
Martes	08h00 – 00h00	5 agentes	2 turnos, rotativo
Miércoles	08h00 – 00h00	5 agentes	2 turnos, rotativo
Jueves	08h00 – 00h00	5 agentes	2 turnos, rotativo
Viernes	08h00 – 00h00	5 agentes	2 turnos, rotativo
Fines de semana	08h00 – 00h00	6 agentes	3 turnos, rotativo

**Fuente:** Elaboración propia.

La vigilancia policial será de gran ayuda para erradicar o mitigar la inseguridad de la parroquia, sin embargo, no sólo se tendrá el resguardo policial, pues debe incorporarse un sistema de monitoreo por medio de

cámaras de seguridad fuera de los establecimientos de hospedaje y en zonas o puntos estratégicos de cada lugar de la parroquia. Con la ayuda del mismo se tomarán registros y periódicamente se verificará el correcto y adecuado seguimiento de seguridad.

#### **Paso 4:**

##### **Capacitaciones a los encargados y el personal en general de cada establecimiento de hospedajes de la parroquia Tarqui.**

Si bien se conoce que la calidez y el servicio que se le ofrece al cliente es de suma importancia, también lo es el hecho de realizar capacitaciones frecuentes a los trabajadores de este sector. Por ello, el plan contempla la realización de este tipo de actividades.

Las capacitaciones a los encargados y el personal en general básicamente se centrarían en ofrecer herramientas que les permitan brindar un mejor servicio y saber diferenciar que es lo que necesita y como merece ser tratado el cliente; del cual estaría a cargo el equipo de talento humano. Además de ello habría que capacitar al personal para que tenga las herramientas, habilidades y destrezas para brindar un buen sistema de control de bioseguridad para evitar el contagio entre los turistas dentro de su hospedaje, siendo así la clave para lograr confianza y reactivación.

#### **Paso 5:**

##### **Medir el nivel de satisfacción del cliente durante la estadía en el establecimiento**

Una vez concluido el ciclo de capacitaciones, y después de transcurrido un determinado tiempo, se sugiere enviar una encuesta de satisfacción totalmente personalizada, donde el huésped se sienta exclusivo. Así, los resultados de esta ayudarán a tomar medidas para mejorar los servicios y fortalecer el flujo de turistas en la parroquia.

## CONCLUSIONES

En la parroquia en estudio se identificaron y georreferenciaron 14 establecimientos de hospedaje clasificados entre hoteles y hostales. Esta parroquia tiene el potencial turístico para poder reactivar la planta hotelera de la parroquia, al contar con estos establecimientos y los encargados de los mismos dispuestos a lograr sacar sus hoteles adelante para poder llevar con ellos el nombre de la parroquia en alto brindando así realce no solo a la ciudad, si no a sus comerciantes y visitantes, sin embargo, hace falta poner más importancia e interés a la parroquia para que esta pueda ser lo que era antes.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico se pudo reconocer el comportamiento que ha tenido el flujo de turistas, antes y durante la pandemia, a su vez se hizo posible determinar una disminución sustancial de los ingresos económicos en los hostales y hoteles ubicados en la parroquia Tarqui, cantón Manta, a lo largo de la pandemia COVID 19: En ese sentido, se puede afirmar que estos 14 establecimientos sufren de un alto nivel de afectación financiera que pone en situación de riesgo su permanencia y funcionamiento, con lo cual, se comprueba la hipótesis planteada en la presente investigación.

Se realizó el plan de reactivación sobre la base del conocimiento respecto al comportamiento que ha tenido antes y durante la pandemia el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia, también se logró identificar y georreferenciar los establecimientos de hospedaje ubicados en el sector utilizando Google earth y Google maps, siendo esto de gran ayuda para lograr gestionar y realizar las encuestas.

Actualmente debido a la pandemia que se atraviesa mundialmente que es como ya se sabe, es el COVID-19, se vio afectada toda la planta turística y hotelera, de la misma manera logró interferir en el gran interés de los turistas de poder viajar y establecerse en hoteles y demás. Con esto se da a conocer que se puede contribuir gracias a este plan en un periodo de corto plazo a la

reactivación e incremento del flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje.

Se concluye que, al verse afectado el sector de servicios en la planta hotelera, se notó un alto déficit en ventas, logrando disminuir indirectamente a comerciantes y gerentes de hoteles que vivían y sostenían sus negocios a través del turismo. Debido a la crisis sanitaria que atraviesa el país se indica que a pesar de que varios lugares y establecimientos se acató y cumplió todos los protocolos indicados por el COE nacional y de la misma manera implementó sus propios protocolos de bioseguridad, se logró notar que el huésped no solo estuvo en la búsqueda de un lugar en donde quedarse, si no en un lugar donde se sintiera seguro más que como en casa, notando que no solo cuidaban del personal, sino también de aquellos que llegaban a sus instalaciones.

### **RECOMENDACIONES**

Implementar la propuesta del plan de reactivación del turismo como una oportunidad para la generación de nuevas fuentes de trabajo en la parroquia y en la ciudad y a su vez atraer nuevamente un mayor flujo de turistas.

Se recomienda que el plan sea aplicado de acuerdo a su cronograma, tal cual está establecido en la tabla 3 de este trabajo, todo esto con la mayor responsabilidad y compromiso de los involucrados.

Solicitar el apoyo de entidades públicas y privadas para que contribuyan en la ejecución del plan de reactivación y así mejorar el flujo de turistas que hacen uso de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui.

## Referencias Bibliográficas

Abril, V. (2008). Técnicas e instrumentos de la investigación. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/download/35704864/lec\\_37\\_lecturaseinstrumentos.pdf](https://www.academia.edu/download/35704864/lec_37_lecturaseinstrumentos.pdf)

Alvia, D. (2017). Estrategias para la reactivación económica del sector hotelero de la parroquia Tarqui en la ciudad de Manta (Tesis de Grado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Manta, Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/113/1/ULEAM-ADM-0014.pdf>

Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Recuperado de:

<http://www.unidadcentemfyclas Palmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Baca, U. G. (2013). Evaluación de proyectos (7a ed.). D.F., México: McGraw-Hill Recuperado de: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?I sisScript=UCAT.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=001444>

BAE Negocios, (2021, 12 octubre). Tras ser noqueado por el COVID, el turismo busca levantar cabeza en Ecuador. BAE Negocios. Recuperado de: <https://www.baenegocios.com/agencias/Tras-ser-noqueado-por-el-covid-el-turismo-busca-levantar-cabeza-en-Ecuador-20211011-0102.html>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la Universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11. Recuperado de:

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/l-Variables-with-cover-page-v2.pdf>

Clavé, S. G. (2010). Planificación territorial del turismo. Barcelona, España: UOC. Recuperado de: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/2906391>

República del Ecuador. (2012). Código de Trabajo Recuperado de: <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

De Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 2(2), 347-352. Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/997>

Del Real Martín, J. (2020, mayo 2). Autor de la entrada: Consumoteca. Recuperado de: <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/alojamiento-turistico/>

Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo (Fenacaptur). (2020). Primicias: Recuperado de: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/indecision-autoridades-mala-pasada-turismo/>

García, J. (2012). Contabilidad de Costos. MC Graw-Hill. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4172197>

González, A. L. (2016). Plan Estratégico de negocios. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=KBchDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Plan+Estrat%C3%A9gico+de+negocios&ots=1ScNRWhsPY&sig=bT37zIA67IGPF90FdYhz7jmZzDs>

INEC (2010). Ecuador en Cifras. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. En *Forum Qualitative Social Research*, 6(2) Recuperado de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2715>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci_arttext)

Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Vol. 35). CIS. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GbZ5JO-loDEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=encuesta+definiciones&ots=TUkaCMa95W&sig=vm2KGBGRdoZHVm9vSmYJfgAl9k#v=onepage&q=encuesta%20definiciones&f=false>

Mendoza, S. N., Hermida, L. G. (2020). Estudio de factibilidad para el mejoramiento del servicio del Hotel Boulevard en la ciudad de Manta. Recuperado de: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/1490>

Merino, M. (2019). Definición de hotel. Recuperado de: <https://definicion.de/hotel/>

MINTUR. (2014). Plan Integral de Marketing Turístico del Tourism y Leisure Advisory Service. Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uho.edu.cu/xmlui/handle/uho/5645>

Morales, F. C. (2021, 7 julio). Reactivación económica. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/reactivacion-economica.html>

Morante Burgos, L. F. (2020). Estrategias didácticas para el fortalecimiento del rendimiento académico en la asignatura de Matemáticas (Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58727>

Moreira Vera, D. (2008). La Capacitación del Sector Hotelero y su influencia en la imagen turística de la parroquia Tarqui, cantón Manta, periodo 2007-2008. (Tesis de grado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/1307>

Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Centro Universitario Santa Ana, 1-30. Recuperado de: [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)

Ojeda, C. (2012). Marketing turístico 2.a edición. www.paraninfo.es. Recuperado de: <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428338257/marketing-turistico-2-%C2%AA-edicion>

Ollague, N. (2015). Plan de Promoción Turística para la Comunidad Punta Diamante. Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7966/1/tesis-finalizada%202.pdf>

OMT. (1994). Introducción al Turismo. Madrid: OMT. Recuperado de: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2019). Web Oficial OMS. Información básica sobre la COVID-19. Recuperado de: <https://www.unwto.org>

Organización Mundial del Turismo (2015). Web Oficial OMT. Recuperado de: <https://www.unwto.org>

Pérez P. Merino, J. M. (2021). Definición de plan — Definición.de. Recuperado de: <https://definicion.de/plan/>

Pérez Porto, Gardey., J. A. (2019). *Definición de crisis* — *Definicion.de*. Definición. Recuperado de: <https://definicion.de/crisis/>

Pérez, D. S. C., Mitrany, V. O., y López, E. V. (2019). Desarrollo local: conceptualizaciones, principales características y dimensiones. *Ciencia Digital*, 3(2), 319-335. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Pérez, J. (2018). *Definición de hospedaje*. Recuperado de: <https://definicion.de/hospedaje/>

Pérez, P. Merino J. (2009). Definición de pandemia. Recuperado de: <https://definicion.de/pandemia/>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Manta (2020-2035). FASE2\_Propuesta General PDOT MANTA 2020.pdf

Quiroa, M. (2021, 15 marzo). Estrategia comercial. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-comercial.html>

Quiroa, M. (2021, 21 octubre). Definición de Cliente. Economipedia. Recuperado de: <https://n9.cl/4xequ>

Suinaga, N. (2009). Comportamiento de los edificios ante un sismo. Recuperado el 01 de 03 de 2017, Recuperado de: <http://cidbimena.desastres.hn/docum/crid/Febrero2005/pdf/spa/doc186/doc186- contenido.pdf>

Tamayo Tamayo, M. (2007). Tipo de Investigación. Abouhamad, *Apuntes de investigación en ciencias sociales*, 52. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0035065/cap03.pdf>

Zita A. (2019, agosto 20). *Significado de Diagnóstico*. Significados. Recuperado de: <https://www.significados.com/diagnostico/>

## ANEXOS

### Cuestionario

El objetivo de esta encuesta es reconocer el comportamiento de los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui para elaborar un plan de reactivación turística.

Realizar un diagnóstico para reconocer el comportamiento que ha tenido antes y durante la pandemia el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje localizados en la parroquia Tarqui, cantón Manta.

1. ¿Cómo considera usted que era antes de la pandemia el volumen de hospedajes y los ingresos económicos de los establecimientos de hospedaje?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿A cuál de las siguientes opciones considera usted que es la causa de la disminución del flujo de hospedajes de la parroquia Tarqui?

- Inseguridad turística
- Falta de confianza de los huéspedes
- No existe la correcta implementación de medidas de bioseguridad
- Mal servicio al cliente
- Mala administración de gestión del hospedaje
- Otros: Especifique: \_\_\_\_\_

3. A continuación se presenta una serie de ingresos mensuales. De acuerdo a este, considera usted que el comportamiento de ingresos de hotel de la parroquia Tarqui se encuentra en:

- Más de 5.000 \$
- 5.000 - 4.000 \$
- 3.000 - 2.000 \$
- 1.500- 1.000 \$
- Menos de 1.000 \$
- Otro: Especifique: \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que su establecimiento de hospedaje se encuentra apto para recibir una cantidad de turistas de acuerdo a su capacidad?
  - Si
  - No
  - Tal vez
  
5. ¿Está usted de acuerdo que se elabore un plan de reactivación para recuperar los niveles de hospedaje en la parroquia Tarqui?
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - En desacuerdo
  
6. ¿A cuál de las siguientes opciones correspondería el nivel de beneficios que generaría un plan de reactivación turística en los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui?
  - Muy beneficioso
  - Beneficioso
  - Poco beneficioso
  - Nada beneficioso
  
7. ¿Los establecimientos de hospedaje de la parroquia Tarqui poseen la capacidad para implementar las normas de bioseguridad propuestas por las autoridades para salvaguardar la vida y la salud de los turistas?
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Parcialmente de acuerdo
  - En desacuerdo
  
8. ¿Cree usted que el turismo en la parroquia Tarqui disminuyó más por el terremoto del 16A que por la pandemia del Covid-19?
  - Si
  - No
  - Igual

9. ¿A cuál de las siguientes opciones corresponde el nivel de seguridad con que cuenta el turista en la parroquia Tarqui?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

10. ¿Antes la pandemia la parroquia Tarqui tenía una mejor situación económica gracias al flujo de turistas que llegaba a los establecimientos de hospedaje?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

11. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con la reactivación del turismo y el incremento del número de hospedajes de la parroquia Tarqui?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

12. ¿De qué forma usted estaría dispuesto a aportar en la reactivación del turismo en la parroquia Tarqui?

- Económica
- Mano de obra
- Publicidad
- Mejorar fachada del hospedaje
- Implementando sistemas de bioseguridad
- Otros: Especifique: \_\_\_\_\_



**Anexo 1:** Aplicación de encuesta en el hotel “Tarqui”

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 2.** Aplicación de encuesta en el hotel “Pacífico”

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 3.** Aplicación de encuesta en el hostel "R. Alameda"

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



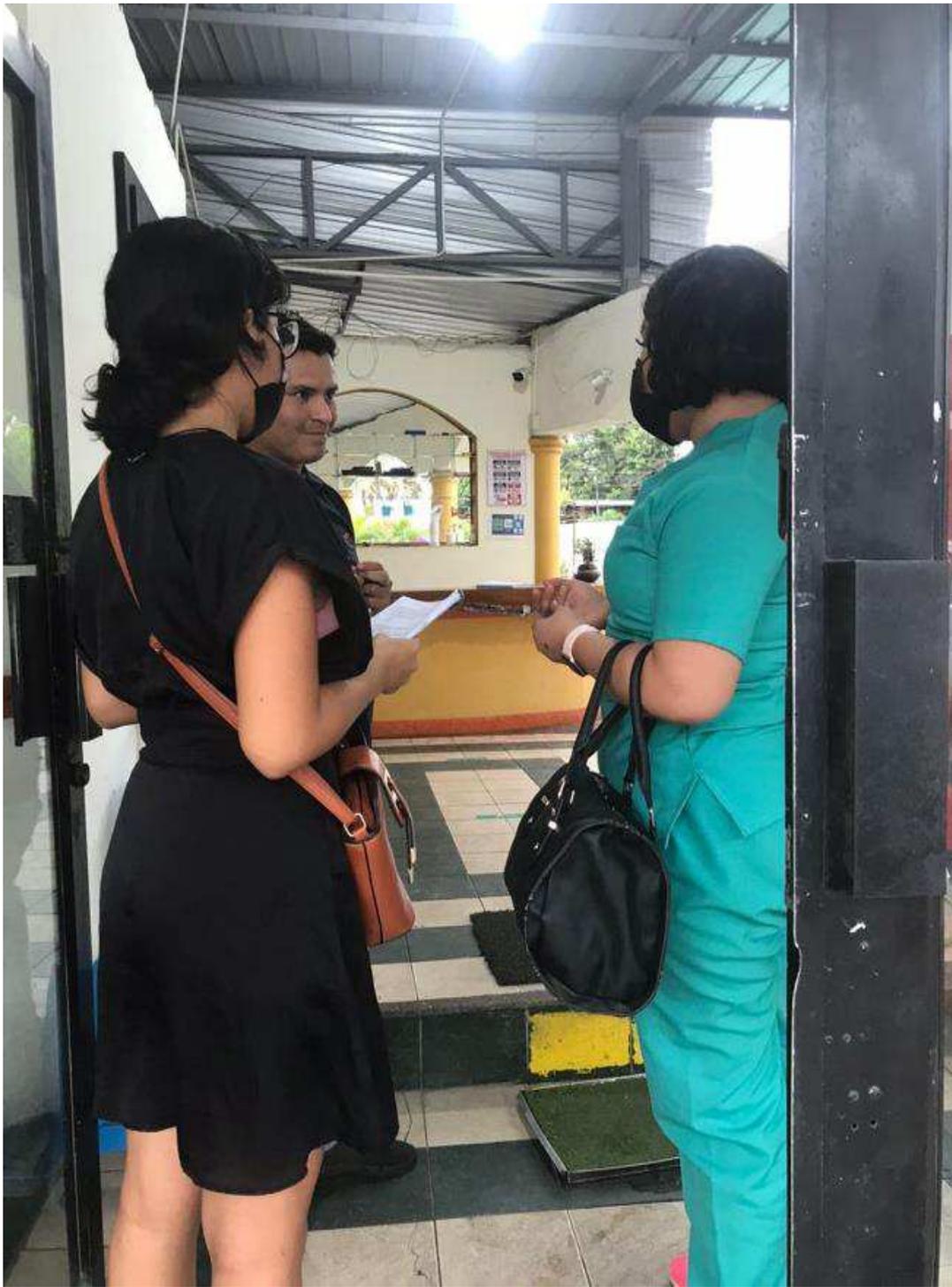
**Anexo 4.** Aplicación de encuesta en el hotel “Boulevard”

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 5.** Aplicación de encuesta en el hotel “Pacífico”

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 6.** Aplicación de encuesta en el hotel “Pacífico”

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 7.** Aplicación de encuesta en el hotel “Brisa del mar”

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 8.** Aplicación de encuesta en el hotel “

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 9.** Aplicación de encuesta en el hotel “

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.



**Anexo 10.** Aplicación de encuesta en el hotel “

**Fuente:** Fotografía tomada por las autoras.