



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

TRABAJO DE TITULACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TURÍSTICAS

TEMA

**GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE
CERTIFICACIONES DE BIOSEGURIDAD, EN LAS AGENCIAS DE
VIAJES DEL CANTÓN MANTA, 2021**

AUTORA

IVANA SALOMÉ ZAMBRANO BAZURTO

TUTOR

ING. FERNANDO EDUARDO MACÍAS MENDOZA

MANTA, AGOSTO 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el proyecto de investigación, bajo la autoría de la estudiante Ivana Salomé Zambrano Bazurto, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2022-2023(1), cumpliendo el total de 380 horas, bajo la opción de titulación de proyecto de investigación, cuyo tema es “Gestión de la calidad de la certificación de bioseguridad de las agencias de viajes en el cantón Manta, 2021”

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 22 de agosto del 2023

Lo certifico,

Dr. Fernando Macías.
Docente Tutor(a)
Área: investigación.

Proyecto de investigación CORREGIDO (1)

10%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Proyecto de investigación CORREGIDO (1).docx
ID del documento: ed17b3abcce686a3f3e256b409093a0dee8991e8
Tamaño del documento original: 243,18 kB

Depositante: FERNANDO MACIAS MENDOZA
Fecha de depósito: 24/7/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 24/7/2023

Número de palabras: 13.736
Número de caracteres: 91.419

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scielo.sld.cu El turismo: la gestión de la calidad y sus costos http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=52073-60612021000200009 22 fuentes similares	16%		Palabras idénticas : 16% (2219 palabras)
2	Proyecto de investigación_MEJIA MENDOZA.docx Proyecto de investigació... #130c21 El documento proviene de mi grupo 25 fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 3% (449 palabras)
3	Reyes Quiróz Hellen. PF.docx Reyes Quiróz Hellen. PF #909813 El documento proviene de mi grupo 20 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (267 palabras)
4	www.unwto.org Glosario de términos de turismo OMT https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos 17 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (285 palabras)
5	dspace.ups.edu.ec Diseño de una metodología de control interno para una empres... http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1458/11/UPS-QT01717.pdf 17 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (278 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com Análisis documenta... https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/downlo...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (39 palabras)
2	dspace.ucuenca.edu.ec Estudio comparativo de buenas prácticas sostenibles y pro... http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36654/4/Trabajo de titulación (3).pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (39 palabras)
3	repositorio.uta.edu.ec Gestión de la calidad con énfasis en el servicio del sector ho... https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/bitstream/123456789/32803/1/644_O.E..pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (34 palabras)
4	c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com https://c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com/uploads/public/a55b1afa98eb9ea4fc00b9a6d3b996ba.pdf#:~:t...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (38 palabras)
5	repositorio.unesum.edu.ec http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4256/1/SANCHEZ_LINO_GABRIELA_NICOLE.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (37 palabras)

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado **“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CERTIFICACIÓN DE BIOSEGURIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CANTÓN MANTA, 2021”** ha sido realizado y concluido por la estudiante Ivana Salomé Zambrano Bazurto; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

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

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Lic. Luis Reyes Chávez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
DEL TITULACIÓN

Ing. Pedro Montalván Acosta
MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN

Ing. Manuel Velázquez Campuzano
MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN

Ing. Fernando Macías Mendoza
DOCENTE TUTOR
DE TITULACIÓN

Ivana Salomé Zambrano Bazurto
GRADUADA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Este proyecto de investigación es llevado a cabo como parte del proceso de titulación para obtener el grado de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido ubicado corresponde a la investigadora, por ende, se deben los debe citar en caso de tomar información de este documento.

Ivana Salomé Zambrano Bazarro

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, quienes han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional.

A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mi hermana que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo, ha estado siempre cuidándome y guiándome.

A mis profesores, gracias por su tiempo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Ivana Zambrano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Agradezco también a mi Padre por ser un apoyo en mi carrera, en mis logros, en todo, aun estando lejos lo llevo siempre en mi corazón y mente.

A mi hermana, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

Ivana Zambrano

RESUMEN

La gestión de la calidad es un factor determinante en el crecimiento de las empresas, en el presente trabajo de titulación se analiza la implementación en las agencias de viajes, estas al pertenecer al sector de servicios deben acoplarse a las necesidades de los clientes. En referencia a las certificaciones de bioseguridad, estas tomaron relevancia a partir de la situación de emergencia provocada por la pandemia COVID-19. En base a lo anterior surge la actual investigación basada en analizar la gestión de la calidad en las certificaciones de bioseguridad en las agencias de viaje del cantón Manta durante el periodo 2021.

El diseño metodológico de la investigación es exploratorio, se emplea el método analítico-sintético. También se utilizan la encuesta y entrevista como técnicas. El cuestionario se usa como instrumento y se consideran la validez del instrumento y el muestreo para mayor veracidad de los datos. Se recopilaron un total de 196 encuestas, los resultados revelan que las agencias de viajes del cantón Manta que fueron visitadas por los encuestados si consideraron la aplicación de las normativas y protocolos sanitarios como parte de sus actividades post pandemia COVID-19. Al finalizar se elabora un esbozo de propuesta sobre ciertas directrices que ayudan a la correcta aplicación de los protocolos y así obtener una certificación de bioseguridad en las agencias de viajes del cantón. Esta matriz puede ser analizada y pulida por el Ministerio de Turismo, dándole un mejor enfoque a las actividades.

Palabras clave: Turismo, pandemia COVID-19, Agencias de viaje, certificados de bioseguridad.

ABSTRACT

Quality management is a determining factor in the growth of companies, in this case study its implementation in travel agencies is analyzed, these belonging to the service sector must be coupled to the needs of customers. In reference to biosafety certifications, these became relevant from the emergency situation caused by the COVID-19 pandemic. Based on the above, the current research arises based on analyzing the quality management in biosafety certifications in the travel agencies of the Manta canton during the period 2021. The methodological design of the research is exploratory, the analytical method is used-synthetic. The survey and interview are also used as techniques. The questionnaire is used as an instrument and the validity of the instrument and the sampling are considered for greater accuracy of the data. A total of 196 surveys were collected, the results reveal that the travel agencies of the Manta canton that were visited by the respondents did consider the application of health regulations and protocols as part of their post-COVID-19 pandemic activities. At the end, a proposal outline is prepared on certain guidelines that help the correct application of the protocols and thus obtain a biosafety certification in the canton's travel agencies. This matrix can be analyzed and polished by the Ministry of Tourism, giving a better focus to the activities.

Keywords: Tourism, COVID-19 pandemic, travel agencies, biosafety certificates.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Formulación del problema.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Antecedentes.....	9
1.2 Turismo.....	10
1.3 Agencias de viajes.....	13
1.2.1 Agencias de viajes Manta.....	15
1.4 Gestión de calidad.....	16
1.5 Certificación de bioseguridad.....	28
1.6 Protocolos de Bioseguridad.....	31
1.7 Estrategias en el turismo.....	32
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
2.1 Diseño de investigación.....	33
2.2 Tipo de investigación.....	33
2.3 Métodos.....	33
2.4 Técnicas.....	34
2.5 Instrumentos.....	34
2.6 Población y muestra.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
3.1 Resultados de la encuesta aplicada.....	40
3.2 Resultados de la entrevista aplicada.....	53

3.3 Diseño de la propuesta	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor.....	9
Figura 2. Género del encuestado	40
Figura 3. Edad	41
Figura 4. Instrucción académica.....	42
Figura 5. Servicios en agencias de viajes	43
Figura 6. Gestión de la calidad	44
Figura 7. Medidas de bioseguridad	45
Figura 8. Aplicación de los protocolos de bioseguridad	46
Figura 9. Aspectos de la gestión de calidad y certificación de bioseguridad	47
Figura 10. Control de la gestión de calidad y certificaciones de bioseguridad	48
Figura 11. Retos de la industria	49
Figura 12. Valoración de aspectos.....	50
Figura 13. Fortalecimiento de las actividades	51
Figura 14. Estrategias	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del tipo de turismo	11
Tabla 2. Clasificación de agencias de viajes	14
Tabla 3. Agencias de viajes Manta.....	16
Tabla 4. Cuestionario de encuesta	34
Tabla 5. Cuestionario de entrevista	37

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación se centró en analizar la gestión de calidad y la certificación de bioseguridad en las agencias de viajes del cantón Manta. Los resultados finales como tal permiten revelar si estas empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos han aplicado estas normativas protocolarias emitidas por el Ministerio de Turismo y los Organismos de Salud Pública del Ecuador, durante el contexto de la pandemia COVID-19.

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 (OMT, 2019).

Por su parte, (Castello, 2020) considera al turismo como piedra angular para la expansión de otros sectores implícitos en su cadena de valor. Este se encuentra ligado a un conjunto de actividades extendidas a lo largo de los territorios. Entre ellas se encuentran el transporte, el sector hotelero, gastronomía, infraestructura básica, la construcción, la publicidad, el entretenimiento, paseos, comercios, y demás servicios asociados.

Con base a lo expuesto en el párrafo anterior, define al turismo como una fuente generadora de ingresos y creadora de oportunidades de trabajo para los ciudadanos. La actividad turística depende de aspectos esenciales como servicios básicos, conectividad, señaléticas, seguridad, infraestructura y una diversificada oferta de actividades.

La actividad turística se vio estancada a causa de la pandemia COVID-19. Como consecuencia, varias organizaciones hicieron un llamado a nivel mundial a que los países tomen medidas restrictivas para disminuir el riesgo de contagio y el esparcimiento de dicha enfermedad, entre estas: el cierre de fronteras, restricciones de viaje, cierre de las actividades productivas en empresas y destinos, confinamiento social, además, de medidas básicas de higiene y limpieza, entre otras (Zambrano, 2021).

La estructura de esta tesis consta de justificación donde se resalta que la gestión de la calidad es clave para el crecimiento empresarial en sectores como agencias de viaje. La pandemia ha destacado la importancia de certificaciones de bioseguridad. Esta tesis analiza su aplicación en agencias de viaje en Manta en 2021.

La tesis sigue una estructura lógica desde la introducción del tema hasta la presentación de resultados y conclusiones, pasando por la justificación, el marco teórico y la metodología utilizada en el estudio. Cada sección cumple un propósito específico para respaldar y comunicar los hallazgos de la investigación.

JUSTIFICACIÓN

El sector turístico enfrentó una de las mayores crisis en la historia tras la extensión de la pandemia del COVID-19. Esta situación ha llevado a empezar una especie de supervivencia junto a la comunidad (Mendoza & García, 2020). La actividad turística sufrió grandes afectaciones por esta enfermedad, surgida a finales del 2019 en China y que luego se expandió por el mundo en un corto periodo. Dicho fenómeno provocó el cierre temporal y definitivo de las organizaciones en todos los sectores e incidió en el despido masivo de los empleados, generando una incertidumbre social y económica.

Las agencias de viajes son empresas dedicadas a desarrollar actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría, venta y operación de servicios turísticos, de acuerdo con su clasificación, utilizando medios propios o contratados para la prestación de estos (Mincetur, 2020).

Estas empresas han sido afectadas por la pandemia COVID-19, en tal sentido, los gestores y representantes administrativos deben trabajar para su retorno seguro y la reactivación total. Basado en lo anterior, se determina que uno de los sectores afectados por este virus en el Ecuador fueron las agencias de viajes, estas se vieron en necesidad de tomar la difícil decisión de hacer un paréntesis a sus actividades, provocando millonarias pérdidas y originando un despido masivo de los colaboradores internos (Sulca, 2020).

En Irlanda, se analizó la Planificación y gestión de riesgos de bioseguridad en el turismo del país, resaltando que la falta de conciencia y reconocimiento de la eficacia de las medidas de bioseguridad es una barrera para su implementación, donde solo un 3% de las agencias de turismo cuentan con un departamento de comunicación de bioseguridad para los turistas (Melly & Hanrahan, 2020).

En Bolivia se investigó sobre la cultura de bioseguridad en la gestión de servicios turísticos, donde se concluyó que la aplicación de estos protocolos no es novedad y se deben implementar de forma sistemática, incluso si esto requiere la reestructuración de los servicios que se ofertan (Prado, 2021).

Mientras que en Ecuador, se ha investigado sobre las dificultades en el proceso de implementación de protocolos de bioseguridad para la reapertura de establecimientos turísticos en Tungurahua post COVID-19, concluyendo que alrededor del 62% de los locales aplicaron aproximadamente el 90% de los protocolos, mientras que el restante 38% optó por no utilizarlos debido a la percepción de que su implementación es complicada y que implica un costo de inversión de 130\$ (Salas & Orozco, 2022).

Con base a datos del Catastro de Agencias de Viajes GAD Manta (2020), en el año 2019 existían 37 agencias de viajes en el cantón Manta. Estas se dedicaban a la prestación de servicios, asesorías y distintas consultas a los clientes. Claramente esta cantidad de establecimientos ha disminuido, debido a la pandemia COVID-19, ya que este fenómeno obligó a la paralización de sus funciones. A raíz de las campañas de vacunación, se retomaron las modalidades de trabajo presencial en las empresas turísticas. En este contexto, 17 empresas turísticas retomaron la prestación de servicios turísticos en esta ciudad, cumpliendo en su momento a cabalidad las normas de bioseguridad establecidas por los organismos de salud pública del país.

Planteamiento del problema

A causa de la pandemia COVID-19, el Ministerio de Turismo como Órgano Rector de esta actividad adoptó la creación del sello “Chuck in Certificado Bioseguro Ecuador”, el cual tiene como premisa minimizar los riesgos de los trabajadores, consumidores, proveedores y todos los sectores asociados a la cadena de valor, para generar confianza,

aumentar la competitividad del sector de turismo y promover la recuperación y sostenibilidad (Ministerio de Turismo, 2020).

En este contexto, el principal problema detectado en las agencias de viajes del cantón Manta es la falta de aplicación de la gestión de la calidad hacia la obtención de la certificación de bioseguridad, lo cual incurre en la generación de disconformidades a los clientes y usuarios en general que acuden a dichas empresas turísticas en busca de algún servicio de asesoría de visado, consultas de viajes, compras de paquetes o tickets aéreos y demás.

En cuanto a los síntomas de esta problemática, se detectan la falta de aplicación de un sistema de gestión de la calidad el cual avale la certificación de bioseguridad, para el retorno seguro a las actividades. Con relación a las causas, estas se vinculan con la falta de aplicación de protocolos de bioseguridad y también la inexistencia de buenas prácticas en términos de calidad en las agencias de viajes del cantón Manta.

Formulación del problema

¿Cómo la gestión de la calidad aporta en la certificación de bioseguridad en las Agencias de Viajes del cantón Manta?

El *objeto de la investigación* consiste en determinar como la gestión de calidad es un parámetro para la obtención y aplicación de la certificación de bioseguridad, mientras que el *campo de acción* son las agencias de viajes pertenecientes al cantón Manta. La *idea a defender* radica en cómo el estudio de la gestión de la calidad aporta a la certificación de bioseguridad en las agencias de viajes del cantón, permitiendo así el retorno seguro a las actividades turísticas. Referente a las variables de la investigación, en este caso son la gestión de la calidad en Agencias de Viajes y la certificación de bioseguridad.

En correspondencia se formulan los siguiente objetivos generales y específicos de la investigación.

Objetivo general

Realizar un análisis exploratorio sobre la aplicación de la gestión de la calidad y la certificación de la bioseguridad en las agencias de viajes del cantón Manta durante pandemia COVID-19.

Objetivos específicos

1. Establecer los tipos de certificaciones en bioseguridad para las agencias de viajes del cantón Manta.
2. Evaluar el grado de aplicación de los protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes del cantón Manta
3. Elaborar un conjunto de estrategias para contribuir a la gestión de la calidad y la certificación de la bioseguridad en las agencias de viajes.

La importancia de la investigación radica en analizar la actualidad de las agencias de viajes del cantón Manta, en cuanto a la gestión de la calidad y la aplicación de la certificación de bioseguridad. Los resultados sirven de gran ayuda para la elaboración de una propuesta que aporte a la reactivación del turismo en esta localidad y por supuesto a la recuperación económica de estas empresas turísticas.

El diseño metodológico de la investigación es exploratorio, se emplea el método analítico-sintético para llevar a cabo un diagnóstico a nivel general de contenido y luego sintetizar los aspectos más importantes de la investigación. También se utilizan la encuesta y entrevista como técnicas. El cuestionario se usa como instrumento y se consideran la validez del instrumento y el muestreo para mayor veracidad de los datos.

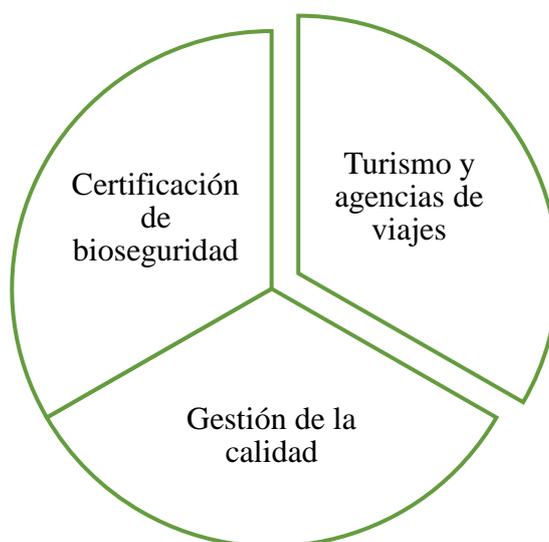
El proyecto se deriva en tres capítulos. En el Marco Teórico, se disciernen los contenidos referentes a las palabras claves del proyecto, como tal se agregan aspectos como definiciones, clasificación y demás. En el capítulo Diseño Metodológico, se hace mención al tipo de investigación, los métodos, técnicas, instrumentos y herramientas En el capítulo de Resultados y Discusión se emiten los aportes finales acerca de los datos recabados y también se diseña la propuesta.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan los contenidos teóricos que guardan relación con la gestión de la calidad y la certificación de bioseguridad en las agencias de viajes. En la siguiente figura (1) se agrega el hilo conductor de los temas a desarrollar.

Figura 1

Hilo conductor



Nota El gráfico representa los temas a investigar a profundidad la gestión de calidad de las agencias de viaje.

Fuente: Elaboración propia.

1.1 Antecedentes

En el pasado, el inicio de la gestión de la calidad tuvo lugar en el ámbito de la manufactura, cuando se comenzaron a aplicar enfoques como el control estadístico de calidad desarrollado por W. Edwards Deming y otros profesionales en la década de 1940. A medida que pasó el tiempo, estas metodologías se expandieron hacia otros ámbitos, abarcando también los sectores de servicios. En este contexto, el énfasis en lograr la satisfacción del cliente y la continua mejora se erigieron como fundamentos esenciales de la gestión de la calidad (Chacón & Rugel, 2018).

Mientras que los certificados de Bioseguridad, los laboratorios no prestaban atención al manejo de material biológico, aun en áreas de estudio y actividades riesgosas. Solo los microbiólogos seguían prácticas seguras. En los años 80, con la aparición del VIH, se introdujeron medidas de seguridad más amplias, como el Manual de Bioseguridad del CDC de EE. UU. y las Precauciones Universales, que establecen tratamientos uniformes de todas las muestras (Cobos, 2021).

A causa de la pandemia de COVID-19, las agencias de viaje se vieron forzadas a implementar certificados de bioseguridad. Estos certificados, esenciales para la gestión de calidad, aseguran la seguridad de los servicios ofrecidos al cumplir con normativas y protocolos de salud, proporcionando confianza a los viajeros en un entorno seguro.

1.2 Turismo

La actividad turística ha venido posicionándose ventajosamente en la economía mundial, como una de las principales actividades económicas, desde la Segunda Guerra Mundial. El desarrollo tecnológico, y los consecuentes avances en la tecnología de los transportes masivos, han sido piezas fundamentales para el ponderable crecimiento del sector turístico a nivel global (Bringas, Osorio, & Sosa, 2020).

El sector turístico es la agrupación de unidades de producción en diferentes industrias que suministran los bienes y servicios de consumo demandadas por los visitantes. Estas realizan distintas acciones y asimismo representan una proporción tan considerable de su oferta que, en ausencia de visitantes, su producción dejaría de existir en cantidades significativas (OMT, 2019).

Asimismo, se destaca como aquella actividad capaz de generar efectos multiplicadores de empleo y producción, tanto directa como indirectamente y de manera descentralizada. Las tendencias mundiales respecto al concepto de turismo y la variedad de atractivos

disponibles en diferentes partes del país, sustentan la potencialidad de esta actividad en particular (Verdugo, Velastegui, Limaico, Salazar, & Flores, 2019).

En este sentido, la autora considera al turismo como una de las actividades de mayor crecimiento en los últimos años. Esta práctica a nivel mundial genera muchos réditos a los destinos, especialmente económicos. Para lo cual, es necesario contar con la infraestructura adecuada, servicios básicos, accesibilidad, conectividad y demás aspectos para así brindar una atención de calidad a los turistas y visitantes. Del mismo modo, se han identificado una variedad de tipos de actividades turísticas, entre las más destacan se encuentran: turismo de aventura, ecoturismo, cultural, educativo, de salud, entre otros (tabla 1).

Tabla 1.

Clasificación del tipo de turismo

Tipos	Descripción
Turismo de aventura	Tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos y tiende a asociarse con una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza.
Turismo de salud	Tiene como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual gracias a las acciones médicas y de bienestar.
Turismo de negocios	Los visitantes viajan por un motivo específico profesional y/o de negocio a un lugar situado fuera de su lugar de trabajo y residencia con el fin de asistir a una reunión o evento
Turismo gastronómico	La experiencia del visitante cuando viaja está vinculada con la comida y con productos y recorridos afines.
Ecoturismo	La motivación esencial del visitante es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable.
Turismo cultural	La motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/ productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico.
Turismo educativo	Representa un amplio espectro de productos y servicios relacionados con los estudios académicos, las vacaciones para potenciar habilidades, los viajes escolares, el entrenamiento deportivo, los

cursos de desarrollo de carrera profesional y los cursos de idiomas, entre otros.

Turismo urbano	Sus tributos inherentes se caracterizan por una economía no agrícola basada en la administración, las manufacturas, el comercio y los servicios y por constituir nodos de transporte.
----------------	---

Nota Esta tabla muestra los diversos tipos de actividades turísticas con sus respectivas características
Fuente: Organización Mundial del turismo (OMT).

En las últimas décadas esta práctica se ha constituido como una actividad emergente, favorece mayormente en los ámbitos socioculturales y económicos de varias poblaciones para encaminarse hacia un desarrollo sostenible e inclusivo, ya que contribuye ampliamente no solo al crecimiento económico de los países sino también mejora la calidad de vida de los ciudadanos, aporta al mantenimiento de la cultura y beneficia directamente a la protección y defensa del medio ambiente (Terán, 2021).

Como tal, las nuevas generaciones tienen nuevas necesidades sociales por satisfacer. Dichas vacaciones ya no son consideradas como escape de la rutina diaria, sino como alternativas de ocio asociadas a la cultura, el descubrimiento y la construcción de identidad. Esta idea se puede atribuir a la cantidad de información disponible en la red que alimenta la necesidad de ampliar los horizontes y la experiencia de los viajeros (Ruiz & Rivera, 2022).

El sector turístico en el Ecuador ha sido afectado drásticamente debido a la pandemia del COVID-19, por lo consiguiente, miles de establecimientos dedicados a prestar servicios gede esta índole cerraron sus puertas al público. Por otra parte, durante la pandemia, como una forma contraria a la situación actual, las personas que vivían del turismo se han reinventado maneras de surgir nuevamente en la parte turística para reactivarse en todos los aspectos posibles (Romero, 2021).

En tal sentido, la exterioriza que la globalización y el cambio de paradigmas son aspectos para considerar por la industria de viajes. Por ende, las empresas turísticas necesitan implementar acciones disruptivas enfocadas en contribuir a la satisfacción de nuevas exigencias de los turistas y visitantes.

El control de la calidad confluye como herramienta de trabajo, pero ahora se extiende a otras etapas como preproducción y postproducción, incluido el control estadístico de procesos. El aseguramiento de la calidad sugiere acciones preventivas en función de evitar la ocurrencia de errores en los productos y servicios, desde la identificación de necesidades de las partes interesadas hasta los servicios posteriores a la venta (Herrera & López, 2020).

1.3 Agencias de viajes

Las agencias de viajes tienen dos funciones principales, como intermediarios y como asesores de viajes, sin embargo, previo a ello realiza tareas como diseño y organización de productos donde se efectúan las conexiones y convenios con los establecimientos proveedores. Estos pueden ser servicios de movilización interna y externa, actividades turísticas, alojamiento, alimentación, cambio de moneda, papeleo o visado, intercambios, seguros de viajes, guía turística, boletos aéreos y cruceros (Párraga, Chávez, & Solórzano, 2020).

En efecto, estas empresas turísticas se encargan de la prestación de servicios a los turistas/visitantes ya sean estos nacionales o extranjeros. Como tal, su carta de presentación es el compromiso y trato hacia el cliente, también es primordial que las agencias brinden alternativas en cuanto a la oferta de paquetes turísticos, de este modo los visitantes podrán elegir de acuerdo con sus preferencias, gustos o necesidades.

Asimismo, (Ruiz & Villarán, 2021) manifiestan que los responsables de las agencias de viajes deben desarrollar competencias profesionales para mejorar la atención al cliente. En este sentido, priman el conocimiento adquirido a través de los viajes y el trato amable y cordial, la empatía y conocimiento de los usuarios para ofertar un producto dirigido a satisfacer al público. Las agencias de viajes en el Ecuador pueden realizar las siguientes funciones dentro de sus competencias (tabla 2).

Tabla 2.

Clasificación de agencias de viajes

#	Actividades
1	La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transporte locales o internacionales.
2	La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y exterior.
3	La organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional.
4	Prestación e intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del territorio nacional.
5	Alquiler y flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos.
6	La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo nacional o extranjero, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de productos turísticos.
7	Tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios.
8	Entrega de información turística y difusión de material de propaganda.
9	La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística.
10	Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo y especializado.
11	Intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones.
12	Intermediación en el despacho de carga y equipaje por cualquier medio de transporte.

Nota. Fuente: Ministerio de Turismo

Las agencias de viajes han ido adaptándose a los cambios producidos en la sociedad de la información. Los datos llegan a los viajeros por innumerables canales creando, en ocasiones, un exceso de información que hace necesario depurarla, contrastarla y sintetizarla para una rápida comprensión. De hecho, a las clásicas funciones de asesoramiento, mediación y producción tradicionales de estas empresas, se ha sumado una nueva función de igual o mayor importancia como es la de la información (Párraga, Chávez, & Solórzano, 2020).

A raíz de la pandemia COVID-19, las agencias de viajes tomaron decisiones drásticas como el cierre de sus puertas, con la finalidad de evitar la propagación de este peligroso virus. Sin embargo, estas acciones le generaron numerosas pérdidas económicas. En la actualidad, el sector se está recuperando de a poco y las empresas turísticas están retornando a sus actividades, pero acogiéndose a los protocolos de bioseguridad.

1.2.1 Agencias de viajes Manta

Manta, siendo una ciudad portuaria y visitada por muchos turistas, actualmente cuenta con un aproximado de 36 agencias de viajes, cuyos servicios están a disposición tanto de visitantes como de residentes. Estas empresas turísticas establecidas en la ciudad, aportan al desarrollo del mismo, ofreciendo servicios de viajes de acuerdo a las necesidades del cliente (Mera, 2020).

A causa de la pandemia COVID-19 algunas agencias de viajes del cantón Manta dejaron de realizar sus actividades. En tal sentido, se ubican las empresas que luego de este escenario catastrófico han retornado a sus funciones (tabla 3).

Tabla 3.*Agencias de viajes Manta*

#	Agencias	Ubicación
1	Aeslit Cia.Ltda	Calle 13 Entre Av. 7 y 8
2	Viajes y Turismo A&F Delgado C Ltda.	Malecón S/N Entre Calle 13 Y 14
3	Junior Viajes S.A.	Edificio "Pasaje Centro", Avda. 6 E/Calles 13 y 14
4	Kite Ecuador S.A.	Santa Marianita - Malecón
5	Narwell S.A	Ciudadela Barbasquillo
6	Club De Viajes Y Turismo Vacatour Vacatoursa S.A.	Vía Barbasquillo dentro del Hotel Sail Plaza
7	Escuela Humboldt kites S.A.	Santa Marianita
8	Costamurciélago S.A.	Barrio Córdoba, Calle 17 y Av.11
9	Agencia De Viajes Luminus Travel Luminus Travel Ageluminus S.A.	Av. U5 Y Calle 9 Diagonal a Olympus Gym
10	Virtual Travel Agency S.A. Virtravag	Calle 20 Av. 12 Diagonal A Tv Cable
12	Silver Island Operador Turístico Silverisland S.A.	Parroquia Santa Marianita
13	Hydrofun Boats And Tours S.A.	Av. Malecón y Calle 19 Plaza Jocay
14	Isaab Travel Isaabtravel S.A.	Av. 4 Entre Calles 11 y 12 a lado de ANETA
15	Flyboard Pacífica S.A.	Vía Universitaria atrás del UPC
16	Turquino Travel	Calle 13 AV 20
17	ARIEL TRAVEL CIA. LTDA	La Quadra
18	Agencia de viajes Monkey Travel	Flavio Reyes
19	MCB Manta Travel S.A	Avenida 3

Nota. Fuente: Gobierno Municipal del cantón Manta

1.4 Gestión de calidad

La gestión conduce a aplicar la calidad en todos los niveles, de acuerdo con los sistemas de gestión y técnicas actuales, tiene una amplia variedad de aspectos incluidos. La calidad no es suficiente con asegurarla, también debe obtenerse a bajo coste, lo cual exige que los procesos la garanticen a la primera y con el mínimo control ulterior del proceso (Cuatrecasas & González, 2017).

En efecto, la calidad es un factor elemental en las empresas y en el campo turístico no es la excepción. En tal sentido, los administradores o representantes de las agencias de viajes deben procurar incentivar a sus empleados a mantener una buena relación con los clientes, generando así un clima laboral óptimo. De dicha forma se cumplirán los objetivos y metas empresariales.

La calidad en una empresa turística significa realizar correctamente y a la primera los procesos necesarios para satisfacer al cliente y otros grupos de interés (empleados, sociedad, entre otros). Para conseguir lo anterior, la empresa turística puede implantar los principios del sistema de dirección basados en la gestión de la calidad (Tarí et al., 2017). Los gestores turísticos deben realizar evaluaciones constantes, las cuales permitan develar aspectos débiles en la atención al cliente, buscando a partir de allí soluciones dirigidas a elevar la calidad.

La conceptualización de la gestión de calidad se hace significativa en épocas actuales de retos empresariales. En cuanto a la calidad comienza a proyectarse como un elemento más del conjunto de factores que integran la responsabilidad social empresarial, llevando al diseño de sistemas de gestión acordes con este propósito (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018).

De acuerdo con la (Norma ISO, 2015), existen varios principios dirigidos a establecer una cultura de calidad como: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, guía basada en procesos, sistema para la gestión, mejora continua, orientación basada en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

La gestión de la calidad, según la norma internacional ISO 9000 (Oficina Nacional de Normalización, 2015a), implica el cumplimiento sostenido de los principios siguientes:

- Enfoque al cliente: demostrar compromiso con sus expectativas.
- Liderazgo: la máxima dirección asume la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación al cumplimiento de la política de calidad.
- Compromiso de las personas: su contribución a la eficacia del sistema.
- Enfoque a procesos: propicia el control de las interrelaciones de los procesos del sistema en función de la mejora.
- Mejora: corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados en función de la mejora del desempeño y la eficacia.
- Toma de decisiones basada en hechos: los datos registrados como elementos de entrada para cualquier decisión de la alta dirección.
- Gestión de relaciones: significa desarrollar relaciones mutuamente ventajosas con los proveedores y otras partes interesadas, incluidos los clientes.

Por su parte, la norma ISO 9004:2018, titulada "Gestión para el éxito sostenido de una organización: Enfoque de calidad", brinda orientación para lograr una gestión de calidad sostenible y el éxito a largo plazo de una organización. Proporciona recomendaciones prácticas y generales para alcanzar un éxito sostenido, y va más allá de los requisitos específicos de la norma ISO 9001. Se basa en los principios de gestión de calidad y ofrece una guía amplia para lograr la excelencia organizativa. (Pino, Rodríguez, & Cruz, 2021).

Los aspectos clave abordados por la norma incluyen:

- Contexto de la organización: Comprender el entorno en el que opera la organización, considerando factores internos y externos.
- Partes interesadas: Identificar y comprender las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas relevantes, como clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general.

- Gestión de riesgos y oportunidades: Promover la identificación proactiva de riesgos y oportunidades, y su gestión efectiva para garantizar el logro de los objetivos de la organización y la mejora continua.
- Mejora continua: Se fomenta la implementación de procesos de mejora continua en todos los aspectos de la organización, buscando la innovación, la eficiencia y la excelencia en el desempeño.

La norma ISO 10002 se enfoca en proporcionar directrices para establecer y mejorar un sistema de gestión de quejas efectivo con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la reputación de la organización. Aborda diversos aspectos relacionados con el manejo de quejas, y ofrece orientación para su gestión eficiente. (Salas & Paz, 2023).

Algunos de los puntos clave incluidos son:

- Diseño de un sistema de gestión de quejas: Establecer un sistema formal que defina los roles y responsabilidades de las personas involucradas.
- Recepción y registro de quejas: Contar con un mecanismo claro y accesible para que los clientes presenten sus quejas.
- Proceso de investigación y respuesta: Se proporcionan pautas para realizar una investigación imparcial y objetiva de las quejas, ofreciendo respuestas adecuadas y oportunas a los clientes.
- Confidencialidad y protección de datos: Proteger la confidencialidad de la información proporcionada por los clientes durante el proceso de quejas.
- Seguimiento y análisis de quejas: Realizar un seguimiento de las quejas recibidas, analizar las tendencias y patrones comunes.

- Enfoque en la satisfacción del cliente: Considerar las quejas como oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente, implementando acciones correctivas y preventivas que eviten la recurrencia de problemas similares en el futuro.

La vertiginosa evolución que se produce a partir de la década del noventa en los conceptos asociados a la calidad ha influido de manera decisiva en la dimensión estratégica que adquiere la actividad en las relaciones económicas y comerciales.

La gestión de la calidad en el turismo

El sector del turismo presenta rasgos distintivos que determinan las actuaciones que deben ajustarse a las peculiaridades del servicio, por lo que resulta pertinente analizar las actividades asociadas a la gestión de la calidad en este sector.

La Conferencia Internacional sobre las Estadísticas de Viajes y Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) recomendó que el término turismo se definiera como «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado» (OMT, 1991, p. 112). En este estudio de asumió la definición del Dr. Ramón Martín Fernández² descrita como:

El conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psicosociológicas, culturales y medioambientales que se generan entre los viajeros y las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores y receptores, así como las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual. (Herrera & López, 2020).

El turismo brinda experiencias tanto durante el viaje como antes de él. La información previa suministrada por los proveedores contribuye a crear vivencias y percepciones. En esta industria, el enfoque en el cliente es crucial para su existencia. La calidad de un destino turístico se vincula con la satisfacción del cliente, que a menudo está relacionada con el precio. En el turismo, la calidad es esencial y la infraestructura desempeña un papel determinante en la percepción del cliente y en el desarrollo de la actividad turística en el destino.

En el servicio de alojamiento, la calidad percibida está influida por la instalación, las habitaciones, los restaurantes y bares, así como por la amabilidad del personal de contacto y su capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad. Un sistema de la calidad gestiona los procesos que interactúan y los recursos requeridos por las partes interesadas, es decir, aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, si sus necesidades y expectativas no se cumplen (Oficina Nacional de Normalización, 2015a).

En el contexto internacional, tanto en los hoteles como en otros productos turísticos, se observa una tendencia a la implementación de sistemas de calidad total ISO 9001 y Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). Este último es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, que mide el punto en que se encuentran dentro del camino hacia la excelencia para identificar posibles carencias de la organización y definir acciones de mejora.

En España, el Sistema de Calidad del Turismo Español (SCTE), ha realizado diversos programas para garantizar la gestión de la calidad, entre ellos existe la “Q” de Calidad Turística, el cual es un reconocimiento que certifica el cumplimiento de estándares y criterios establecidos en el ámbito turístico, donde se evalúa y reconoce la excelencia en

la prestación de servicios turísticos, asegurando altos niveles de calidad y satisfacción para los turistas (Fuentes, Hernández, & Morini, 2016).

Entre los parámetros que se utilizan obtener las marca “Q” de calidad se encuentran:

- Estándares de gestión: Se verifica si la empresa cuenta con un sistema de calidad definido y si ha documentado los procedimientos necesarios. También se evalúa si se están siguiendo las pautas establecidas en la documentación generada, además de la definición de los procesos.
- Estándares de servicio: Se examinan los procesos de servicio al cliente para verificar su cumplimiento de estándares de calidad. Se asigna una puntuación y, en caso necesario, se utilizan otros sistemas de calificación.
- Estándares físicos: Se evalúan dos aspectos: el exterior (estética, espacio, limpieza e iluminación) y el interno (funcionamiento de procesos y desempeño del personal).

Las empresas de élite en el turismo actualmente también desarrollan sistemas de gestión basados en la filosofía de calidad total, un estilo de gestión que afecta a todos los trabajadores con el objetivo de lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes al menor costo posible y que cause motivación y satisfacción en los empleados. Ello permite a las organizaciones alcanzar importantes cuotas de mercado, al ser una estrategia competitiva diferenciadora.

El Premio Iberoamericano de Calidad cobra cada vez mayor relevancia en la región, aunque no se destaca en el sector turístico. El Hotel Plaza, de La Habana, con el premio alcanzado en el año 2003, ha sido hasta ahora la única instalación hotelera de América

Latina que lo ha conseguido. Recientemente un hotel cubano con la firma Iberostar fue nominado a dicho galardón.

En Perú, se realizó un estudio en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. sobre su gestión de calidad, donde se implementó la norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción de los turistas, pasando de un 29% a un 81% de satisfacción (Valladares, De la Cruz, Salinas, & Bocanegra, 2020). Este indicador permite determinar que aplicar protocolos estandarizados mejora la experiencia de los usuarios.

El estudio de la evolución de las actividades asociadas a la obtención, mantenimiento y mejora de la calidad realizado durante la investigación reafirma el criterio de que en todo momento ha sido preponderante el factor económico. Por ello, actualmente es imprescindible identificar los recursos económicos que se utilizan para obtener una determinada calidad y mantenerla, así como los que son resultado de no tenerla o perderla.

Costos de la calidad

A principios de la segunda mitad del siglo XX comenzó a utilizarse el término «costos de la calidad», definido por los estudiosos del tema a partir de la evolución de los procesos asociados con la provisión de productos / servicios. Las crecientes exigencias del entorno obligaron a las empresas a gestionar la calidad con un enfoque holístico. Inicialmente solo se consideraban aquellos en los que se incurría en las áreas que se ocupaban de la calidad y la identificación de los costos de la producción defectuosa. (Feigenbaum, 1991) reconoce que son los costos operativos los que facilitan el logro y mantenimiento de un nivel adecuado de calidad del producto, teniendo en cuenta los costos y efectos asociados a las fallas incurridas en el proceso producto o de servicios; y los clasifica como:

Costos de prevención: tienen como finalidad evitar que ocurran defectos.

Costos de evaluación: incluyen los gastos necesarios para conservar en la compañía los niveles de calidad por medio de una evaluación formal de la calidad de los productos.

Costos por fallas: incurridos debido a materiales y productos defectuosos que no satisfacen las especificaciones de calidad de la compañía. Incluyen elementos inútiles y por reprocesar, desperdicios y quejas que provienen del mercado. Estos costos se dividen en internos y externos.

En 1973 la Asociación Española para la Calidad (AECA) emitió las primeras recomendaciones para los costos de calidad. Phillip Crosby define este término como «cumplir con los requisitos» (Crosby, 1987). Su filosofía se basa en alcanzar la cifra de cero defectos, con un enfoque preventivo en los procesos para evitar errores y la clasificación de los costos de la calidad en de conformidad y de no conformidad.

A partir del estudio realizado sobre las semejanzas y diferencias entre los modelos presentados, se advierte que evidentemente existe una marcada tendencia tanto en el modelo de Prevención Evaluación y Fallos (PEF) como en el del costo del proceso y el de la no calidad, que también considera los costos intangibles que cobran especial connotación en el sector del turismo. Racionalizar la clasificación utilizando solo las denominaciones costos de conformidad y costos de con conformidad no excluye que se tengan en cuenta los elementos reconocidos en el modelo PAF, como tampoco habría causa que impida la inclusión de la determinación y el análisis de los intangibles.

Los costos de la calidad en el turismo

El sector turístico constituye un elemento fundamental en la economía cubana de hoy, lo que justifica la necesidad de profundizar en los estudios sobre la implementación de modelos para la gestión de los costos de la calidad en sus empresas, fundamentalmente

en las instalaciones hoteleras. La financiación que aporta el turismo a la economía nacional es incuestionable.

A los problemas derivados de períodos recesivos cíclicos propios del turismo se une el cambio permanente de las necesidades de los clientes, que obligan a realizar continuos procesos de reflexión e investigación debido al incremento sostenido de sus expectativas, que ya no se limitan al producto propiamente dicho. Es por ello que las empresas turísticas precisan de estrechas relaciones con sus clientes, ya que estos manifiestan sus preferencias con respecto a los servicios que recibirán, lo que puede definir la satisfacción o no de las expectativas.

Ante el panorama que caracteriza actualmente el sector turístico, los clientes también han adoptado un comportamiento que ha ido experimentando una serie de cambios, entre los que pueden citarse los siguientes: Expectativas de alto estándar independientemente del precio que pagan, masividad en temporada alta y precios más bajos.

Servicios como el transporte, porque los interesados en el disfrute deberán trasladarse hacia el destino escogido, así como las comunicaciones, actividad preponderante en los tiempos que corren, y la restauración, son inherentes a la actividad turística. Sin embargo, la cantidad de visitantes, su estancia y repitencia en dicho destino dependen en gran medida de la actividad de alojamiento. Mantener bajo control sistemático los costos de calidad en el sector hotelero constituye una decisión estratégica con marcada connotación social. El deterioro de la rentabilidad y la competitividad, resultado de las presiones generadas por el entorno, impulsa a las empresas líderes en el sector a prestar atención al control de los costos y la calidad de servicio.

En el turismo la calidad es determinada por el cliente, a partir del cumplimiento de sus expectativas, básicamente centradas en el estado de la infraestructura, la higiene y el servicio prestado por el personal. No obstante, en esta rama cada tipo de actividad estructura y clasifica los costos según sus propias características. En el caso de los establecimientos de alojamiento turístico, pueden clasificarse, al igual que para otras empresas, en: de prevención, de evaluación, de fallas internas y externas. Esto se aplica al resto de los modelos cuyo basamento más sustancial está determinado por dicha clasificación. Incluso en el caso del modelo de los costos de la no calidad, basado en la determinación de los costos por fallos internos y externos, deciden en qué actividades y procesos preventivos o de control resulta más eficaz invertir para disminuir las pérdidas. Esta opción presenta beneficios prácticos al inicio de un programa de mejora para presentar a los decisores los primeros resultados.

La adopción de la clasificación a partir del enfoque del proceso (costos de conformidad y de no conformidad) puede ser utilizada en cualquier entidad turística, donde una parte considerable de sus costos de operación se destinan a garantizar la calidad del servicio; ejemplo de ello es el caso del mantenimiento preventivo.

Debido a la complejidad de la variable calidad en la actividad turística, dependiente y presente en todos los aspectos de la prestación del servicio, una parte importante de los costos de una organización de alojamiento pueden ser considerados como de calidad. Estos pueden presentarse en informes apropiados, clasificados en costos de prevención, evaluación, fallos internos y externos, con el objetivo de que sean analizados por la alta dirección para lograr la mejora continua.

Este criterio es consistente con el enfoque presentado por la norma internacional NC ISO 1014, cuyo basamento se encuentra en el ciclo Deming, toda vez que facilita a la dirección

evaluar el cumplimiento de los requisitos, planificar las actividades de producción de bienes y servicios, asignar los recursos materiales, financieros y humanos necesarios, diseñar e implementar acciones de mejora continua y medir los resultados que determinan la eficacia de los productos y servicios en el mercado (Oficina Nacional de Normalización, 2008).

La visión del control total de la calidad en la actividad turística se amplía sobre áreas funcionales que requieren un cálculo riguroso de los costos totales de calidad. Las instalaciones turísticas deben conocer la información sobre sus costos, de forma tal que puedan controlarlos en relación con los presupuestos.

No existe una forma rígida para la organización de los costos de la calidad en los establecimientos turísticos; esta dependerá de la ubicación, disposición, capacidad y servicios ofrecidos, así como de la personalidad y preparación del gerente y del grupo operacional. El equipo encargado de recopilar la información decidirá cuáles serán tomados en consideración para su análisis sistemático. En cualquier circunstancia habrá costos de difícil cuantificación y que, en último caso, tendrán que estimarse. Tal es el caso de los intangibles, cada vez de mayor importancia en la actividad turística. Ejemplo de ello son las consecuencias de la falta de prestigio o credibilidad por servicios deficientes, que deciden la subsistencia a largo plazo determinadas por la opinión de los clientes sobre el servicio recibido.

Los costos intangibles están habitualmente ocultos, necesitan criterios esencialmente subjetivos apoyados en datos que no suelen estar registrados en los sistemas convencionales de costos. Sin embargo, los costos de los fallos incluyen, además del consumo de factores adicionales (costos tangibles), sus costos de oportunidad (costos intangibles).

La pérdida de imagen es difícil de calcular, pero el efecto es inmediato: la pérdida del cliente. Se expresa como costos del incumplimiento de las expectativas dado que el producto o servicio ofertado provoca la insatisfacción del cliente, que tiende a no repetir la visita y comunicarlo a otras personas de manera oral o a través de las redes sociales y que supone disminuciones en los niveles de ventas. Las reiteradas no conformidades detectadas por los clientes provocan su rechazo, la disminución de las ventas y la pérdida de imagen en el mercado.

1.5 Certificación de bioseguridad

La crisis de salud de COVID -19 ha tenido un impacto significativo en la actividad económica mundial, lo cual ha provocado un colapso sin precedentes en el gasto de consumidores y empresas y, en consecuencia, una recesión económica mundial (Bakar y Rosbi, 2020). Las restricciones a los viajes han afectado inmediatamente a la economía mundial, incluidos los sistemas turísticos. A medida que los viajes aéreos se han detenido o han disminuido drásticamente y muchos países han introducido períodos de cuarentena o han cerrado fronteras, el turismo nacional e internacional ha disminuido drásticamente durante un período de meses (Gössling, Scott, & Hall, 2020).

La pandemia obligó a paralizar las actividades de la industria del turismo, generando muchas pérdidas económicas para estas empresas en específico. Actualmente se está volviendo parcialmente a los viajes internacionales, aunque de manera rigurosa y siguiendo un sinnúmero de protocolos sanitarios.

(Peral, 2018) las certificaciones dentro del sector turístico se convierten en una herramienta fundamental en el apoyo al cumplir con los estándares lo cual promueve la conservación de la biodiversidad. Por tal motivo, para disminuir estos impactos negativos

uno de los más grandes retos es convertirse en sustentable, en cuanto a términos sostenibles, los cuales comprometen: el ambiente, la economía, y lo social.

La bioseguridad comprende medidas preventivas para controlar riesgos laborales y proteger la salud del personal de salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente. Involucra normas de comportamiento y manejo frente a agentes biológicos, físicos o químicos. (Villacreces, 2018)

En el vecino país Colombia, se creó el sello de calidad “Check in Certificado” con el objetivo de ser una herramienta informativa y comercial para diferenciar aquellos establecimientos que ofrezcan mejores condiciones de bioseguridad, proporcionando orientación e información verificable, pertinente, exacta, no engañosa y con base científica, sobre el cumplimiento de las condiciones de bioseguridad (Ministerio de Comercio, 2020).

En tal sentido, varios países en el marco de sus estrategias de reactivación del sector, han trabajado en la implementación de protocolos o estándares de bioseguridad y esquemas de certificación. Por ejemplo, el gobierno de Singapur estableció el sello SG Clean, el cual opera bajo un estándar general que promueve la adopción de buenos hábitos personales y responsabilidad social, elevando los estándares de limpieza. Por su parte, Turquía adelantó acciones para crear un esquema de certificación para destinos y hoteles Free COVID. Portugal publicó protocolos de bioseguridad para el sector turismo y creó el sello Safe and Clean. En España, fueron los actores privados con organismos de certificación quienes empezaron a trabajar en el sello Safe Tourism Certified (Ministerio de Comercio, 2020).

Actualmente la certificación de bioseguridad es un elemento clave para la reactivación total del turismo, post pandemia COVID-19. Desde luego, al implementar normas y

políticas públicas de salud, se generará un ambiente seguro para recibir turistas y visitantes, lo cual permitirá dinamizar la economía en las comunidades receptoras.

En Ecuador, el ministerio de turismo mediante el sello Safe Travels, elaboro un listado de 400 empresas privadas que brindan servicios de hotelería y turismo donde estas garantizan que cumplen con buenas prácticas de bioseguridad. (Universo, 2020) Safe Travels busca establecer normas compartidas para un futuro de viajes seguro y sin complicaciones, brindando una experiencia genuina al viajero y asegurando millones de empleos y un crecimiento económico sostenible.

Entre los criterios para la obtención del sello Safre travels, se evalúan:

- Demostrar la aplicación de protocolos de bioseguridad.
- Haber participado de capacitaciones virtuales en bioseguridad que continuamente se emiten de manera gratuita a través de medios virtuales por parte del Ministerio de Turismo y otras instituciones públicas como la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME), el Ministerio de Salud Pública, entre otras.
- Tener registro turístico.
- Aprobar una inspección efectuada por el Ministerio de Turismo o el gobierno local, según cada caso.

En las empresas se han visto en la obligación de recurrir a tomar decisiones que permitan reactivar los establecimientos turísticos, o en algunos casos cerrar el negocio. La implementación de los protocolos de bioseguridad para minimizar el riesgo de contagio es una de estas acciones (Zambrano, 2021).

La gestión de la calidad en la certificación de bioseguridad es un tema originado a partir de la problemática actual de la pandemia COVID-19. Este virus ha mermado

principalmente el desarrollo de las actividades turísticas y ha obligado a la aplicación de protocolos sanitarios para precautelar la salud de los clientes y empleados.

1.6 Protocolos de Bioseguridad

Los protocolos de bioseguridad proporcionan directrices para la reapertura y funcionamiento de establecimientos turísticos, abordando aspectos como el uso de equipos de protección personal, procedimientos de limpieza y desinfección, así como la gestión adecuada de residuos. (Ministerio de Turismo, 2020).

El ministerio de Turismo del Ecuador, ante la pandemia COVID-19, elaboró una serie de protocolos para el sector turístico con el fin de garantizar la salud y bienestar de los ciudadanos, entre ellos se destacan los siguientes:

- Protocolo de reapertura para establecimientos de Alimentos y Bebidas
- Protocolo de reapertura para establecimientos de Alojamiento Turístico
- Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de COVID-19
- Protocolo para Operadores Turísticos para posibles casos sospechosos de COVID-19
- Guía para el uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias en Establecimientos Turísticos en Zonas Rurales como: Haciendas Turísticas, Hosterías, Lodges y Campamentos Turísticos para su Reapertura.
- Protocolo General de Bioseguridad para Destinos de Playas
- Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Guías de Turismo, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19
- Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Turismo Comunitario, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19

- Protocolo de Bioseguridad para Vuelos en Parapente Biplaza

Por ende, las agencias de viajes deben supervisar si se están aplicando los protocolos de bioseguridad, al proporcionar información y asesoramiento a los clientes, elegir proveedores confiables, estar al tanto de las actualizaciones, capacitar a su personal y recopilar comentarios de los clientes. Estas medidas se toman para asegurar la seguridad y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en la industria turística.

1.7 Estrategias en el turismo

Las estrategias desde el punto de vista de la planificación, constituyen cursos de acción para el logro de objetivos propuestos, aunque éstas puedan surgir de manera emergente antes circunstancias imprevistas (Navarro et al., 2020).

En este orden de ideas, los autores Betancur y Cruz (2008), Gómez (2009), Vargas (2015) y Mas (2016) proponen las siguientes estrategias para el fortalecimiento de las actividades turísticas en los respectivos territorios:

- Información sobre los paquetes y productos turísticos
- Atender la microsegmentación de mercado
- Actualizar perfiles
- Desarrollar una imagen corporativa del destino
- Planificar actividades como mesas de trabajo
- Mejorar la estrategia de comunicación

Desde luego, para realizar estas actividades es necesario que exista un trabajo coordinado entre los representantes del sector público y del privado, logrando dar cumplimiento a las metas propuestas y obviamente aportando al desarrollo de las comunidades receptoras.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Este apartado reúne los aspectos metodológicos vinculados con el tipo, el método y las técnicas a utilizar para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se diseñan los cuestionarios de encuesta y entrevista, también se determina la población y muestra.

2.1 Diseño de investigación

El diseño cuantitativo se enfoca en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este caso específico, se lo emplea para proceder al análisis de las variables de estudio a través de la aplicación de instrumentos.

2.2 Tipo de investigación

En los estudios descriptivos la información suministrada debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno. Lo fundamental son las características observables y verificables (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020). En tal sentido, esta investigación es de tipo descriptiva ya que se orienta al estudio generalizado sobre las características y variables de estudio.

2.3 Métodos

Según (Rodríguez & Pérez, 2017), la inducción y la deducción se complementan mutuamente: mediante la inducción se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la inducción se traducen en generalizaciones enriquecidas. En este proyecto el método inductivo-deductivo es usado para determinar los aspectos generales del caso de estudio y luego formular el problema de investigación.

2.4 Técnicas

Las técnicas usadas en este proyecto son la encuesta y entrevista. La primera se aplica a los habitantes del cantón Manta, con la finalidad de determinar la aplicación de los protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes durante la pandemia COVID-19. A su vez las entrevistas se dirigen hacia los administradores/gerentes de las agencias de viajes de esta ciudad.

2.5 Instrumentos

El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario. En el caso de la encuesta, esta se estructura por 13 interrogantes cerradas (tabla 4). Mientras que la entrevista, al ser una técnica informal se compone por 6 preguntas abiertas (tabla 5).

Tabla 4

Cuestionario de encuesta

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Manta

Las certificaciones dentro del sector turístico se convierten en una herramienta fundamental, las cuales tienen como premisa dar cumplimiento a los estándares de calidad en cuanto al servicio brindado al cliente. Este cuestionario se dirige a los habitantes del cantón Manta con el objetivo de evaluar la gestión de la calidad y la certificación de bioseguridad durante la pandemia COVID-19 en las agencias de Viajes. Gracias de antemano por su colaboración.

1. Género
Masculino
Femenino
LGTBI+

2. Edad
.....

3. Instrucción académica
Primaria
Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

Doctorado

Otro

4. ¿Alguna vez ha requerido de los servicios de una agencia de viajes en el cantón Manta?

Sí

No

5. ¿Cómo califica la gestión de la calidad en las agencias de viajes del cantón Manta?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

6. Identifique las medidas de bioseguridad que adoptaron las agencias de viaje del cantón Manta durante la pandemia COVID-19

Mascarillas obligatorias

Cámara o túneles de desinfección

Limitación de aforo

Protector facial de plástico

Uso de alcohol

Ninguna

Todas

7. ¿Cómo califica la aplicación de los protocolos de bioseguridad en tiempos de pandemia COVID-19 en las agencias de viajes del cantón Manta?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

8. Señale los aspectos que deberían considerar las agencias de viajes en la gestión de la calidad y la certificación de bioseguridad

Atención de las necesidades del cliente

Capacidad de respuesta ante las problemáticas

Conocimiento global sobre los protocolos sanitarios

Aplicación correcta de las normativas bioseguridad

Otros

9. ¿Quiénes deben encargarse de controlar la gestión de la calidad y la aplicación de los protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes del cantón Manta?

Autoridades nacionales

Ministerio de Turismo

Municipio de Manta

Otros

10. ¿Usted considera que las agencias de viajes del cantón Manta están preparadas para asumir los nuevos retos y exigencias del mercado en cuanto a la gestión de calidad y certificación de bioseguridad?

Sí

No

11. Valore los siguientes aspectos de la agencia de viajes que usted visitó, con respecto la gestión de la calidad y la certificación de bioseguridad durante la pandemia COVID-19

Aspectos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Mala
Calidad del servicio					
Seguridad turística					
Bioseguridad					
Medio Ambiente					
Gestión energética					
Responsabilidad social					

12. ¿Usted considera que a partir de una buena gestión de la calidad y certificación de bioseguridad se pueden fortalecer las actividades en las agencias de viajes de esta localidad?

Sí

No

13. Seleccione las estrategias que usted aplicaría para contribuir a la gestión de la calidad y la certificación de la bioseguridad en las agencias de viajes de este cantón

Capacitaciones a los empleados en temas de bioseguridad

Uso correcto de los canales digitales

Trabajo colaborativo con los gestores turísticos

Controles periódicos de las medidas sanitarias

Aplicación de las normas ISO

Otras.....

Nota. Las normas de bioseguridad se tomaron en cuenta en base al marco conceptual y las entrevistas a las agencias

Tabla 5

Cuestionario de entrevista

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Entrevista dirigida a los administradores/gerentes y counters de las agencias de viajes del cantón Manta

Las certificaciones dentro del sector turístico se convierten en una herramienta fundamental, las cuales tienen como premisa dar cumplimiento a los estándares de calidad en cuanto al servicio brindado al cliente. Este cuestionario se aplica a los administradores/gerentes y counters de las agencias de viajes del cantón Manta, con la finalidad de recabar la opinión de estos sobre la gestión de la calidad y la certificación de bioseguridad durante la pandemia COVID-19 en las agencias de Viajes. Gracias de antemano por su colaboración.

1. ¿Cuál es el aporte de la gestión de la calidad en la certificación de bioseguridad en las Agencias de Viajes del cantón Manta?

.....

.....

.....

2. Indique las medidas de bioseguridad que adoptaron en su agencia de viaje durante pandemia COVID-19

.....

.....

.....

3. ¿Cómo evalúa la aplicación de los protocolos de bioseguridad durante la pandemia COVID-19 en las agencias de Viajes del cantón Manta?

.....

.....

.....

4. ¿Usted considera que las agencias de viajes del cantón Manta están preparadas para asumir los nuevos retos y exigencias del mercado en cuanto a la gestión de calidad y certificación de bioseguridad? ¿Por qué?

.....

.....

5. ¿Su establecimiento cuenta con una certificación de bioseguridad avalada por el Ministerio de Turismo?

.....

.....

6. ¿Qué estrategias usted aplicaría para contribuir a la gestión de la calidad y la certificación de la bioseguridad en las agencias de viajes del cantón Manta?

.....

.....

Nota. Las entrevistas se realizaron en las agencias visitadas con la persona encargada del establecimiento

2.6 Población y muestra

En esta investigación la población objeto a estudiar son los habitantes del cantón Manta.

En el caso de las entrevistas se recopila la opinión de los administradores, gerentes y counters que laboran en las agencias de viajes del cantón Manta.

Con el objetivo de determinar la cantidad de personas a encuestar, se aplica el siguiente proceso matemático-estadístico.

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

N= 264281 Datos tomados del INEC, proyección año 2020

Z= 1,96 valor para un nivel de confianza del 95%

p= 0,5

q= 0,5

e= 0,08 probabilidad máxima de cometer errores

Muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 264281}{(0,08)^2 (264281-1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 264281}{0,0046(264280) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{253815,4724}{1215,688 + 0,9604}$$

$$n = \frac{253815,4724}{1216,6484}$$

n= 208,61 redondeando a 210

Muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 264281}{(0,07)^2 (264281-1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 264281}{0,0049(264280) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$0,0049(264280)+3,8416*0,5*0,5$$

$$n= \frac{253815,4724}{1294,972+0,9604}$$

$$1294,972+0,9604$$

$$n= \frac{253815,4724}{1295,9324}$$

$$1295,9324$$

$$n= 195,85 \text{ redondeando a } 196$$

Luego de aplicar la fórmula, se concluye que se necesitan recopilar la opinión de 196 habitantes del cantón Manta, para continuar con el proceso investigativo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

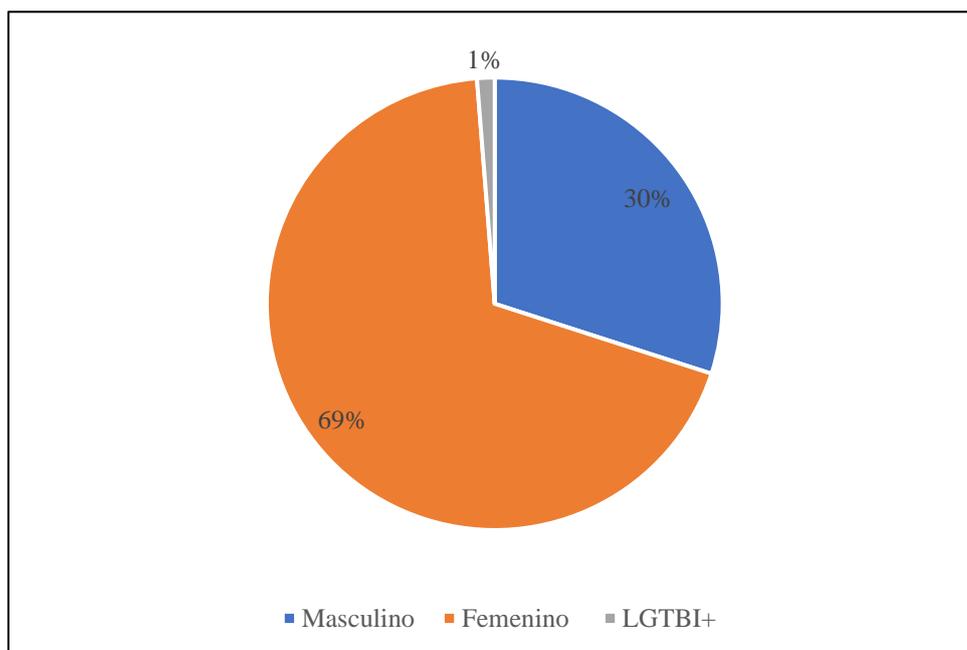
En este apartado se agregan los resultados finales recopilados a través del cuestionario de encuesta y entrevista. Al concluir también se diseña la propuesta de la investigación.

3.1 Resultados de la encuesta aplicada

Se recoge la opinión de 196 personas, para el análisis de los datos obtenidos se utilizan las herramientas de Excel y gráficos. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Figura 2

Género del encuestado

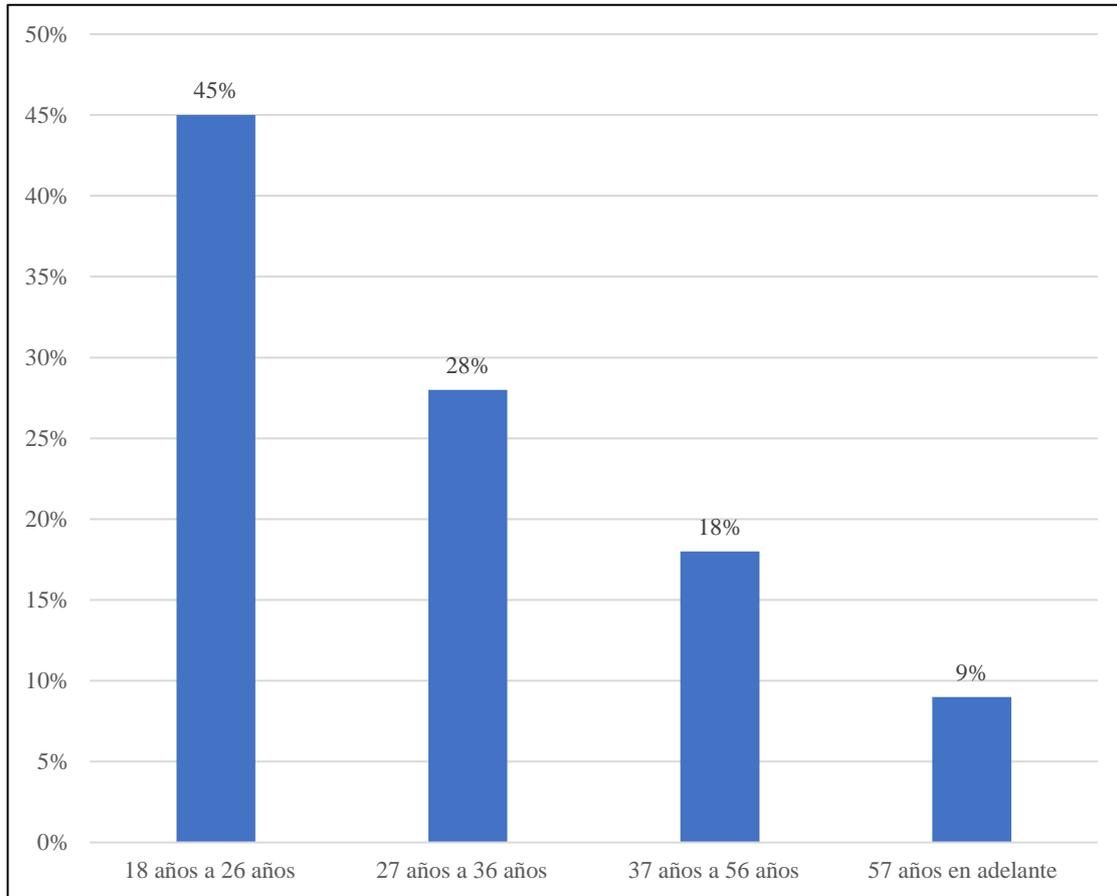


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de esta interrogante demuestran que el 69% de encuestados corresponde al género femenino, el 30% al masculino y apenas el 1% a la comunidad LGTBI+. En definitiva, se observa una predominancia del género masculino en cuanto al uso de estos servicios turísticos.

Figura 3

Rango de edades de los encuestados

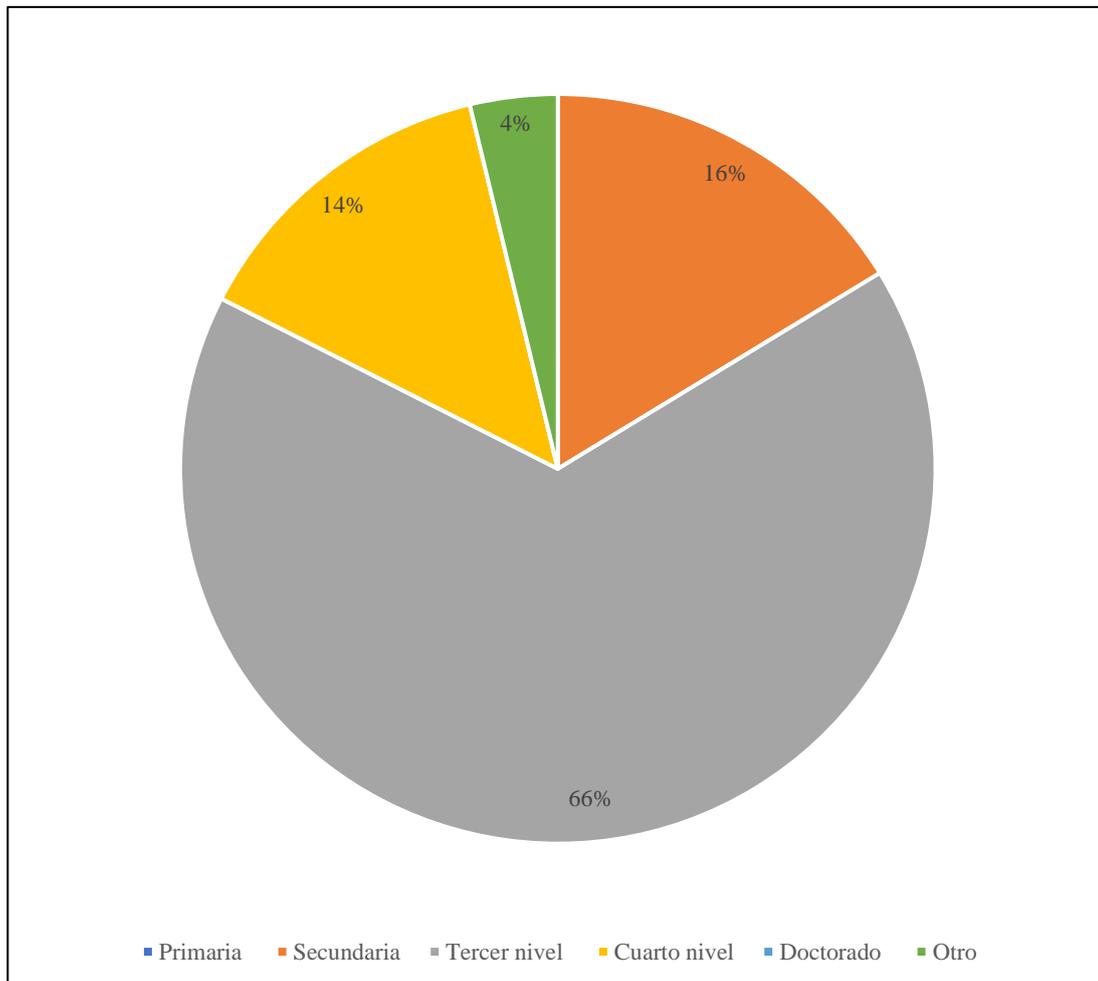


Fuente: Elaboración propia.

El 43% de los encuestados tiene una edad que oscila entre 18 a 26 años, el 28% de 27 a 36 años. Mientras que el 18% posee tiene entre 37 a 56 años y el 9% 57 años en adelante. De acuerdo a estos datos se infiere que las personas con edades de 18 a 40 años son los que utilizan con mayor frecuencia los servicios de una agencia de viajes. Normalmente hacen uso de estos servicios para adquirir un boleto o un seguro de viaje para ir a estudiar al extranjero, aunque también otro motivo podría ser asistir a un lugar por vacaciones.

Figura 4

Instrucción académica

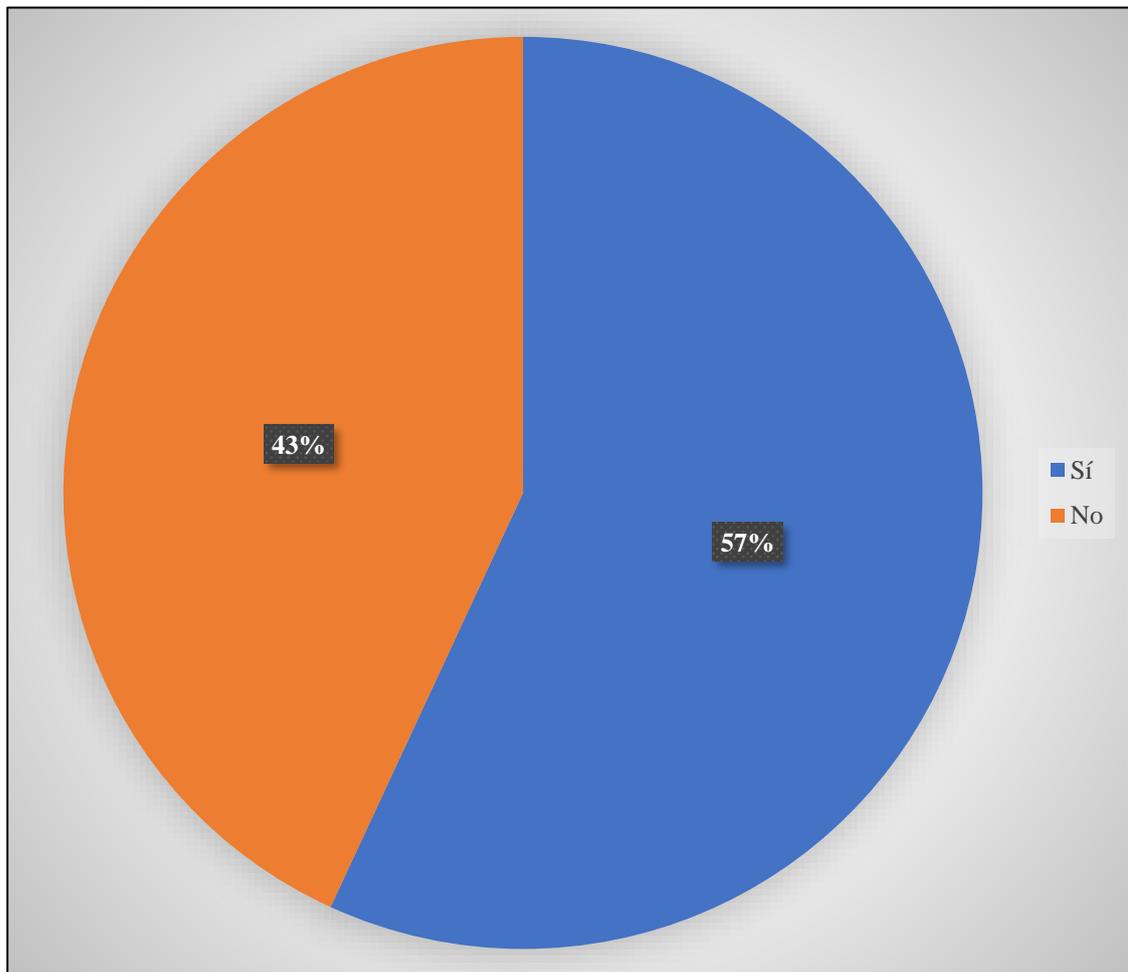


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a esta interrogante, se revela que el 66% de los consultados tiene como formación académica hasta el tercer nivel, el 16% ha alcanzado la secundaria, el 14% el cuarto nivel y un 4% tienen en su haber otros títulos. Estos datos pueden ser considerados por las agencias de viajes para el diseño de oferta de paquetes y recorridos turísticos acorde a su nivel de estudios. Por ejemplo: viajes de fin de graduación, culminación de parcial, integración estudiantil o continuación de estudios de maestrías o doctorado.

Figura 5

Alguna vez ha requerido de los servicios de una agencia de viajes en el cantón Manta

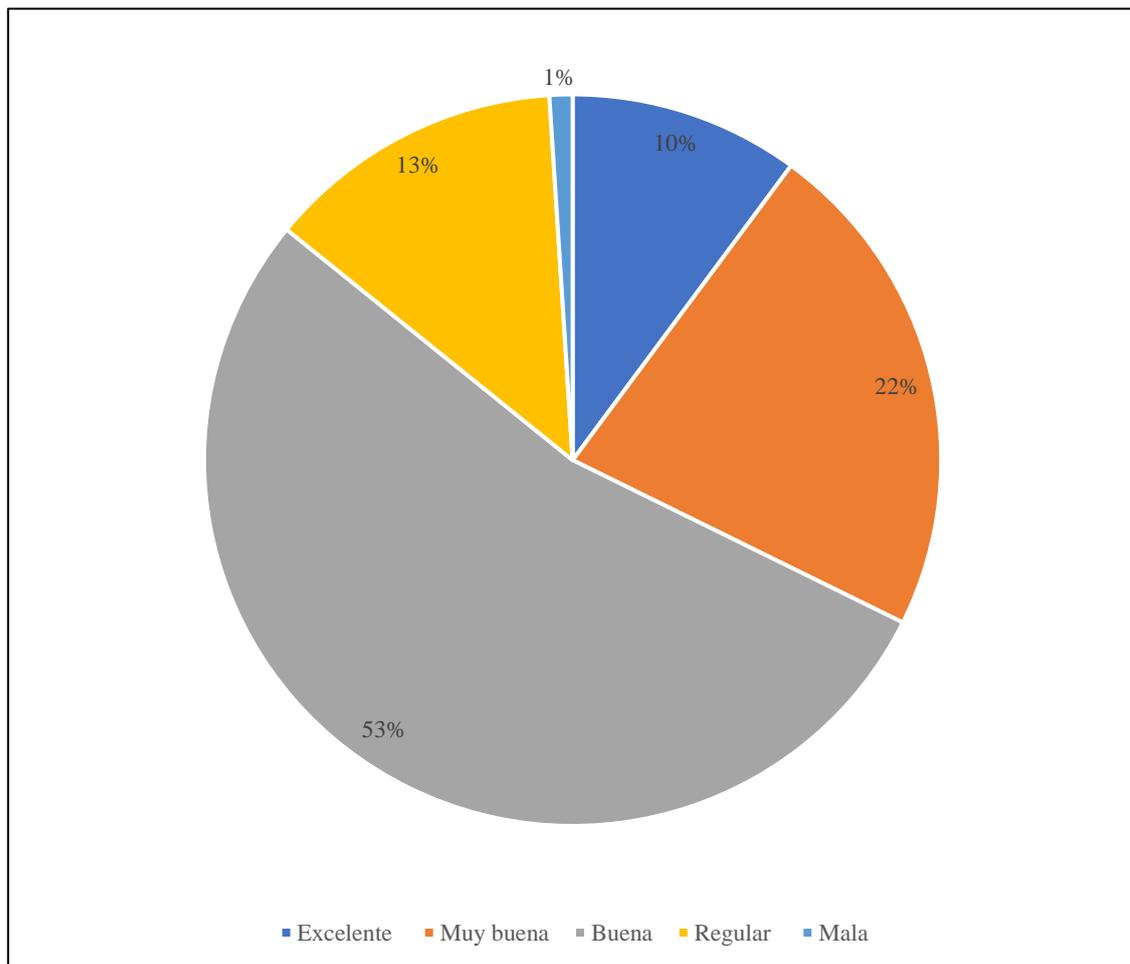


Fuente: Elaboración propia.

Con base a este enunciado, el 57% de las personas que respondieron este formulario señalan que, si han requerido alguna vez los servicios de una Agencias de Viajes, mientras que el 43% no lo ha hecho. De aquí en adelante solo se tomarán en consideración la opinión de las personas que respondieron de manera afirmativa esta interrogante. No se considera las aseveraciones de los demás porque al no asistir a estos establecimientos pueden dar un criterio equivocado sobre el tema tratado.

Figura 6

¿Cómo califica la gestión de la calidad en las agencias de viajes del cantón Manta?

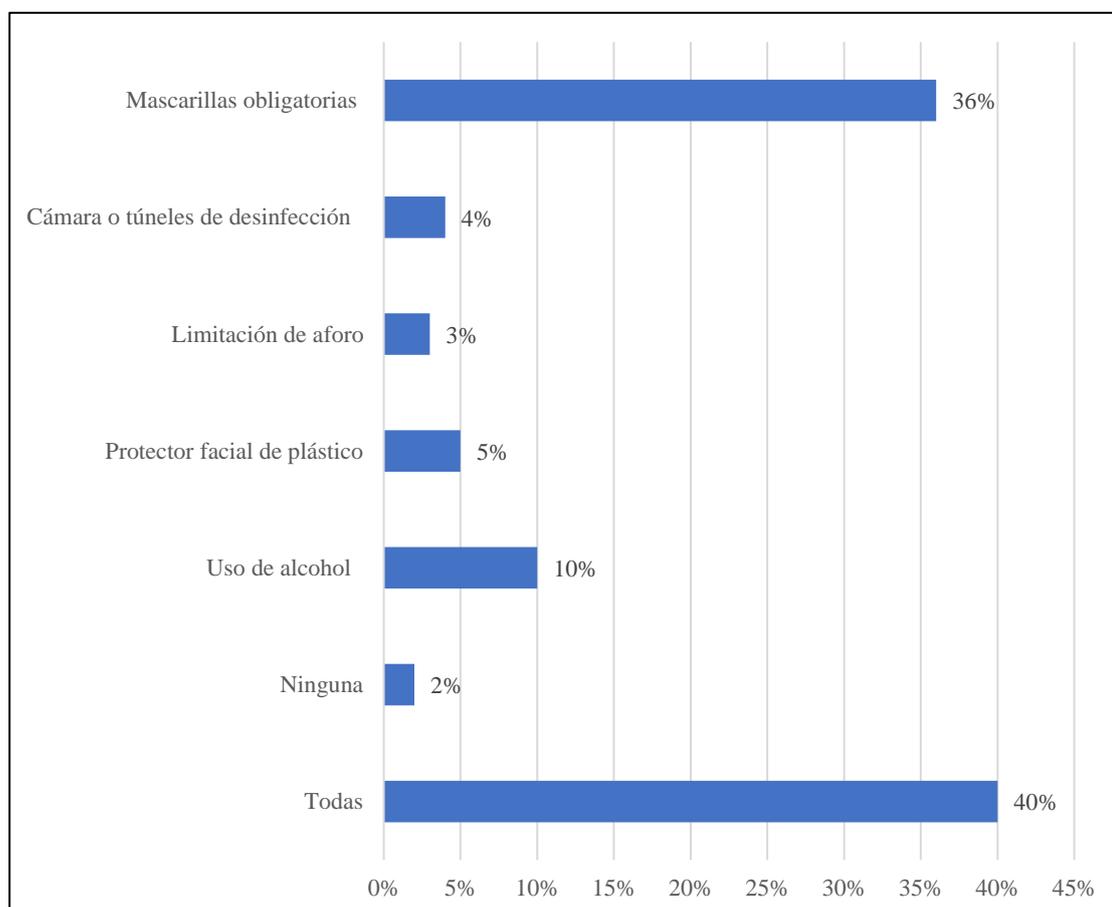


Fuente: Elaboración propia.

Con base a este enunciado, el 53% de los consultados califica como buena la gestión de la calidad en las agencias de viajes, el 22% lo evalúa como muy buena y el 13% da una apreciación de regular. En definitiva, se observa una ponderación aceptable respecto a este factor, pero aún se requiere su fortalecimiento y optimización para lograr la satisfacción total.

Figura 7

Identificación de las medidas de bioseguridad que adoptaron las agencias de viaje del cantón Manta durante la pandemia COVID-19

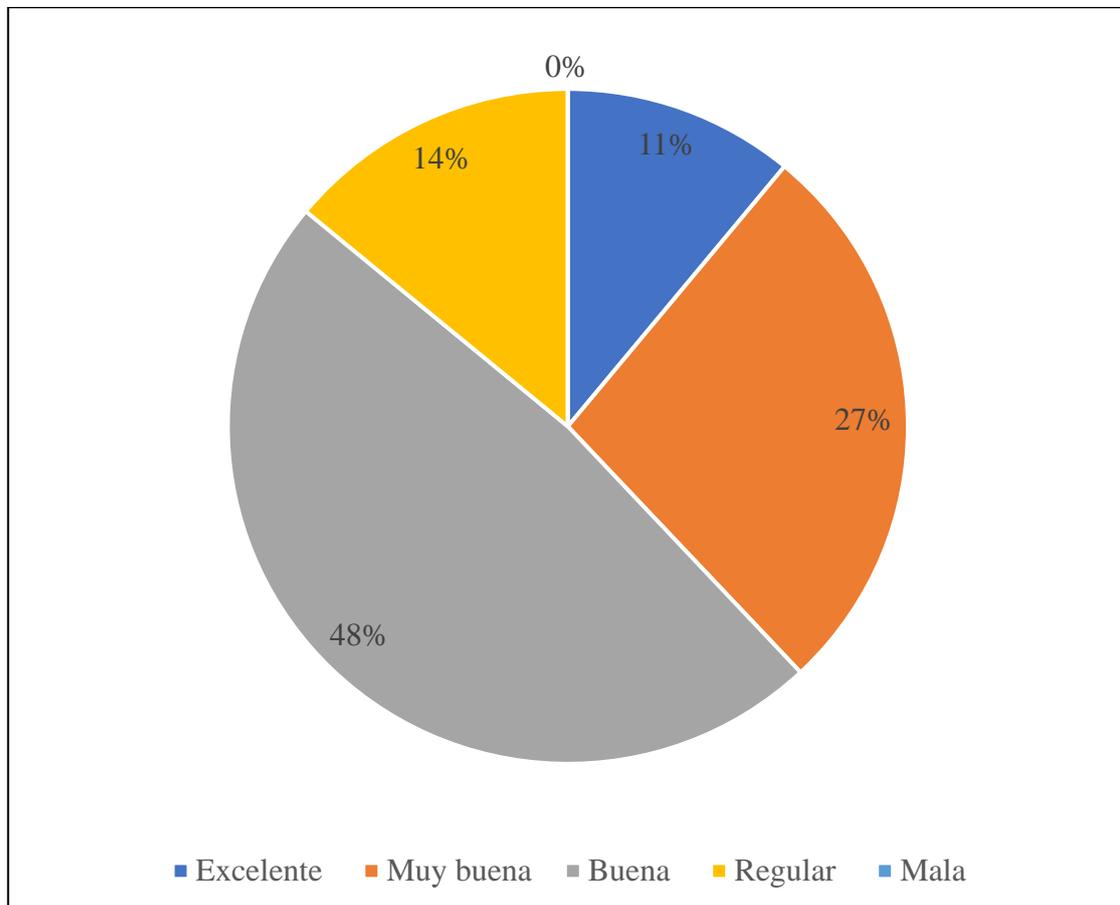


Fuente: Elaboración propia.

Con base a los resultados, se observa que el 40% de los consultados afirman que las agencias de viajes si adoptaron todas las medidas de bioseguridad, mientras que el 36% señala que solo utilizaban las mascarillas, el 10% uso de alcohol y solo un 5% el protector facial de plástico. La aplicación de los protocolos sanitarios fue y es un factor clave para la reactivación en el campo turístico.

Figura 8

Calificación de la aplicación de los protocolos de bioseguridad en tiempos de pandemia COVID-19 en las agencias de viajes del cantón Manta por parte de los encuestados

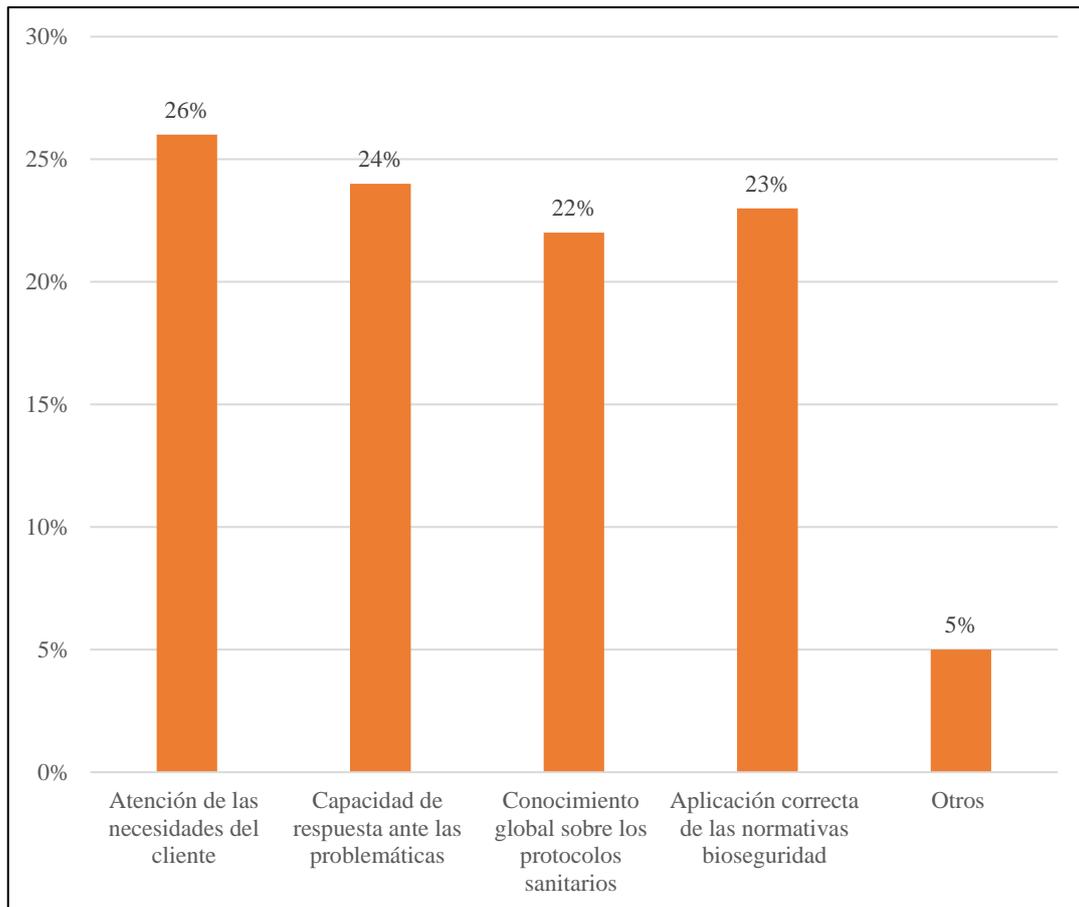


Fuente: Elaboración propia.

Acerca de esta interrogante, el 48% de los encuestados evalúa como buena la aplicación de los protocolos en las agencias de viajes durante la emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19. El 27% lo califica como muy bueno, el 14% regular y 11% excelente. En general existen coincidencia de opiniones, es decir que estas empresas turísticas si consideraron estas normativas como parte de sus actividades.

Figura 9

Aspectos de la gestión de calidad y certificación de bioseguridad



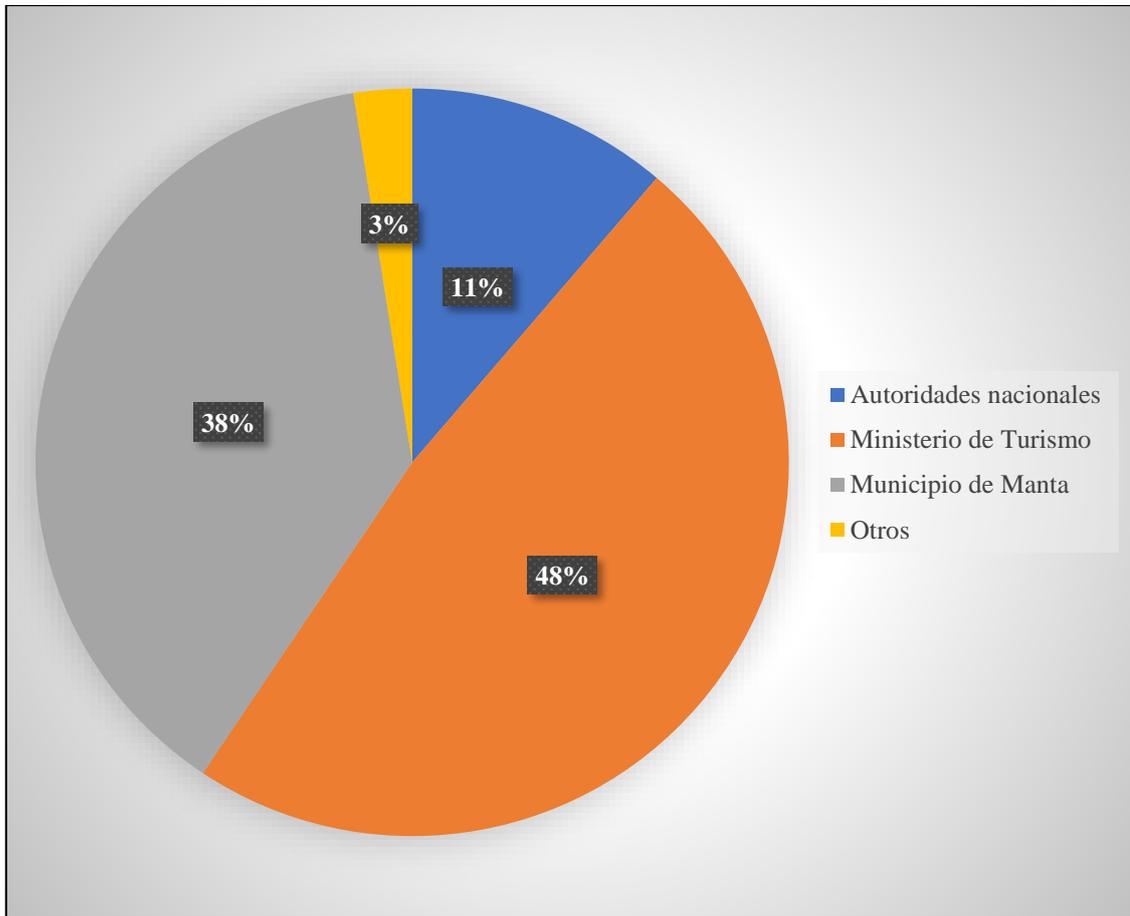
Fuente: Elaboración propia.

El 26% de los encuestados consideran oportuna la atención de las necesidades del cliente, el 24% capacidad de respuesta antes las problemáticas, el 23% aplicación correcta de las normativas de bioseguridad. Mientras que el 22% considera esencial el conocimiento global sobre los protocolos sanitarios.

Las opiniones vertidas por estas personas deben ser consideradas por los administradores de estas empresas turísticas con la finalidad de elevar la calidad del servicio y precautelar la salud sobre todo en esta situación de emergencia.

Figura 10

Control de la gestión de calidad y certificaciones de bioseguridad

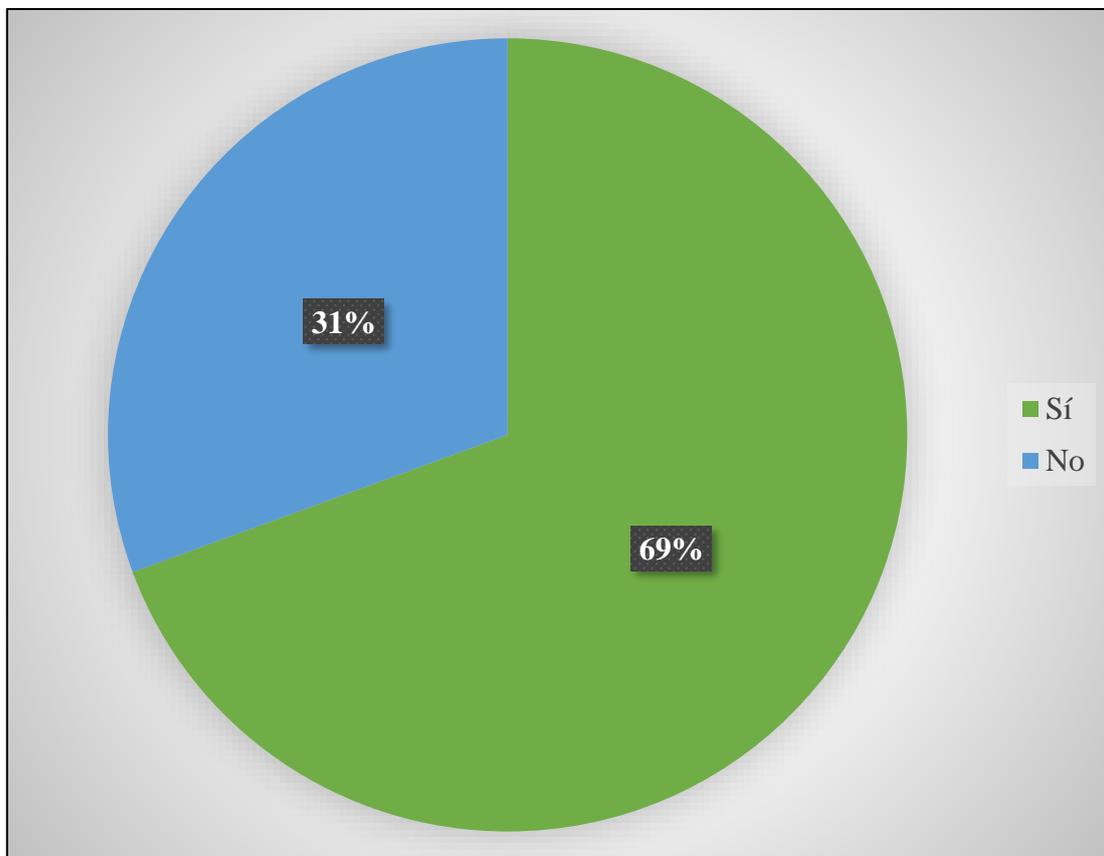


Fuente: Elaboración propia.

El 48% señala que los encargados de llevar un manejo de estas situaciones es el Ministerio de Turismo, el 38% Municipio de Manta. Un 11% resalta la importancia de la autoridad nacional y el 3% otros. La participación y coordinación de proyectos entre los entes públicos y privados permite trabajar en reducir las falencias y aportar así al crecimiento local.

Figura 11

Retos de la industria

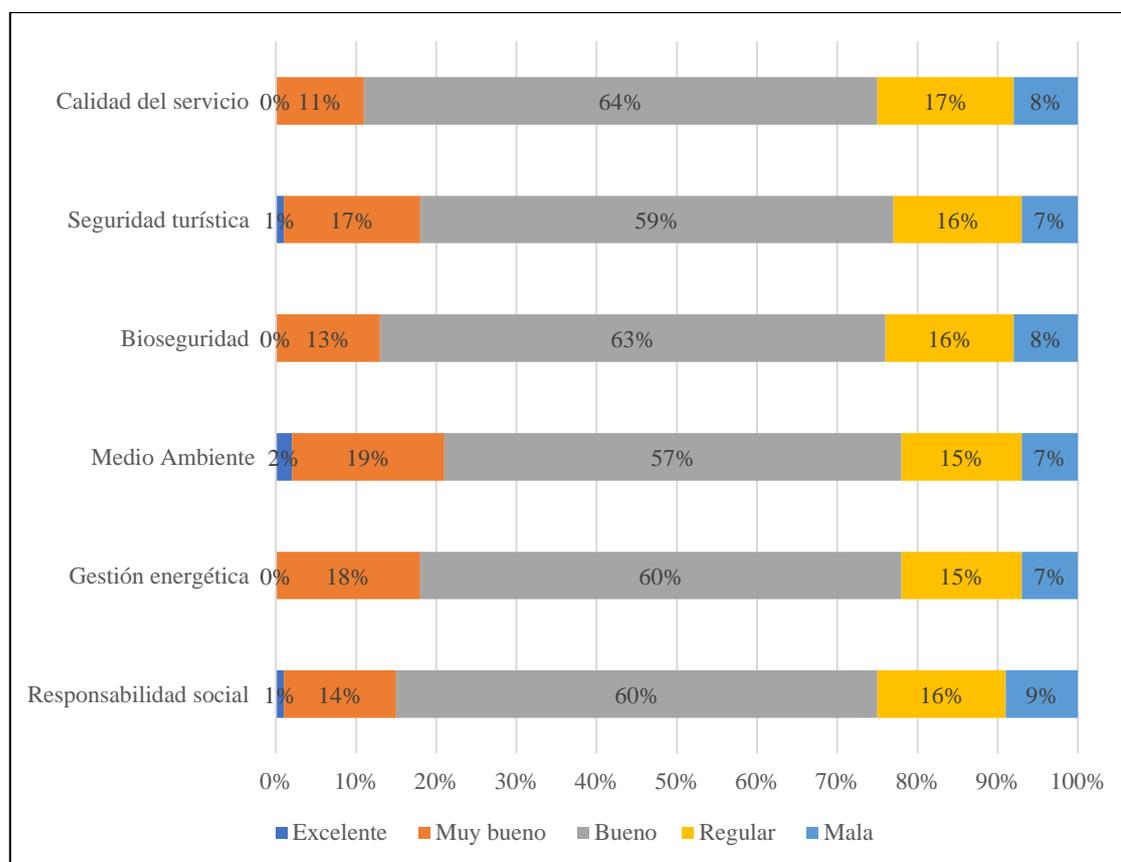


Fuente: Elaboración propia.

Con relación a esta pregunta, el 69% de los encuestados consideran que las agencias de viajes si se encuentran preparadas para asumir los nuevos retos y exigencias del mercado. A raíz de la pandemia COVID-19, este sector tuvo que reponerse ante la adversidad, esto les suma experiencia a los establecimientos turísticos para futuros escenarios.

Figura 12

Valoración de aspectos

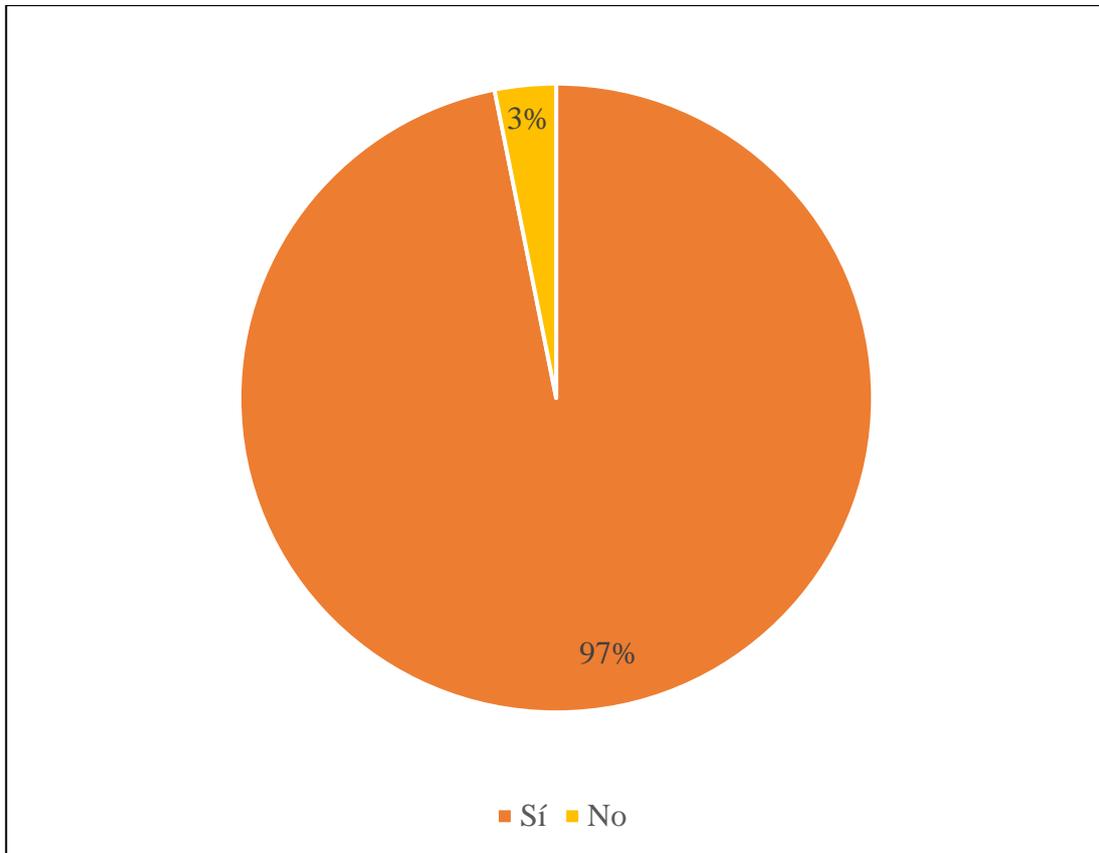


Fuente: Elaboración propia.

De manera general, las personas que respondieron esta interrogante valoran como bueno los indicadores de calidad del servicio, medio ambiente, gestión energética, responsabilidad social. Sin embargo, no existe satisfacción total, por lo cual se debe trabajar en el fortalecimiento de esto. Los aspectos débiles tienen que ser potenciados a través de la adquisición de equipos para tener un establecimiento seguro, capacitaciones al personal para optimizar los procesos de atención al cliente, entre otros aspectos.

Figura 13

Fortalecimiento de las actividades

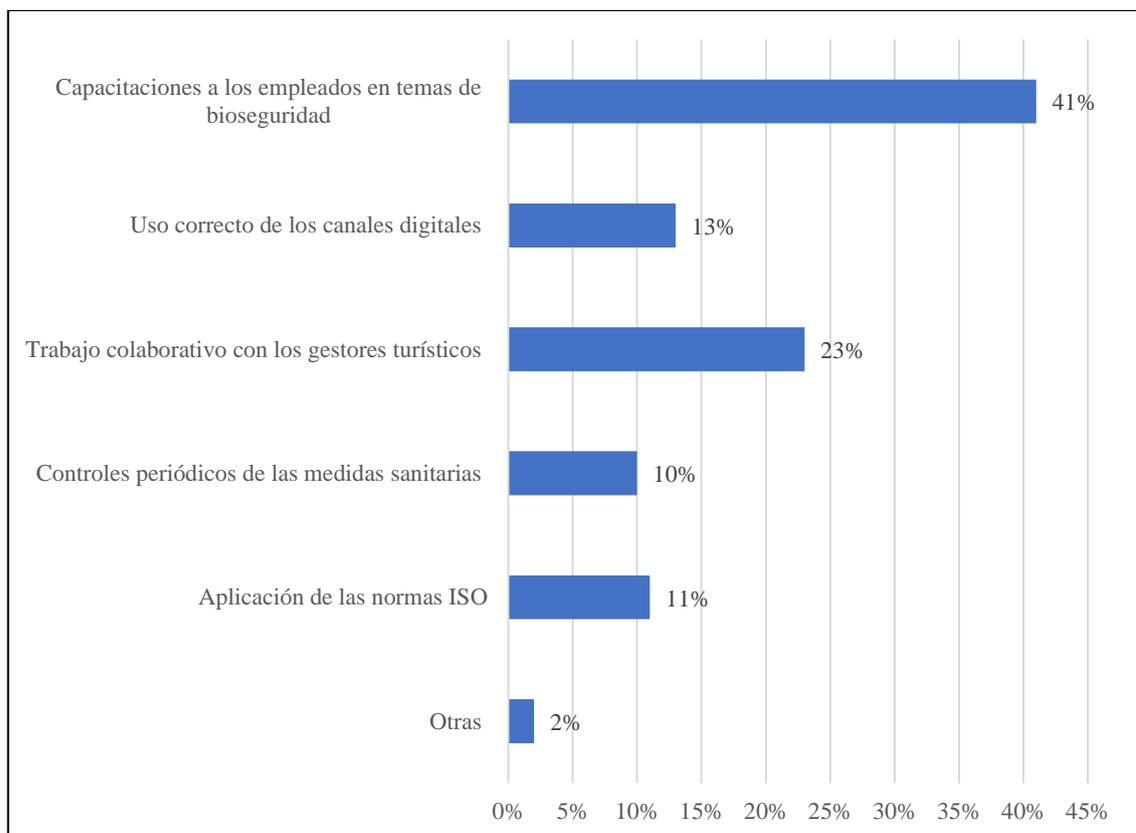


Fuente: Elaboración propia.

Ante lo expuesto, el 97% de los encuestados concuerda que a partir de una oportuna gestión de la calidad y certificación de bioseguridad se puede lograr el fortalecimiento de las actividades turísticas generando un ambiente propicio para brindar un servicio de excelencia a los turistas y visitantes que acuden a determinado destino, en busca de satisfacer sus necesidades de ocio y relajación.

Figura 14

Estrategias de gestión de la calidad



Fuente: Elaboración propia.

El 41% capacitaciones de los empleados en temas de bioseguridad, el 23% propone trabajo colaborativo con los gestores turísticos, el 13% uso correcto de los canales digitales. Mientras que el 11% aplicación de las normas ISO y el 10% controles periódicos de las medidas sanitarias.

La suma de estas directrices permitirá la reactivación del sector de turismo en el cantón Manta, de igual manera se necesita de un seguimiento hacia estas actividades para valorar los resultados.

3.2 Resultados de la entrevista aplicada

Entrevista #1

El asesor comercial de esta agencia de viajes menciona que las principales normativas que siguieron en la pandemia fueron el distanciamiento social entre counter y el cliente, uso de mascarilla, gel o alcohol. Bajo su apreciación, la aplicación de los protocolos de bioseguridad fue buena. Asimismo, esta empresa turística si estuvo preparada en cierta medida ya que asesoraron en base a los requerimientos del COVID-19, para que los viajeros puedan viajar a sus destinos sin inconvenientes. En su establecimiento no se cuenta con este certificado de bioseguridad, tampoco hace mención a ninguna estrategia.

Entrevista #2

Bajo la apreciación de la gerente de este establecimiento, los servicios están mejorando diariamente, teniendo como premisa brindar una atención de primer nivel a cada cliente. Entre las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID-19, se destacan el uso de desinfectantes al momento de abrir y cerrar la empresa, uso obligatorio de mascarilla y el distanciamiento social al ingreso. La mayoría de las agencias de viajes trataron de cumplir a cabalidad estas normativas ya que permitían tener una mayor protección en temas de salud.

En referencia a las exigencias de los clientes, las empresas turísticas están tratando de incorporar recursos tecnológicos y capacitar a sus colaboradores internos para estar a la altura de los retos que implica el mercado globalizado. Cabe destacar que tampoco se cuenta con la certificación de bioseguridad.

A efectos de lograr mejores resultados es necesario que se reglamente el uso de las certificaciones de calidad y bioseguridad, a tal punto que sea algo general y no específico en las organizaciones.

Entrevista #3

La gestión de calidad en la certificación de bioseguridad es fundamental para el progreso de las actividades turísticas en las agencias de viajes, ya que les otorga.

Entre las medidas implementadas están: distanciamiento social, mascarillas, uso de alcohol antiséptico y también la desinfección de cada área. La aplicación de las medidas de bioseguridad fue bastante aceptable. Luego de este escenario catastrófico se deduce que las empresas turísticas están más preparadas para asumir nuevos retos, esto aporta al crecimiento del destino. Actualmente se está en el procedimiento para adquirir la certificación de bioseguridad, esto debido a que es una entidad relativamente nueva en el mercado.

3.3 Diseño de la propuesta

La gestión de calidad en la certificación de bioseguridad es fundamental para el progreso de las actividades turísticas en las agencias de viajes, ya que les otorga.

Tabla 6

Propuesta de implementación de la gestión de la calidad de la bioseguridad para las agencias de viaje

Objetivos	Actividades	Responsables	Recursos para emplear	Tiempo	Beneficiados
Proponer certificaciones de bioseguridad en temas turísticos	Realizar reuniones con organismos internacionales	Mintur Cámara de turismo Organismos privados	Económicos y humanos	3 veces al año	Turistas y visitantes
Controlar la aplicación de los protocolos sanitarios	Encuestas a los turistas luego de tomar un determinado servicio en el destino	Mintur Cámara de turismo Organismos privados Agencias de Viaje	Económicos y humanos	3 veces al año	Turistas y visitantes
Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal en materia de aplicación de protocolos	Capacitaciones al personal de servicios turísticos	Mintur Cámara de turismo Organismos privados	Económicos y humanos	3 veces al año	Turistas y visitantes
Identificar las falencias en cuanto a la atención al cliente	Controles periódicos de la calidad	Mintur Cámara de turismo Organismos privados	Económicos y humanos	3 veces al año	Turistas y visitantes

Nota. Esta tabla muestra los aspectos que deben de reforzar y utilizar las agencias para gestionar la calidad en bioseguridad

Es crucial desarrollar certificaciones de bioseguridad en el ámbito turístico con el fin de asegurar la protección tanto de los visitantes como de los empleados. Al establecer colaboraciones con organismos encargados de certificar, se garantiza una gestión de calidad, cumpliendo con estándares y evitando la propagación de enfermedades. Estas certificaciones brindan confianza a los turistas, promoviendo destinos seguros y generando una competencia saludable que impulsa la mejora continua en la calidad de los servicios turísticos.

Para supervisar la aplicación de los protocolos sanitarios, se deben realizar encuestas a los turistas después de utilizar los servicios en el destino. Estas encuestas proporcionan retroalimentación sobre la implementación de los protocolos y la sensación de seguridad. Al analizar los resultados, se pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas, demostrando compromiso con la calidad y fortaleciendo la reputación del destino en términos de bioseguridad.

Establecer convenios con organismos internacionales para adquirir equipos que aseguren la calidad en turismo mejora los procesos de gestión de calidad y fortalece la reputación del destino como un lugar de alta calidad en turismo, logrando una experiencia turística mejorada y se fortalece la reputación del destino como un lugar que garantiza altos niveles de calidad en la industria del turismo.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de la calidad es un factor determinante en el crecimiento de las empresas, en este caso de estudio se analiza su implementación en las agencias de viajes, estas al pertenecer al sector de servicios deben acoplarse a las necesidades de los clientes. En referencia a las certificaciones de bioseguridad, estas tomaron relevancia a partir de la situación de emergencia provocada por la pandemia COVID-19.

2. Se evaluó el grado de ampliación de protocolos de bioseguridad, al culminar la pandemia, las agencias de viaje conocían y empleaban los protocolos de bioseguridad para detener y minimizar la propagación de COVID-19. Aunque la mayoría de estas, no siguieron invirtiendo e informarse sobre nuevas tecnologías y medidas de seguridad, ya que no las veían necesarias.

3. Los sujetos de estudio en la encuesta determinaron que las agencias de viaje en su mayoría si presentan los protocolos de bioseguridad, garantizando un mejor servicio y una sensación de zona segura ante la pandemia.

4. Se elaboro una estrategia para contribuir a la gestión de la calidad y certificación en bioseguridad, la propuesta sobre las directrices que ayudan a la correcta aplicación de los protocolos y certificación de bioseguridad en las agencias de viajes del cantón, contribuye a estandarizar y mejorar el nivel de compromiso de la empresa. Esta matriz puede ser analizada y pulida por el Ministerio de Turismo, dándole un mejor enfoque a las actividades.

RECOMENDACIONES

1. La gestión de la calidad es determinante para las empresas por lo cual se orienta a los gerentes de los establecimientos prestadores de servicios turísticos a considerar todas las normativas en temas de estándares de calidad.
2. Las agencias de viaje deben implementar medidas para supervisar y evaluar la efectividad del protocolo de bioseguridad y mantener un registro actualizado de la salud de los empleados del establecimiento.
3. A los clientes de las agencias, informales sobre que acciones tomar en sus viajes para identificar si los servicios que contratan cumplen con las normas de bioseguridad, en caso de que estas no se evidencien, presentar su respectiva queja con ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo. (2020). El turismo después de la pandemia global. Análisis, Perspectivas y Vías de Recuperación.
- Bakar, N., & Rosbi, S. (2020). Effect of Coronavirus disease (COVID -19) to tourism industry. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 189 -193.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Santiago, Chile: BID.
- Bringas, N., Osorio, M., & Sosa, A. (2020). *Casos de planeación y gestión turística. Comportamientos, problemas y avances* .
- Castello, V. (2020). Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia COVID-19. *Cuadernos de Política Exterior Argentina (Nueva Época)*, 115-118.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de. *Espacios*, 39(50).
- Cobos, D. (2021). Bioseguridad en el contexto actual. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 58(e192).
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. Compañía Editorial Continental, S.A. .
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación* . Barcelona, España: Profit Editorial.
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. (3, Ed.) London: McGraw-Hill.
- Fuentes, M., Hernández, M., & Morini, S. (2016). Q DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL. *Cuadernos de turismo*, 37, 203-226.
- GAD Manta. (2020). *Catastro turístico*. Manta, Ecuador : GAD.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID -19. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento* , 163-173.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 179-195.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc. Graw Hill Education .
- Herrera, P., & López, M. (2020). El turismo: la gestión de la calidad y sus costos. *ORCID* , 1-14.
- Melly, D., & Hanrahan, J. (2020). Tourism biosecurity risk management and planning: an international comparative analysis and implications for Ireland. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 76(1), 88-102.
- Mendoza, G., & García, N. (2020). *Revista Internacional de turismo, empresa y territorio* , 79-103.
- Mera, M. (2020). Indicadores de medición de la calidad del servicio de las agencias de viajes minoristas en la ciudad de Manta, provincia de Manabí. *Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención del título de Magíster en Turismo Sostenible*. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Mincetur. (2020). *Protocolo sanitario sectorial ante el Covid-19 para agencias de viajes y turismo* . Lima, Perú : Mincetur .
- Ministerio de Comercio, I. y. (2020). *Identidad del sello*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Comercio Industria y Turismo.
- Ministerio de Comercio, I. y. (2020). *Programa turismo bioseguro, Check in certificado*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ministerio de Turismo. (4 de Junio de 2020). *turismo.gob.ec*. Obtenido de turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/se-verifican-medidas-de-bioseguridad-en-establecimientos-turisticos/>

- Ministerio de Turismo. (2021). *Check in Certificado Bioseguro en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Mintur. (2016). *Reglamento General de Actividades turísticas*. Quito, Ecuador : Ministerio de Turismo.
- Navarro, F., Almaguer, R., Moreno, F., & Rocha, N. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo . *Revista de Ciencias Sociales*, 77-88.
- Norma ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- OMT. (2019). *Definiciones del Turismo*. Madrid, España : Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2019). *Glosario de términos*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- Párraga, Y., Chávez, S., & Solórzano, C. (2020). Caracterización de las agencias de viajes y uso de las Tics en la comercialización de productos y servicios en los mercados turísticos de la provincia de Manabí. *RICIT*, 158-179.
- Peral, J. (2018). *Certificación de Turismo Sostenible: quien hace qué en un ambiente* .
- Pino, M., Rodríguez, P., & Cruz, D. (2021). Pino, Maira Rosario Moreno, Pedro Santos Rodríguez, and Daylin Pupo Cruz. "Procedimiento para mejorar la calidad de los servicios de alimentos y bebidas en hoteles. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 3(23), 26-37.
- Prado, L. (2021). Cultura de bioseguridad en la estión de servicios turísticos. *Revista Maya Administración y Turismo*, 3(1), 44-56.
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 15(82), 179-200.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, A., Pastor, R., & Ara, M. (2017). Evolución de la intermediación turística en España tras la aparición de las TIC en el sector. *Revista empresa y humanismo*, 87-106.

- Romero, K. (2021). Marketing digital para la reactivación del turismo en el cantón Quero. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Ruiz, R., & Rivera, J. (2022). El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post Covid -19: decálogo de propuestas para su recuperación. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 55-68.
- Ruiz, R., & Villarán, R. (2021). La transformación de las relaciones comerciales en las agencias de viajes. *Revista de Ocio y Turismo*, 98-118.
- Salas, P., & Orozco, M. (2022). Análisis de las dificultades en el proceso de implementación de protocolos de bioseguridad para reapertura de establecimientos turísticos en Tungurahua post Covid-19. *Universidad Y Sociedad*, 14(2), 456-464.
- Salas, P., & Paz, E. (2023). Análisis y estrategias para implementar un sistema de gestión de calidad turística del hotel Meraki. *Universidad Y Sociedad*, 15(2), 516-525.
- Sulca, M. (2020). El Marketing en las Agencias de Viajes durante el COVID-19. *Trabajo de investigación para optar por el Grado Académico de Licenciado en Hotelería y Turismo*. Ambato , Tungurahua, Ecuador : Universidad Técnica de Ambato .
- Tarí, J., Pereira, J., Molina, F. J., & López, D. (2017). La gestión de la calidad en las empresas turísticas. *Revista del Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert* , 217-227.
- Terán, G. (2021). El turismo comunitario y su aporte al desarrollo de la Comunidad de San Clemente del cantón Ibarra. *Maestría en Gestión del Desarrollo: Mención en Desarrollo Social*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Universo, E. (29 de Noviembre de 2020). Conozca qué destinos tienen el sello Safe Travels en Ecuador. *El Universo*.
- Valladares, S., De la Cruz, E., Salinas, L., & Bocanegra, S. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001: 2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en CEL Conache SAC, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 90-101.

- Verdugo, C., Velastegui, J., Limaico, C., Salazar, D., & Flores, A. (2019). Proposal for a tourism development plan for the geographical region of the Quero canton. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 263–289.
- Villacreces, L. (2018). Implementación de prácticas correctas de higiene para garantizar la inocuidad en el proceso productivo de la empresa El Ganadero. *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos. Carrera de Ingeniería en Alimentos*.
- Zambrano, J. (2021). Impactos de las medidas de bioseguridad en establecimientos con distintivo “Q” del Centro Histórico de Quito. *Trabajo de titulación modalidad Proyecto de investigación presentado como requisito previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo Ecológico*. Quito, Pichincha, Ecuador : Universidad Central del Ecuador .

Proyecto de investigación CORREGIDO (1)

10%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Proyecto de investigación CORREGIDO (1).docx
ID del documento: ed17b3abcce686a3f3e256b409093a0dee8991e8
Tamaño del documento original: 243,18 kB

Depositante: FERNANDO MACIAS MENDOZA
Fecha de depósito: 24/7/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 24/7/2023

Número de palabras: 13.736
Número de caracteres: 91.419

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scielo.sld.cu El turismo: la gestión de la calidad y sus costos http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=52073-60612021000200009 22 fuentes similares	16%		Palabras idénticas : 16% (2219 palabras)
2	Proyecto de investigación_MEJIA MENDOZA.docx Proyecto de investigació... #130c21 El documento proviene de mi grupo 25 fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 3% (449 palabras)
3	Reyes Quiróz Hellen. PF.docx Reyes Quiróz Hellen. PF #909813 El documento proviene de mi grupo 20 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (267 palabras)
4	www.unwto.org Glosario de términos de turismo OMT https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos 17 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (285 palabras)
5	dspace.ups.edu.ec Diseño de una metodología de control interno para una empres... http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1458/11/UPS-QT01717.pdf 17 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (278 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com Análisis documenta... https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/downlo...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (39 palabras)
2	dspace.ucuenca.edu.ec Estudio comparativo de buenas prácticas sostenibles y pro... http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36654/4/Trabajo de titulación (3).pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (39 palabras)
3	repositorio.uta.edu.ec Gestión de la calidad con énfasis en el servicio del sector ho... https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/bitstream/123456789/32803/1/644_O.E..pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (34 palabras)
4	c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com https://c15208330.ssl.cf2.rackcdn.com/uploads/public/a55b1afa98eb9ea4fc00b9a6d3b996ba.pdf#:~:t...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (38 palabras)
5	repositorio.unesum.edu.ec http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4256/1/SANCHEZ_LINO_GABRIELA_NICOLE.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (37 palabras)