



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: “Caracterización del comportamiento del consumidor tungurahuese de alojamiento turístico en un escenario post pandemia”

AUTORA: Gabriela Estefanía Moreta Manzano

TUTOR: Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

COTUTOR: Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Caracterización del comportamiento del consumidor tungurahuese de alojamiento turístico en un escenario post pandemia**” presentado por la señorita **Gabriela Estefanía Moreta Manzano** para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 13 de septiembre de 2022



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

C.I. 110248114-8

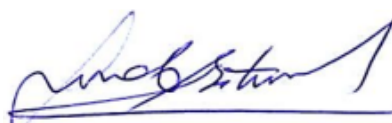
APROBACIÓN DEL COTUTOR

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Cotutor del trabajo de titulación “**Caracterización del comportamiento del consumidor tungurahuese de alojamiento turístico en un escenario post pandemia**” presentado por la señorita **Gabriela Estefanía Moreta Manzano** para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 13 de septiembre de 2022



Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

C.I.1802453629

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Gabriela Estefanía Moreta Manzano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Gabriela Estefanía Moreta Manzano
C.I. 160064292-8

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.

C.I. 1803079761



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

C.I. 1803845385

Ambato, 13 de septiembre de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gabriela Estefanía Moreta Manzano', written in a cursive style.

Gabriela Estefanía Moreta Manzano
C.I. 160064292-8

RESUMEN EJECUTIVO

El sector de alojamiento turístico de la provincia de Tungurahua, Ecuador fue uno de los más afectados por el contexto de pandemia, con problemas enfáticos como limitación de productos y servicios, disminución de ventas y visitas de turistas nacionales e internacionales y especialmente, cambios en el comportamiento del consumidor.

En consecuencia, la presente investigación consiste en caracterizar el comportamiento del consumidor tungurahense de alojamiento turístico en un escenario post pandemia, bajo el Modelo de Engel, Blackwell y Kollat. Este modelo permitió analizar el comportamiento del consumidor en 6 tipos de variables, que son: demográficas, inputs de información, decisión de compra, perfil profesional, hábitos de consumo y necesidades.

Los participantes del estudio estuvieron integrados por 384 consumidores, quienes otorgaron sus criterios y opiniones de consumo de negocios del sector de alojamiento turístico, en donde, los principales resultados de la investigación permitieron construir un perfil de 6 variables de consumo, que conjuntamente forman 18 ítems.

Es así que la presente investigación desarrolló una propuesta para direccionar publicidad en base del comportamiento del consumidor tungurahense de alojamientos turístico, que destaca características sedentarias, que generan una necesidad de visitar otros territorios y así hospedarse en un alojamiento turístico. Asimismo, éstos demuestran el deseo de fomentar la integración familiar y social, con una preferencia por el factor precio.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR, PANDEMIA, TUNGURAHUA, ALOJAMIENTO TURÍSTICO, VARIABLES DE CONSUMO

ABSTRACT

The tourist accommodation sector in the province of Tungurahua, Ecuador was one of the most affected by the pandemic context, with emphatic problems such as limitation of products and services, decrease in sales and visits by national and international tourists, and especially, changes in the consumer behavior.

Consequently, this research consists of characterizing the behavior of the tourist accommodation consumer in Tungurahua in a post-pandemic scenario, under the Engel, Blackwell and Kollat Model. This model made it possible to analyze consumer behavior in 6 types of variables, which are: demographics, information inputs, purchase decision, professional profile, consumption habits and needs.

The study participants were made up of 384 consumers, who gave their criteria and opinions on business consumption in the tourist accommodation sector, where the main results of the research allowed the construction of a profile of 6 consumption variables, which together form 18 items.

Therefore, the present investigation developed a proposal to direct advertising based on the behavior of the Tungurahua consumer of tourist accommodation, which highlights sedentary characteristics, which generate a need to visit other territories and thus stay in a tourist accommodation. Addition to this, they demonstrate the desire to promote family and social integration, with a preference for the price factor.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, CONSUMER BEHAVIOR, PANDEMIC, TUNGURAHUA, TOURIST ACCOMMODATION, CONSUMPTION VARIABLES

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO



CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se le informa que el artículo:

CARACTERIZACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR TUNGURAHUENSE DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN UN ESCENARIO POST PANDEMIA

de los autores:

**Gabriela Estefanía Moreta Manzano, José Bernardo Herrera Herrera,
Leonardo Gabriel Ballesteros López**

presentado a la revista Uniandes EPISTEME, ha sido **aceptado para publicación**. El artículo será publicado en el Volumen 9, Nro. 4, de octubre-diciembre de 2022. ISSN: 1390-9150.

Sirva la presente para acreditar la aceptación de publicación del artículo a los 30 días del mes de junio de 2022.

Agradeciendo cordialmente su colaboración con la revista.

Dr. C. Raúl Comas Rodríguez, PhD.
Editor General
Uniandes Episteme



<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/index>

Indexada en: Latindex Catálogo 2.0, Miar, REDIB, Dialnet, SIS, LatinRev, ERIH PLUS, Actualidad Iberoamericana