



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO:
“OPERADORAS TURÍSTICAS: UN ANÁLISIS DE CÓMO
AFECTÓ EL COVID-19 EN LAS OPERADORAS DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTOR:

BOZA AQUINO WAGNER STEVEN

PROFESOR GUÍA:

ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

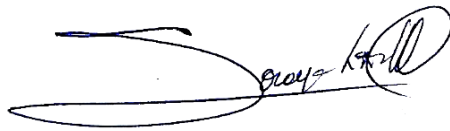
LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“OPERADORAS TURÍSTICAS: UN ANÁLISIS DE CÓMO AFECTÓ EL COVID-19 EN LAS OPERADORAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por el Sr. **BOZA AQUINO WAGNER STEVEN**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.
PROFESOR GUÍA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena quien me acogió dentro de sus instalaciones y brindó ese calor de familia, además de los conocimientos y valores brindados por sus catedráticos.

A mis maestros de cátedra que supieron transmitir sus conocimientos en el aula de clases para poder desarrollar mis habilidades dentro del ámbito laboral y profesional.

A mi profesor guía quien supo guiarme con cautela para poder llegar a realizar los métodos específicos para la culminación de este ensayo de titulación.

A mis padres quienes estuvieron en cada momento de mi vida apoyándome de diferentes maneras siendo los pilares fundamentales para este logro.

Wagner Steven Boza Aquino

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado primero que nada a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto tan importante en mi vida.

A toda mi familia y muy en especial a mis padres Wagner Boza y Mary Aquino que fueron fuente de apoyo y pilares fundamentales para seguir adelante durante todo este proceso de formación profesional, también a mis tíos Jorge Moreira y Betty Aquino que no dudaron en brindarme su ayuda en todo momento, así mismo a mis primos Jorge, Vanesa y Nicolás Moreira que son mi fuente de inspiración y ejemplo a seguir en esta vida.


A todas las personas que de una u otra manera fueron partícipes de este proceso que está a punto de culminar.

Wagner Steven Boza Aquino

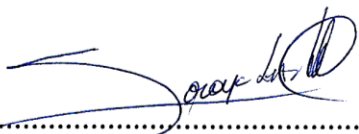
TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lda. María F. Alejandro Lindao, MBA.
DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



.....
Lcdo. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR (E) DE LA CARRERA
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO



.....
Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTOR



.....
Lcdo. Arnaldo E. Mendoza Tarabó, PhD.
DOCENTE ESPECIALISTA



.....
Ab. María M. Rivera González, MSc.
SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA..... | I |
| AGRADECIMIENTO..... | II |
| DEDICATORIA | III |
| TRIBUNAL DE GRADO..... | IV |
| ÍNDICE GENERAL..... | V |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | VI |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | VI |
| RESUMEN..... | VII |
| ABSTRACT | VIII |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| 1.1 Estado del arte..... | 4 |
| 1.2 Desarrollo de teorías y conceptos | 7 |
| 1.2.1 Turismo..... | 7 |
| 1.2.2 Operadoras Turísticas..... | 7 |
| 1.2.3 Pandemia | 8 |
| 1.2.4 COVID-19 con relación a las operadoras turísticas | 8 |
| 1.2.5 Medidas de bioseguridad..... | 9 |
| CAPÍTULO II | 10 |
| MATERIALES Y MÉTODOS | 10 |
| 2.1 Tipo de investigación..... | 10 |
| 2.2 Método de investigación..... | 10 |
| 2.3 Diseño de muestreo..... | 11 |
| 2.4 Diseño y recolección de datos | 11 |
| 2.4.1 Población..... | 12 |
| 2.4.2 Muestra | 13 |

| | |
|---|----|
| 2.4.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos..... | 14 |
| CAPÍTULO III | 15 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 15 |
| CONCLUSIONES | 18 |
| RECOMENDACIONES..... | 19 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 20 |
| ANEXOS..... | 22 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--------------------------|----|
| Cuadro 1: Población..... | 12 |
| Cuadro 2: Muestra..... | 13 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Entrevista a RAYAGUILA S.A. | 23 |
| Anexo 2: Entrevista a Aroninti S.A. | 24 |
| Anexo 3: Entrevista a JCCB S.A. | 25 |
| Anexo 4: ÁRBOL DE PROBLEMAS | 26 |
| Anexo 5: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES | 27 |



OPERADORAS TURÍSTICAS: UN ANÁLISIS DE CÓMO AFECTÓ EL COVID-19 EN LAS OPERADORAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.

AUTOR:

Wagner Steven Boza Aquino

TUTOR:

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

RESUMEN

El siguiente trabajo tiene como objetivo principal analizar los efectos que dejó la paralización de las actividades de las operadoras turísticas dentro de la provincia de Santa Elena, a raíz de la pandemia mundial. Para esto se realizó una investigación exploratoria en donde se manifiesta de manera detallada algunos efectos que dejó la pandemia con relación al turismo. Así mismo se utilizó el método inductivo que se realiza desde las características más particulares hasta las más generales. De tal manera se utilizó el diseño de muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde se utilizó una población de 40 operadoras turísticas y una muestra de tan solo 3 operadoras. Como resultado se obtuvo que las operadoras turísticas se vieran plenamente afectadas por la paralización de las actividades relacionadas al turismo, así mismo estas empresas se comprometen a colaborar de tal manera que el desarrollo de las mismas se lleve con todas las medidas de bioseguridad tanto con los empleados como los usuarios de sus servicios.

Palabras claves: Operadoras turísticas - Covid-19 – Pandemia - Medidas de bioseguridad.



TOUR OPERATORS: AN ANALYSIS OF HOW COVID-19 AFFECTED OPERATORS IN THE PROVINCE OF SANTA ELENA.

AUTHOR:

Wagner Steven Boza Aquino

AUTHOR:

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

ABSTRACT

The main objective of the following work is to analyze the effects left by the stoppage of tourist activities within the province of Santa Elena. For this, an exploratory investigation was carried out in which some effects that the pandemic left in relation to tourism are manifested in detail. Likewise, the inductive method was used, which is carried out from the most particular characteristics to the most general. In this way, the non-probabilistic convenience sampling design was used, where a population of 40 tourist operators and a sample of could be collected from only 3 operators. As a result, it was obtained that the tourist operators were fully affected by the stoppage of activities related to tourism, likewise these companies agree to collaborate in such a way that their development is carried out with all biosecurity measures both with the employees and users of their services.

Keywords: Tour operators, Covid-19, Pandemic, Biosafety measures.

INTRODUCCIÓN

El mundo entero se encuentra pasando por una situación de salud denominada pandemia, la cual ha tomado por sorpresa a todos y sobre todo muy desprevenido y confiado, debido a la inesperada pandemia, la economía mundial se vio afectada y con ella el movimiento de las personas, además de esto la industria turística estuvo seriamente involucrada en relación a la paralización parcial que existe en la actualidad en cuanto a la movilización de las personas y con esto las operadoras turísticas a nivel internacional y en especial las de la provincia de Santa Elena, que queda ubicado en una zona costera con una afluencia de turistas masiva.

Si bien es cierto con el pasar de los meses el movimiento turístico se ha visto reflejado en ciertas partes del mundo, pero aun así estas operadoras turísticas encargadas de manejar la afluencia no han tenido mucha acogida, puesto que las personas aún viven con el miedo al contagio y no se sienten tan confiados para divagar y disfrutar de un paseo por algún sitio turístico, cabe mencionar también que muchas de las operadoras turísticas en ocasiones no brindan las seguridades necesarias para que puedan ser confiables o en su defecto la publicidad que brindan puede no ser adecuada o falsa en ciertas ocasiones.

Las operadoras turísticas dentro de la provincia de Santa Elena fueron unas de las principales empresas que se vieron afectadas ya que en el sector en el que se encuentran es donde se concentraba la mayor afluencia de turistas. En muchas ocasiones estas empresas de turismo tuvieron como opción cerrar su negocio ya que al momento no brindaba ningún beneficio ni para los empleados y mucho menos para los turistas que en ese momento estaban escasos, pasado el tiempo la situación de salud se vio un poco controlada y estas empresas quisieron surgir prácticamente de la nada, empezar desde cero pero les fue muy difícil volver a tener la confianza que tenían antes de que

ocurriera todo esto, las personas antes no les importaba la aglomeración, hoy en día busca lugares más solitarios, donde no exista mucha gente, poca concurrencia.

Los despidos masivos en el sector se dieron a notar, el desempleo fue en una curva de crecimiento inimaginable y muy difícil de controlar, la pandemia había tomado posesión de la vida de los demás obligándolos a permanecer en sus casas sin asistir ni recurrir a sitios turísticos. Las autoridades buscan la forma segura de que este sector sea nuevamente reactivado puesto que, en su gran mayoría, la población vivía del turismo y se vieron obligados a cerrar sus negocios y emprender en algo diferente y ajeno a lo que se habían preparado toda su vida o en lo que se habían especializado durante mucho tiempo.

Las operadoras turísticas movían mucha demanda y así mismo diversificaron la demanda, ya que su oferta es muy variada, hoy en día estas empresas no solo brindan un turismo de sol y playa, sino que también pueden presentar paquetes que se ajusten a los gustos y preferencias, la satisfacción no solo se la lleva el cliente sino el prestador de servicios al saber que está haciendo una buena labor mediante sus conocimientos en el ámbito del turismo. Por ende, es importante tomar en cuenta las afectaciones que ha tenido este sector, que ser más allá de una distracción o un momento de relajación servía para despejar la mente de un día lleno de estrés del trabajo, un día atareado por los quehaceres domésticos, entre otros.

El covid-19 obligó a una paralización parcial a nivel mundial y si se menciona al Ecuador también y mucho más a la provincia de Santa Elena que se encuentra ubicada en un sector turístico, el surgir de las operadoras turísticas con las debidas medidas de seguridad ayudan a que de a poco se vaya recobrando la confianza entre los turistas y

prestadores de servicio, tanto así que se pueda generar mucho más empleo de lo habitual debido a la gran demanda que se vaya a dar.

Se busca implementar un método seguro tanto para las operadoras turísticas como para los turistas, para que estos se sientan en total confianza de adquirir un servicio o producto de parte de estas empresas, para aquello se requiere de mucho apoyo de parte de las entidades gubernamentales de la provincia, ya que ellos muchas veces son portavoces de proyectos beneficiosos para el pueblo.

Mediante estas empresas no solo se genera empleo de forma directa sino también de forma indirecta, ayudando así al desarrollo económico de la localidad que en este caso sería de la provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Estado del arte

Del trabajo de investigación titulado, **Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador**, del autor **Mayra Ortega-Vivanco**, cuyo **objetivo** fue de conocer los efectos que esta medida emergente ocasiona en el consumo de las personas, utilizando la medición de variables relacionadas con los factores personales, sociales, psicológicos y culturales, la **metodología** aplicada fue un análisis cualitativo, los **resultados** obtenidos, muestran que las relaciones entre el comportamiento del consumidor y los factores personales, sociales, psicológicos y culturales se encuentran asociadas significativamente, lo cual proporciona algunas pautas para entender el comportamiento del consumidor y satisfacer mejor las necesidades en tiempo de crisis (Ortega, 2020).

El trabajo de investigación titulado, **Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador**, del autor **Ángel Guillermo Félix Mendoza**, cuyo **objetivo** general fue, realizar la implementación de una operadora de turismo y agencia de viajes en Manta, provincia Manabí, Ecuador, la **metodología** aplicada para realizar el autodiagnóstico comunitario refiriéndose a varios temas específicos, los **resultados** de los análisis en el estudio técnico deberán combinarse con el resto de los estudios realizados en un proyecto de evaluación, como es el caso del estudio de mercado, estudio administrativo y finalmente el estudio financiero. La estimación de los costos del proyecto son parte importante en el desarrollo de los proyectos de inversión, tanto por su efecto en la determinación de la rentabilidad de este como por su variedad de elementos que condicionan el estudio financiero (Mendoza, 2020).

El trabajo de investigación titulado, **Impacto del COVID -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador**, del autor **Jorge Oswaldo Quevedo Vázquez**, cuyo **objetivo** general fue, analizar el impacto del COVID-19 en el emprendimiento del sector turístico en Ecuador, de esta manera la **metodología** aplicada se realizó a través del análisis bibliográfico de fuentes reconocidas en la materia tal como es el caso de la OMT la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, los **resultados** de la investigación fueron las medidas implementadas por los gobiernos diseñados para aplanar la curva de contagio tienen y tendrá impactos positivos para la salud. Pero, también afectó a la actividad económica pues el distanciamiento social generalmente implicó la desaceleración de la producción o incluso su interrupción total. Esto disminuyó las horas de trabajo y los salarios y dio lugar a la derivada reducción de la demanda agregada de bienes y servicios (Quevedo Vázquez, 2020).

El trabajo de investigación titulado, **Efectos del covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador**, del autor **Juan Carlos Salazar Yacelga**, cuyo **objetivo** fue analizar los efectos del COVID-19 en el turismo gastronómico del Ecuador., la **metodología** fue la investigación de tipo descriptiva puesto que aborda cuáles han sido los efectos de la pandemia por covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador. Fue un estudio bibliográfico que buscó sustentar en base a la revisión de información relevante y actualizada las secuelas de la llegada del covid-19 en el turismo ecuatoriano. Para compilar la información se realizó una búsqueda bibliográfica sobre diversos estudios publicados a cerca de la afectación del sector turístico nacional, además de realizarse una revisión sobre los programas y proyectos implementados por el Gobierno en miras del incremento de la actividad turística sustentable y consciente que favorezca el fortalecimiento de la matriz productiva., los **resultados** de la investigación avanzó gradualmente en la búsqueda de una recuperación económica de la mano del turismo gastronómico y turismo rural, inició con la llegada de las vacunas al país, que propició un ambiente de seguridad a los viajeros ante las medidas de protección y bioseguridad tomadas por los gobiernos de turno. (Salazar Yacelga, 2021)

El trabajo de investigación titulado, **Caída del turismo por la COVID-19. Desafío para México y experiencias internacionales**, del autor **Juan Pablo Aguirre Quezada**, cuyo **objetivo** señaló diferentes impactos causados a este sector por las medidas de protección social ante la amenaza del coronavirus en México, así como una revisión de las acciones públicas en otros países para reactivar este flujo turístico, la **metodología** contó con tres grandes apartados: primero, la sección de impactos a la actividad turística en México debido a la emergencia de la covid-19, que analizó la magnitud del daño en la economía local. Posteriormente, el apartado Propuestas de reactivación turísticas en México, que incluyó ideas tanto de las y los legisladores de la Cámara de Diputados y el Senado de la República, así como de especialistas, a fin de buscar recobrar el dinamismo de la derrama turística para el país. Finalmente, el tema de acciones para la reactivación turística en otros países contuvo un breve recuento de decisiones impulsadas en otros países con altos indicadores de visitantes, a fin de que se puso en marcha nuevamente a esta rama comercial, los **resultados** fueron que ha sido una actividad sumamente afectada por los impactos de la pandemia de la COVID -19, con pérdida de empleos a escala internacional en general y en México en particular. Al respecto, algunos expertos señalaron que la recuperación turística puede tardar 70 meses para alcanzar los niveles previos a la pandemia. Sin embargo, el rubro puede recuperarse y atraer inversiones que permitan “crear muchos puestos de trabajo, especialmente para los grupos más vulnerables, como las mujeres y los jóvenes. Ya que es también un sector con capacidad probada de recuperarse y de tener un efecto multiplicador en la recuperación de otros sectores”. (Aguirre Quezada, 2020)

El trabajo de investigación titulado, **Impacto de la COVID-19 en el Turismo mundial**, del autor **Vladimir Vega Falcón**, cuyo **objetivo** fue mostrar el impacto de la COVID-19 en el turismo mundial, para lo cual los autores consideraron las implicaciones en diversas subdivisiones de este sector, la **metodología** se desarrolló una investigación observacional, retrospectiva, transversal y descriptiva, enfocada a la búsqueda de las características del impacto de la COVID-19 en el turismo mundial,

correspondiendo al nivel de investigación exploratorio, al ser un estudio fenomenológico y hermenéutico, tratándose de una investigación cualitativa, en la cual las estadísticas mostradas fueron creadas por otros autores y recogidas en el contexto de la revisión bibliográfica efectuada, los **resultados** de este estudio sugieren que la gestión del tráfico aéreo de pasajeros ha impedido que la COVID-19 se siga propagando y un ejemplo de ello lo pone de manifiesto Penchyna Grub en el año 2020, al señalar que *“el dato de que Air France/KLM hayan decidido dejar de utilizar el Airbus 380 –el avión de mayor capacidad– es un signo inequívoco de lo que viene”*. (Falcón Vega, 2020)

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1 Turismo

Cuenta Satélite de Turismo de México (2003-2007) El turismo se refiere a las actividades realizadas por los turistas. Comprende todas las actividades económicas dedicadas a satisfacer las necesidades de los turistas. Por lo tanto, el turismo no puede definirse independientemente de los turistas y las acciones que realizan durante el viaje. El turismo es visto como una actividad realizada por turistas y representa una función de consumo asociada a la producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de los turistas.

Según las estadísticas de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (2006), durante los viajes y estancias, por motivos de ocio, negocios y otros, las personas permanecen en lugares fuera del medio natural durante menos de un año de forma continuada.

1.2.2 Operadoras Turísticas

Según Rosario Peiró (2020) los tours operadores u operadoras turísticas actúan como intermediarios entre el consumidor final, y el producto (servicios, o destinos

determinados de viaje). Algunos trabajan con agencias de viajes, y otros eliminan de la ecuación a estas para centrarse únicamente en el turista final.

Según (Vered, 2018) es una organización encargada de reunir varios servicios proporcionados por los proveedores (aerolíneas, hoteles, compañías de autobuses, restaurantes, guías, etc.) y venderlos al precio todo incluido, es decir una tarifa plana o un paquete, así mismo, ofrece a sus clientes todos los servicios turísticos necesarios para que disfrute durante sus vacaciones.

1.2.3 Pandemia

Según (OMS, 2022) la pandemia afectó al turismo de manera importante debido a que la actividad como tal se vio paralizada. Se cerraron fronteras entre países causando la caída económica de los mismos, además del cierre de muchos establecimientos que se dedicaban y vivían de ofrecer productos y servicios turísticos. Por esta razón, se marcó un antecedente del turismo y antes y después de la pandemia que, aunque aún no acaba, ha mejorado en comparación a años anteriores desde que empezó la pandemia.

Por esta razón se puede entender que la pandemia marcó de manera importante la actividad como tal, cesando a visita de los turistas y obligando a los mismos a tomar precauciones como lo son ahora las medidas de bioseguridad para poder seguir funcionando acomodándose a las necesidades que tenían en la actualidad los clientes y poder reactivar la actividad de una manera más responsable.

1.2.4 COVID-19 con relación a las operadoras turísticas

Las operadoras turísticas frente al COVID-19 es un tema de debate para el autor (MINTUR, 2020) debido a que las visitas de los turistas fueron casi nulas en época de pandemia obligando a muchas de ellas a cerrar y de esta manera afectó económicamente a los propietarios de las mismas, teniendo as, que adecuarse a los

nuevos protocolos de bioseguridad adecuado netamente para las operadoras turísticas en los que estaban tres pasos importantes a seguir:

- 1.- Seguir un procedimiento en ruta por parte del guía a los turistas
- 2.- Seguir el protocolo adecuado (ya sea viaje corto o largo) en el traslado a los pasajeros
- 3.- Seguir un protocolo de respuesta rápida en caso de que algún turista tenga síntomas y deba ser asilado

De esta manera las operadoras turísticas pudieron reactivar y mejorar su actividad ya que son de mucha utilidad en la actividad turística como tal ya que son las encargadas de dar una mejor experiencia al turista en su estadía en algún destino en específico, velando siempre por la calidad de experiencia que se lleve el turista.

1.2.5 Medidas de bioseguridad

Las medidas de bioseguridad son aquellas normas que se utilizan para la prevención y no propagación de enfermedades en general, pero específicamente las enfermedades virales que pueden poner en riesgo la vida de las personas. En la época de pandemia los países se vieron obligados a utilizar estas medidas de bioseguridad para poder bajar la tasa de mortalidad que existía debido a la pandemia COVID-19, siendo así una de las herramientas que permitió mitigar la expansión del virus (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2020).

Las medidas de bioseguridad implementadas en general fueron: el uso obligatorio de la mascarilla que cubra nariz y boca, distanciamiento entre una persona y otra de aproximadamente dos metros como mínimo, el uso de desinfectantes para manos como el alcohol isopropílico y el gel antibacterial, lavarse las manos constantemente, etc.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Según Selltiz (2012) dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

Según Hernandez (2006) el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir, cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema.

Según PANEQUE (1998) en los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas.

2.2 Método de investigación

Según Torres R. (1995) el método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigado, o investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado u objeto de investigación. El camino va de la pluralidad de objetos a la unidad de conceptos.

Según Rodríguez Jiménez (2017) el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica.

Según Torres B. (2006) el modelo inductivo que etimológicamente se deriva de la *conducción* es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales” Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría.

2.3 Diseño de muestreo

El autor Gustavo Tamayo (2001) menciona que el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

2.4 Diseño y recolección de datos

Según Bavaresco (2006) la población de una investigación está compuesta por todos los elementos personas, objetos, organismos, historias clínicas que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. También se conoce como universo. La población debe delimitarse claramente a sus características de contenido, lugar y tiempo.

Mendez (1999) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: *fuentes primarias* y *fuentes secundarias*. Las *fuentes primarias* son la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las *fuentes secundarias* son la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

2.4.1 Población

El autor (López, 2004) menciona que la población es un universo; un grupo de individuos que están presentes en un determinado sector y que proporcionan información importante para poder llevar a cabo un trabajo de investigación. De esta manera se termina que la población son las personas que bajo indicadores específicos entran en la muestra que aportan a una investigación.

Se determinó para el siguiente trabajo de investigación bajo la referencia bibliográfica del Ministerio de Turismo en el año 2021 a la población como:

- A cuarenta operadoras turísticas a las que se tuvo acceso debido a la información proporcionada por el ministerio de turismo.

Cuadro 1: Población

| | <i>Cantidad</i> | <i>Fuente</i> |
|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Operadoras Turísticas. | 40 | (Ministerio de Turismo, 2021) |

2.4.2 Muestra

Por conveniencia.

Los autores (Palella & Martins, 2008) mencionan que “la muestra es una cantidad relativamente más pequeña que se descompone de la población y según sus características previas que deben estar relacionadas con el objeto de estudio aportan de manera significativa al trabajo de investigación. De esta manera se puede determinar que la muestra es un grupo más pequeño de la población como tal.

De esta manera, en el siguiente trabajo de investigación se utilizó una población de 40 operadoras turísticas que dieron sus servicios en época de pandemia.

Y mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia se determinó que por varios motivos que impedían la movilización para poder recabar la información necesaria para poder culminar con la investigación, entre ellos la pandemia, la cual seguía vigente y que no permitió la libre circulación, el investigador escogió factible escoger 3 operadoras turísticas, ya que solo se pudo acceder a ellas por los factores antes mencionados, las cuales fueron:

- 1.- RAYAGUILA S.A
- 2.- ARONINTI S.A
- 3.- JCCB VIAJES&TURISMOS

Cuadro 2: Muestra

| <i>Tipo</i> | <i>Muestra</i> |
|-------------------------------|----------------|
| Operadoras Turísticas. | 3 |

2.4.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos

El autor menciona que las técnicas y recolección de datos es el método por el que el investigador decide es más factible recabar la información que sea necesaria y complemente a la investigación dando respuesta a la problemática planteada al inicio de la misma. Estas pueden ser:

- 1.- Encuestas
- 2.- Entrevistas
- 3.- Observación
- 4.- Cuestionarios
- 5.- Focus Groups

Por esa razón se decidió la entrevista como el mejor método para poder llevar a cabo la investigación y saber que tanto afectó la pandemia a las operadoras turísticas en la provincia de Santa Elena, tanto de la actividad turística como tal, como económicamente. Así se puede saber cómo están haciendo las mismas para afrontar la dura situación que vive el país y el turismo de una mejor manera para poder hacer un análisis más concreto.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El siguiente trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar qué tanto afectó a las operadoras turísticas de la provincia de Santa Elena la paralización de actividades turísticas debido al COVID-19, para esto se establecieron parámetros o criterios de evaluación mediante el instrumento de entrevistas que fueron: la afectación a las diferentes operadoras turística por la paralización de actividades, conocer cuántos turistas solicitaban el servicio de las operadoras comparando antes y después de la pandemia, el riesgo de contagio a COVID-19 para turistas, la importancia de las empresas de contar con medidas de bioseguridad para un trabajo responsable. De esta manera se podrá llegar a una conclusión de que tan afectadas y envueltas se han visto las operadoras turísticas en este cese de actividades por la pandemia que aún está presente.

Para esto, las tres personas entrevistadas de diferentes operadoras y de varios lugares de la provincia quienes fueron los propietarios de: RAYAGUILA S.A, ARONINTI S.A, JCCB VIAJES&TURISMOS, quienes mayormente mencionaron que están de acuerdo con las normas que se establecieron en cuanto a las restricciones de las actividades turísticas, de igual manera pudieron mencionar que tanto los trabajadores como los usuarios de los servicios que ofrecen cumplen con todas las medidas de bioseguridad para poder realizar las actividades a ejecutar como lo son: la mascarilla, gel desinfectante, alcohol para manos, distanciamiento de dos metros como mínimo etc.

También pudieron mencionar que antes de la pandemia recibían muchos más turistas que en la actualidad, bajando de 50%-60% de turistas que solicitaban durante todo el

año los servicios de una operadora turística en la provincia de Santa Elena. Esto también se debió sobre todo por el aforo de restricción que pone el COE Nacional, sin embargo, en ciertos meses (los primeros meses de pandemia) tuvieron que cerrar la atención por prevención tanto de ellos como de los turistas y esto les generó pérdidas económicas que se vieron reflejadas en dichos meses. Muchas empresas dedicadas a este tipo de actividad cerraron por completo y tuvieron que dedicarse a otras actividades para sostenerse económicamente causando así un declive en la actividad turística como tal ya que sin turistas no existe el turismo.

En su mayoría de las empresas consideran que el cierre de las actividades era necesario por diferentes factores, entre ellos que podía existir un contagio masivo entre turistas, causando pánico y más problemas de los que ya existían, pero empresas como JCCB consideran que no era necesarios y que diversas empresas podrían controlar a los turistas que acudían a estos servicios siempre siendo cautelosos y cuidando el bienestar de los pasajeros. Considerando así que de esta manera quizás no hubiera existido un cierre total de las actividades y no causar tantas pérdidas económicas.

Debido a la paralización de las operadoras turísticas, las empresas en cuestión más que todo sus dueños tuvieron que generar ingresos de otra manera ya sea emprendiendo en otros negocios que por el momento les podía generar algún tipo de ingresos ya que generalmente se dedicaban al turismo en tiempo completo, por aquello estas empresas a partir de la paralización de las actividades turísticas tuvieron menos afluencia ya que los turistas mencionan que no estaban preparados para realizar actividades en relación al turismo o simplemente no les brindaban la confianza suficiente para poder llegar a efectuarlas.

Las medidas de bioseguridad son de mucha importancia para la reactivación de la actividad turística y sin estas era casi imposible que el turismo se retomara y las actividades que ya conocíamos poco a poco vuelvan a la normalidad, por esto, los gerentes y administradores de las operadoras turistas antes mencionadas consideran que tiene mucha importancia que toda empresa dedicada al turismo en este caso las operadoras turistas sigan las medidas recomendadas por el COE y de la misma manera implementar sus propias medidas que recuerden a los usuarios la importancia de implementarlas para tener un turismo responsable.

Las empresas consideran que no se puede trabajar sin riesgo a contagio, ya que el riesgo siempre está presente y que también es responsabilidad de las mismas y de los turistas que esto disminuya, ya que como se mencionó en puntos anteriores las medidas de bioseguridad son las herramientas prioritarias para la reactivación de la actividad turística, por eso es de suma importancia seguirlas para mejorar la actividad y para que las empresas cada vez se levanten del gran impacto que causó la pandemia, más que todo en la parte económica de las diferentes empresas en la provincia de Santa Elena.

Pero luego con el pasar del tiempo y luego de implementar obligatoriamente las medidas de bioseguridad en las empresas que se dedican al turismo, incluidas las operadoras turistas, existió una ligera baja de la pandemia en cuanto a contagios, las empresas turísticas y en este caso las operadoras se activaron para poder generar viajes y recorridos, así con esta oportunidad generar la mayor cantidad de ingresos y sobre todo brindar la confianza necesaria a los turistas, aunque cabe recalcar que no fue lo mismo y que las ganancias fueron mínimas ya que aún existe el miedo por parte de los turistas del contagio.

CONCLUSIONES

- Las operadoras turísticas consideran que el COVID-19 afectó de manera importante ya que los turistas por diferentes factores como paralizaciones de actividades, economía, miedo entre otros no acudían a realizar turismo, por ende, no accedían al servicio de las operadoras causando pérdidas económicas de las mismas. Reflejando, así como en época de pandemia muchas de las empresas tuvieron un declive del 50%-60% de turistas anualmente comparado con la época antes de la pandemia.
- En base a las entrevistas a los representantes de las operadoras turísticas se pudo analizar los efectos del Covid-19 en las mismas, dando como resultado la paralización parcial de las actividades de estas empresas que en un corto plazo se vieron afectadas económicamente, ya que viven del turismo.
- A medida que avanza la apertura de las actividades turísticas han dado cabida a que los dueños de estas operadoras creen ideas innovadoras para generar confianza en los usuarios de sus servicios y poder reactivar la actividad mediante la implementación de las medidas de bioseguridad.

RECOMENDACIONES

- Las empresas en cuestión deberían seguir un plan en caso de existir otra pandemia o dado el caso de que existiese una nueva ola de contagios dentro del país, tener en cuenta que hoy en día todo esto puede ser posible y tenerla dentro de su plan de negocios, además de saber cómo actuar ante estas situaciones.
- Avanzar con las ideas innovadoras e ir implementando nuevos sitios turísticos para captar nuevos clientes y mantener los que ya están como clientes fijos. Además de incentivar de maneras alternas los servicios ofrecidos por las operadoras.
- Las medidas de bioseguridad deben ser cumplidas a cabalidad para poder seguir generando la confianza que se requiere dentro de los lugares turísticos y así los usuarios puedan contratar un servicio sin miedo alguno.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Quezada, J. (Junio de 2020). *Caída del turismo por la covid-19. Desafío para México y experiencias internacionales*. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/1871>
- Bavaresco. (2006). *Urbe*. Recuperado el 12 de Junio de 2021, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094262/cap03.pdf>
- Cuenta Satélite de turismo de México. (2003-2007). *Entorno Turístico*. Recuperado el 17 de Marzo de 2022, de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/>
- DÍAZ, A. M. (Febrero de 2012). *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL*. Recuperado el Febrero de 2021
- Falcón Vega, V. (2020). IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL TURISMO MUNDIAL. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 207-216.
- Gustavo Tamayo . (2001). *Diseños muestrales en la investigación*. Recuperado el 13 de Junio de 2021, de <file:///C:/Users/PC-USER/Downloads/Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273.pdf>
- Hernandez. (2006). Recuperado el Febrero de 2021, de <http://catarina.udlap.mx>
- Juan Carlos Salazar. (2021). Efectos del covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 1071-1088.
- Katherine Viviana Flores Astudillo. (Julio de 2015). *UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Recuperado el 18 de Febrero de 2021
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo*.
- MARIA SILVANA VARGAS ROJAS. (Junio de 2012). *ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO*. Recuperado el 12 de Febrero de 2021
- MARTÍNEZ, M. A. (Julio de 2016). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS*. Recuperado el Febrero de 2021
- Mendez. (1999). *Eumed.net*. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html
- Mendoza, A. F. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio.*, 79-103.
- México, C. I. (1965). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>
- Ministerio de Turismo*. (13 de Marzo de 2021). Recuperado el 03 de Julio de 2021, de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

- MINTUR. (2020). *Ministerio del Turismo*. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-operadores-tur%C3%ADsticos-para-posibles-casos-sospechosos-de-COVID-19.pdf>
- NAUCAR, N. M. (Marzo de 2013). *UNIVERSIDAD DE CHILE*. Recuperado el Febrero de 2021
- OMS. (2022). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es>
- OMT. (1998). Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/los-operadores-de-turismo.html>
- OMT. (2006). Obtenido de <https://www.cambridge.org>
- Ortega, M. (2020). Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía.*, 233-247.
- Parella, S., & Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición)*. Caracas: FEDUPEL.
- PANEQUE, R. J. (1998). *ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*. Recuperado el Febrero de 2021, de <http://www.sld.cu>
- Quevedo Vázquez, J. (2020). Impacto del covid -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. *Dominio de la Ciencia*, 1352-1367.
- Rodríguez Jiménez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26.
- Rosario Peiró. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 17 de Marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/tour-operador.html>
- Salazar Yacelga, J. (2021). Efectos del covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 1071-1088.
- Secretaria de Trabajo y Seguridad Social. (19 de Agosto de 2020). *Secretaria de Trabajo y Seguridad Social*. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/05/4.Protocolo-de-Bioseguridad-PARA-GUIAS-DE-TURISMO-V2-19-08-20.pdf>
- Selltiz, C. (2012). Obtenido de <https://tesisplus.com/investigacion-exploratoria/investigacion-exploratoria-segun-autores/>
- Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Torres, R. R. (1995). *Manual de Investigación Documental*. Mexico: Plaza Valdés.
- Vered. (2018). Obtenido de <http://veredgo.es/que-hace-un-operador-de-turismo/>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a RAYAGUILA S.A.

NOMBRE DE LA EMPRESA:

RAYAGUILA S.A

NOMBRE:

Alex Marcelo Yagual Pozo

OCUPACION:

Gerente General

1. **¿Considera usted que era necesario el cierre de las actividades turísticas totales?**

Si

2. **¿Considera usted que se pudo haber trabajado sin riesgo de contagio?**

Si

3. **¿Qué cantidad de turistas recibía antes de la pandemia? (anual)**

4000 personas

4. **¿Qué cantidad de turistas recibe en la actualidad? (mensual)**

70 mensual

5. **¿Qué tanto afectó el cierre de las actividades turísticas a su empresa?**

Mucho, nos dedicamos 100% al turismo

6. **¿Considera que es importante tomar medidas de bioseguridad antes, durante y después de realizar una actividad turística?**

Si

7. **¿Está de acuerdo con el COE Nacional, al momento que exige ciertas restricciones para la realización de las actividades turísticas?**

Si

8. **¿Cómo empresa se realiza las respectivas medidas de bioseguridad?**

Si

Anexo 2: Entrevista a Aroninti S.A.

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Aroninti S.A.

NOMBRE:

Wilson Amado Guale Laínez

OCUPACION:

Representante legal presidente

1. ¿Considera usted que era necesario el cierre de las actividades turísticas totales?

Si era necesaria la salud de uno y de los turistas.

2. ¿Considera usted que se pudo haber trabajado sin riesgo de contagio?

No, porque hay muchas personas que no se adecuaban al uso de mascarillas.

3. ¿Qué cantidad de turistas recibía antes de la pandemia? (anual)

Recibíamos un 70% de turistas.

4. ¿Qué cantidad de turistas recibe en la actualidad? (mensual)

Actualmente recibimos un 25 a 30% de turistas.

5. ¿Qué tanto afectó el cierre de las actividades turísticas a su empresa?

En si afectó en su totalidad ya que uno como empresa decidió cerrar por completo.

6. ¿Considera que es importante tomar medidas de bioseguridad antes, durante y después de realizar una actividad turística?

Si, ya que damos seguridad ya sea de los turistas como la de nosotros.

7. ¿Está de acuerdo con el COE Nacional, al momento que exige ciertas restricciones para la realización de las actividades turísticas?

Si estoy de acuerdo con las restricciones del COE Nacional en los del tema actividades turísticas.

8. ¿Cómo empresa se realiza las respectivas medidas de bioseguridad?

Si ya que protegemos a los turistas y a nuestra propia vida, como servidores turísticos

Anexo 3: Entrevista a JCCB S.A.

NOMBRE DE LA EMPRESA:

JCCB S.A

NOMBRE:

Carolina Cedeño

OCUPACION:

Gerente General

1. ¿Considera usted que era necesario el cierre de las actividades turísticas totales?

No

2. ¿Considera usted que se pudo haber trabajado sin riesgo de contagio?

No

3. ¿Qué cantidad de turistas recibía antes de la pandemia? (anual)

Se realizaban 3 viajes a mes. (1500 alrededor)

4. ¿Qué cantidad de turistas recibe en la actualidad? (mensual)

1 viaje por mes. (25 personas, por tema de aforo)

5. ¿Qué tanto afecto el cierre de las actividades turísticas a su empresa?

En su totalidad.

6. ¿Considera que es importante tomar medidas de bioseguridad antes, durante y después de realizar una actividad turística?

Claro es obligación y las cumplimos.

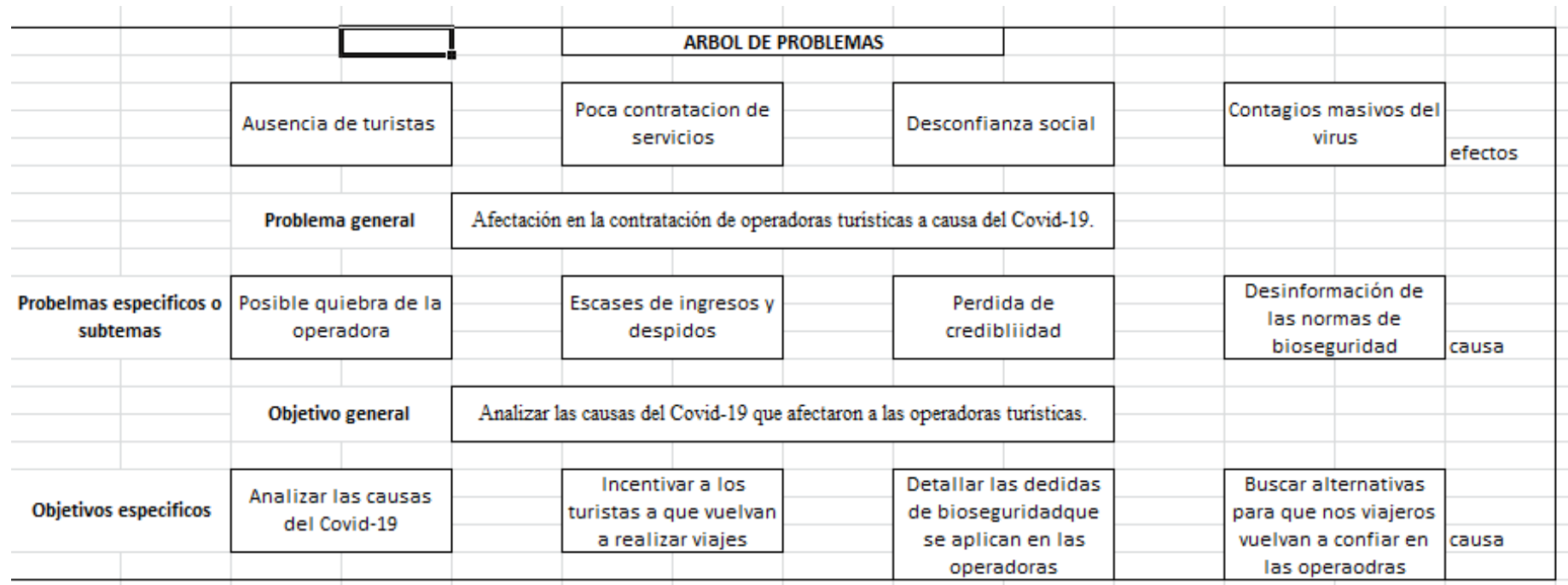
7. ¿Está de acuerdo con el COE Nacional, al momento que exige ciertas restricciones para la realización de las actividades turísticas?

No, es absurdo en ciertas normas.

8. ¿Cómo empresa se realiza las respectivas medidas de bioseguridad?

Sí, por el bienestar de todos.

Anexo 4: ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo 5: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZAR LAS VARIABLES

| Nº | VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO | ACTORES |
|----|-----------------------|--|--|---------------------|---|-------------|-----------|
| 1 | Operadoras turísticas | Los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento). | Operadores turísticos | Empresas turísticas | ¿Conoce sobre las operadoras turísticas? | Encuesta | Turista |
| | | | Agentes que participan en la actividad turística | | ¿Ha viajado con alguna operadora turística? | Encuesta | Turista |
| | | | Consumidor final | | ¿Qué opina acerca la forma de operar de estas empresas en la pandemia? | Encuesta | Turista |
| | | | Producto turístico | Promoción turística | ¿Conoce usted de como es el proceso de conseguir un viaje? | Entrevista | Comunidad |
| | | | La oferta | | ¿Estaria dispuesto a recibir información concreta de cómo se realiza uno de los servicios que ofrece una operadora? | Entrevista | Comunidad |
| | | | | | ¿Conoce sobre qué tipo de productos ofertan las operadoras turísticas? | Encuesta | Turista |
| | | | | | ¿Sabe usted si las operadoras turísticas cumplen con las medidas de bioseguridad? | Encuesta | Turista |
| | | | | | ¿Tiene el conocimiento si los productos ofertados cumplen con las medidas de bioseguridad? | Encuesta | Turista |