



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE TURISMO

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS TURISTAS
QUE VISITAN MANTA EN ÉPOCA DE PANDEMIA”**

Autor:

Raúl David Gamboa Pinoargote

Tutor:

Lic. Dallas Hormaza Muñoz

**MANTA – MANABÍ – ECUADOR
2021**

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 560 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “**Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia**” el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor Raúl David Gamboa Pinoargote estudiante de la carrera de Turismo, período académico 2020-2021, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 17 de marzo del 2021.

Lo certifico,

Lic. Dallas Glenda Hormaza Muñoz
Docente Tutora
Área: Servicio

APROBACIÓN

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS TURISTAS QUE VISITAN MANTA EN ÉPOCA DE PANDEMIA”

Ing. Diego Guzmán
Presidente del Tribunal

Ing. Daniel Caballero
Miembro del Tribunal

Dra. Estefanía Basurto
Miembro del Tribunal

Lic. Dallas Hormaza Muñoz
Docente Tutora

Raúl David Gamboa Pinoargote
Graduado

DEDICATORIA

La realización de este trabajo está dedicada exclusivamente a mi familia, constituyen el motor que día a día me fortalece, potencia y guía. Gracias por apoyarme en cada decisión, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi maravillosa familia.

RECONOCIMIENTO

Es de humanos saber reconocer a las personas que han estado presente en el largo camino hacia nuestras metas y propósito de vida, por eso agradezco a la Facultad, junto con sus profesores quienes de manera directa o indirectamente, me han influenciado a tomar las mejores decisiones académicamente, han aportado a mi crecimiento profesional con sus consejos, tiempo, dedicación, cariño, y de esta manera enriquecer mis conocimientos sobre distintos temas.

Un agradecimiento especial a mi tutora, Lic. Dallas Hormaza Muñoz, quien en estos últimos meses ha sabido encontrar momentos valiosos para guiarme, orientarme en esta etapa final de mi Carrera universitaria y de esta manera obtener mi título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas.

RESUMEN

Palabras claves: turismo, turistas, percepción, pandemia, viaje.

El mundo fue impactado a principios de 2020 con el inicio de una pandemia para la cual nadie estuvo preparado. Bajo esta idea, el estudio en mención, busca evidenciar el comportamiento de los turistas que visitan la ciudad de Manta antes y después de la afectación de la pandemia, que ha dejado en la población sentimientos de tristeza, desamparo, incertidumbre, por todas las restricciones, protocolos de bioseguridad y porque sienten que los distintos gobiernos (local y nacional) no ofrecen las garantías necesarias para sentirse cómodos y seguros. El objetivo de esta investigación es conocer el impacto de la pandemia en el sector turístico, tomando en cuenta la percepción de los visitantes que han hecho uso de los servicios, ya sea de alojamiento, restauración o de esparcimiento de áreas naturales en la ciudad de Manta. Para poder obtener dicha información, se realizaron encuestas a un determinado número de personas que se habían movilizadas en meses anteriores en la ciudad y se ejecutaron entrevistas a profesionales del sector, los cuáles permitieron ampliar nuestro conocimiento de la realidad en la situación actual. Gracias a estos resultados se reflejó el comportamiento y actividades que tienen los turistas cuando llegan a la ciudad, que, en su gran mayoría, sus motivaciones principales son de descanso, entretenimiento y esparcimiento; en cuanto a desplazamientos en futuros destinos, se pretende realizar viaje turístico durante los próximos años.

ABSTRACT

Keywords: tourism, tourists, perception, pandemic, travel.

The world was shocked in early 2020 with the start of a pandemic for which no one was prepared. Under this idea, the study in question seeks to demonstrate the behavior of tourists who visit the city of Manta before and after the impact of the pandemic, which has left the population feelings of sadness, helplessness, uncertainty, due to all the restrictions, biosecurity protocols and because they feel that the different governments (local and national) do not offer the necessary guarantees to feel comfortable and safe. The objective of this research is to know the impact of the pandemic in the tourism sector, taking into account the perception of visitors who have made use of the services, be it accommodation, restoration or recreation of natural areas in the city of Manta. In order to obtain this information, surveys were conducted with a certain number of people who had mobilized in previous months in the city and interviews were carried out with professionals in the sector, which allowed us to expand our knowledge of the reality in the current situation. Thanks to these results, the behavior and activities that tourists have when they arrive in the city were reflected, whose main motivations for the most part are rest, entertainment, and recreation; Regarding trips to future destinations, it is intended to make a tourist trip in the coming years.

ÍNDICE

1. Introducción	10
1.1 Macro	10
1.1.2 Meso	11
1.1.3 Micro	11
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del problema	13
1.4 Objeto de investigación	14
1.4.1 Campo de acción	14
1.4.2 Playa Urbana Los Esteros	15
1.4.3 Playa Urbana de Tarqui	15
1.4.4 Playa Urbana Murciélagos	15
1.4.5 Playa Urbana de Barbasquillo	15
1.4.6 Playa San Mateo	16
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo General	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
1.6 Diseño metodológico	17
1.6.1 Citas bibliográficas	17
1.6.2 De observación	17
1.6.3 Población	17
1.6.4 Muestra	18
CAPÍTULO I	19
2. Marco Teórico	19
2.1 Turismo	19
2.2 Turista	19
2.3 Percepción	19
2.4 Pandemia	20
2.5 Pandemia y su impacto en el turismo	20
2.6 Manta turístico antes de la pandemia	21
2.7 Manta turístico durante la pandemia	22

CAPÍTULO III	26
3. Diseño metodológico	26
3.1 Metodología de la investigación	26
3.1.1 Método Analítico	26
3.1.2 Método Sintético	26
3.2 Técnicas de investigación	27
3.2.1 Entrevista	27
3.2.2 Encuestas	27
3.2.3 Población	27
3.2.4 Muestra	27
CAPÍTULO III	28
4. Resultados y Discusión	28
4.1 Encuestas	28
4.2 Entrevistas	33
5. Conclusiones	37
6. Recomendaciones	38
7. Bibliografía	39
8. Anexos	41

1. Introducción.

1.1 Macro.

De manera general, la crisis sanitaria derivada del coronavirus ha afectado de manera global en diferentes ámbitos de la sociedad, incluyendo al sector turístico. Esta emergencia ha supuesto un punto de inflexión y una problemática para un sector que depende del tránsito internacional y de las relaciones humanas en un momento donde el confinamiento y la distancia social fueron impuestas por decreto para salvaguardar la salud. Cuando hablamos del turismo, es de vital importancia tomar en cuenta la percepción que los viajeros pueden llegar a tener del lugar de destino, ya sea por la necesidad de conocer las preferencias de nuestros visitantes o para poder ofrecerle un mejor servicio en base a una segmentación, es por eso que dentro de esta investigación se tomarán en cuenta aquellos tipos de turismo que llaman la atención e intervienen en la manera en que las personas interactúan con las empresas como ente de intermediación, es decir entre el turista y los prestadores de los servicios turísticos en épocas de pandemia que ha afectado fuertemente al sector.

Mientras se produce el reinicio lento del turismo en un número creciente de países, la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha publicado datos nuevos que miden el impacto de COVID-19 en el sector. La OMT enfatiza la necesidad de responsabilidad, seguridad y protección a medida que se levantan las restricciones de viaje.

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó: “La caída repentina y masiva en el número de turistas amenaza a empleos y economías. Es vital que el reinicio del turismo sea una prioridad y se gestione de manera responsable, protegiendo a los más vulnerable, con la salud y la seguridad como la principal preocupación del sector.” (Pololikashvili, 2020)

1.1.2 Meso.

A mediados de marzo del año 2020, Ecuador declaró el estado de emergencia sanitaria debido a la afectación causada por el COVID-19. De esta forma se paralizó casi al 100% el aparato productivo del país, cambiando la realidad y marcando fuertemente un antes y un después en todas las actividades.

Según el Banco Central del Ecuador, la suspensión de las actividades productivas en el país debido a la pandemia del covid-19 afectó negativamente a la economía ecuatoriana. Según datos de las Cuentas Nacionales publicado, en el segundo trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) decreció en 12,4% con respecto a igual período de 2019, la mayor caída trimestral observada desde el 2000. El PIB totalizó USD 15.790 millones en términos constantes y USD 23.550 millones en valores corrientes. (BCE, 2020)

En Ecuador, las empresas dedicadas al turismo son de vital importancia para la economía dentro del país, y es por eso que, debido a las restricciones en esta época de pandemia, los establecimientos no solo han tenido que adaptarse a los protocolos de bioseguridad, sino también a las necesidades del turista, de esta manera garantizar una estabilidad en el mercado y el crecimiento de este sector en el país.

1.1.3 Micro.

La provincia de Manabí se caracteriza como una de las zonas de mayor biodiversidad y pluriculturalidad del país, ya que, las principales actividades turísticas, tales como el turismo de sol y playa, gastronómico, deportivo, cultural y rural, hacen a Manabí uno de los lugares preferidos por turistas nacionales y extranjeros.

Manta, es una de las principales ciudades del Ecuador, y, asimismo, es una ciudad con gran número de porcentaje en acogida de turistas, esto hace que hoy en día los negocios crezcan enormemente en la ciudad. Con ello también crecen problemáticas como la informalidad y la carencia de la calidad en el tratamiento de los turistas en las empresas mantenses. Cuando un turista selecciona previamente un destino, averigua la calidad de lo que ofrece, en época de pandemia si yo voy a dicho lugar, primero ven la curva de contagios o las estadísticas de dicha ciudad, para conocer también las medidas preventivas necesarias, y por temor a un alto riesgo de contagiarse.

1.2 Planteamiento del Problema.

A nivel mundial, la pandemia ha traído como consecuencia problemas económicos, sociales, culturales, inseguridad, miedo infundado por los medios de comunicación tales como televisión, radio, internet, además de problemas psicológicos debido al aislamiento social, restricción vehicular, toque de queda, recorte del personal, y falta de ingresos.

América Latina depende estrechamente de la evolución económica de sus principales socios: China y, en menor medida, Estados Unidos. Esta dependencia se manifiesta en la participación de los países latinoamericanos en cadenas de producción globales, paralizadas debido a las cuarentenas y las restricciones de movilidad, por ejemplo, en Brasil y México han tenido que detener sus cadenas de producción en el sector automovilístico o de electrónica ante la parálisis de proveedores chinos de productos intermedios.

Dentro del sector hotelero y de restauración se refleja las consecuencias a nivel económico debido a las restricciones por el Covid-19, es por esto que se ha invertido en la implementación de medidas de bioseguridad, ya sea a través de la compra de artículos de desinfección, gel antibacterial, bombas fumigadoras dispositivos para tomar la temperatura, la readecuación de sus espacios con la intención de cumplir con el aforo permitido y como estrategia también en publicidad a través de sus redes.

En lugares donde las cifras de contagio son altas, los turistas prefieren no trasladarse a esa ubicación, por ejemplo los turistas que llegan a los terminales terrestres o aeropuertos, en caso de que provengan de una provincia o país con semáforo en rojo o de alto índice de impacto en el nivel de contagio, existe un poco de incomodidad ya que para poder trasladarse, se deberá usar mascarilla permanentemente, guardar distancia y en ocasiones extremas, realizar una cuarentena preventiva para descartar cualquier síntoma de infección.

En agosto del 2020, el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) de Manta, en Manabí, definió una fecha tentativa para la apertura de las playas El Murciélago, San Mateo y Tarqui. El alcalde Agustín Intriago designó a la Mesa de Seguridad del COE y a la Dirección de Turismo Municipal, para que realicen un análisis sobre la capacidad de los balnearios.

Ante estas alternativas que ofrece el Municipio de la ciudad es necesario conocer qué esperan los turistas que se les ofrezca como medidas de seguridad para sentirse cómodos y confiados al momento de registrarse un hotel, visitar un restaurante, asistir a una playa, disfrutar de cualquier diversión que se le presente. Ante ello podemos plantearnos las siguientes preguntas:

¿Se siente seguro el visitante que llega hasta nuestra ciudad de no contagiarse?

¿Puede un pasajero encontrar asistencia de bioseguridad en el momento de llegar al terminal terrestre?

¿Existe un control en el nivel de propagación del virus, ha disminuido la curva de contagios en la ciudad que se visita?

¿Existe una normativa de bioseguridad dentro de los servicios de alojamiento, restauración y transportación?

1.3 Formulación del problema.

¿Cuál es la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia?

1.4 Objeto de investigación.

Manta es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, fue ratificada como cantón el 4 de noviembre de 1922, el atún enlatado es una de sus exportaciones primaria, cuenta con una población aproximada de 250,000 habitantes.

A pesar de su infraestructura industrial, Manta cuenta con las playas más bellas de Ecuador, es uno de los destinos favoritos de los turistas nacionales y extranjeros debido a sus paisajes, gastronomía y cultura, en la zona urbana podemos destacar las siguientes playas:

Sus límites son:

- Al Norte y Oeste con el Océano Pacífico.
- Al sur con el cantón Montecristi.
- Al este con los cantones Montecristi y Jaramijó.

Para hablar de Manta turística tenemos que enfocarnos en dos momentos, que ya son históricos: Antes de la pandemia y después de la pandemia

El objeto de estudio en este trabajo es analizar la percepción de los turistas en época de pandemia, en la ciudad de Manta, conocer las medidas preventivas que se toman en los actuales momentos para poder sobrellevar la situación y a su vez identificar posibles problemas que afectan fuertemente al crecimiento turístico de la ciudad.

1.4.1 Campo de acción.

Como parte del campo de acción se han seleccionado la visita de los turistas en las siguientes playas de la zona urbana de la ciudad de Manta, entre las cuales tenemos:

- Playa Los Esteros.
- Playa de Tarqui.
- Playa El Murciélago.
- Playa Barbasquillo.
- Playa San Mateo.

1.4.2 Playa Urbana Los Esteros.

Esta playa está ubicada cerca del terminal terrestre, al norte de la ciudad, donde se puede observar la llegada de embarcaciones pesqueras, posee un astillero artesanal, cuenta con un Museo del Mar, empresas que se dedican además de comidas a base de mariscos, paisaje, jugar fútbol playero, e incluso practicar pesca deportiva.

1.4.3 Playa Urbana de Tarqui.

Esta playa ofrece a sus visitantes un Parque del Marisco, cuyo nombre ya proclama una atractiva variedad de comida costera, particularmente de la provincia de Manabí. También es posible comprar pescado fresco de las propias manos de los pescadores artesanales o al menos, deleitarse viendo el pintoresco espectáculo de la llegada de canoas todos los días a la caída del sol, cuenta con una zona de hoteles de clase media, es la playa más popular de Manabí, cada año se realizan campeonatos.

1.4.4 Playa Urbana El Murciélago

Es una de las más visitadas, cuenta con el Malecón Escénico, compuesto por restaurantes, frente a esta, tenemos al Museo Centro Cultural de Manta, donde encontramos culturas prehispánicas, áreas para deportes recreacionales, mercados de artesanías y bares. Cerca de esta playa están ubicados los principales bancos, hoteles y el área comercial de la ciudad. Tiene una longitud aproximada de 1.700 metros de playa. Ideal para realizar caminatas en familia o amigos, fotografía y practicar deportes acuáticos como el surf, buceo y la natación.

1.4.5 Playa Urbana de Barbasquillo.

Esta playa es de ambiente más tranquilo, de poca afluencia de turistas, con impresionantes acantilados y vistas panorámicas de la ciudad, ubicada al sur, está rodeada por hoteles grandes y lujosos.

1.4.6 Playa San Mateo.

La playa de San Mateo está ubicada a unos 20 minutos del centro de Manta. Se puede disfrutar de un sinnúmero de atractivos, desde el entretenimiento, así como en lo gastronómico, y lo natural. Algunas de las actividades que se pueden practicar en esta playa son: pesca, natación, surf, kayak, caminatas, entre otras. A lo largo de su costa, se encuentran varios puestos de comida tradicional, con base de mariscos.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo General.

- Analizar la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia.

1.5.2 Objetivos específicos.

- Conocer la actividad turística en la ciudad de Manta, antes y durante la pandemia.
- Interpretar la percepción de los turistas que visitan Manta en época de pandemia.
- Proponer alternativas para la reactivación turística de la ciudad de Manta post-pandemia.

1.6 Diseño metodológico.

En todo trabajo con rasgos científicos es necesario tomar en cuenta la metodología que vaya acorde con el trabajo de investigación que se está realizando, para esto es necesario dar a conocer cada una de las herramientas que se van a emplear:

1.6.1 Citas bibliográficas.

Para conocer e interpretar a los teóricos y personas conocedoras del tema turístico y de salubridad pública (epidemiológicos) que puedan orientarnos con sus conocimientos científicos. Como parte fundamental dentro de una investigación, pues aparte de respetar la autoría y evitar el plagio de ideas, también nos proporciona la posibilidad de conocer temas referentes de la lectura para ampliar nuestro conocimiento sobre un tema de interés.

1.6.2 De observación.

Nos permitirá darnos cuenta el comportamiento que tienen los turistas que llegan a la ciudad en busca de descanso, entretenimiento y esparcimiento. Partiendo que el método de observación es importante porque a partir de ella, podemos indagar, discutir y concluir sobre una inquietud que ronda nuestra mente, así se puede llegar a despejar nuestras dudas y darle una respuesta dependiendo de lo captado en el proceso y verificándolo respectivamente.

1.6.3 Población.

Según la Real Academia Española, es el conjunto de individuos de la misma especie que ocupan determinada área geográfica. En este caso hace referencia al grupo de visitantes de la ciudad Manta que se han usado para realizar las encuestas y entrevistas. (RAE, 2021)

1.6.4 Muestra.

De acuerdo a la RAE, es aquella parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él. En esta investigación se tomarán en cuenta a 100 personas encuestadas como representación de turistas que visitan Manta. (RAE, 2021)

Esta investigación es importante para poder comprender el nivel de impacto de la pandemia en el sector turístico, tomando en cuenta la percepción de los visitantes que han hecho uso de los servicios, ya sea de alojamiento, restauración o de esparcimiento de áreas naturales en Manta, de esta manera se podrá tener una idea más clara del comportamiento y actividades que tienen los turistas cuando llegan a la ciudad.

CAPÍTULO I

2. Marco Teórico.

2.1 Turismo.

Según Oscar de la Torre Padilla, el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. Este autor señala de manera muy precisa que la definición de turismo tiene que ver con el ir y venir de personas por el deseo de conocer, descansar, recrearse, observar otras culturas y muchas veces por temas que tienen que ver por la salud. (Padilla, 1980)

2.2 Turista.

Según FONTUR (Fondo Nacional del turismo), Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, descanso, ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad en el lugar de destino. Esta organización expresa que, para poder ser llamados turistas, se tomarán en cuenta diferentes parámetros, entre los cuáles tenemos el tiempo de visita y las actividades que se realizarán en el destino. (FONTUR, 2020)

2.3 Percepción.

Percepción, según Carterette y Friedman puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. Es decir, según los autores, esta palabra se podría entender como la manera en que las personas interpretan su realidad e interactúan con el entorno. (Arias, 2006)

2.4 Pandemia.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad, se produce una pandemia cuando surge un nuevo virus que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Es decir que, según la OMS, este término se aplica cuando un virus se extiende o expande a través de varias naciones, causando una problemática global. (OMS, 2020)

2.5 Pandemia y su impacto en el turismo.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) de la ONU, el turismo en el 2020 se reducirá entre un 60 y un 80%, poniendo en peligro entre 100 y 120 millones de empleos. Se trata del peor resultado desde 1950 y el fin de un crecimiento sostenido desde el 2009. “Desafíos considerables persisten, empezando por la desconocida duración de la pandemia y de las restricciones de viajes, en un contexto de recesión económica global”, advierte el organismo. (OMT, 2020)

Entre el optimismo y el temor, el sector turístico busca adaptarse a lo que muchos llaman "la nueva normalidad", algunos expertos del sector aseguran que se realizarán transformaciones en las políticas de viajes y que talvez perderán vigencia cuando esté disponible la vacuna contra el Covid-19, mientras que otras, aseguran, han llegado para quedarse. (France24, 2020)

Una de las grandes preocupaciones, tanto para turistas como operadores, es la bioseguridad en medios masivos de transporte, tanto aéreos como terrestres, los viajes largos se reducirán y primará un turismo de proximidad. También cambiará la forma de alojarse: menos en hoteles y campings y más en apartamentos o segundas residencias. Y se usará más el vehículo propio que medios de transporte como el tren, autobús o avión.

De acuerdo con información recogida por el Foro Económico Mundial, los hoteles en diferentes partes del mundo se preparan para cumplir con las normas de bioseguridad. En algunos casos han planeado la ampliación de los espacios comunes y el reemplazo de materiales por otros de fácil limpieza. Otros han reducido el número de mesas en el restaurante para que haya más espacio entre los comensales. La cadena hotelera Marriott

Internacional, por ejemplo, conformó un Consejo de Higiene, para recibir asesoría sobre buenas prácticas en limpieza y desinfección. Entre las medidas a implementar se encuentra el uso de pulverizadores electrostáticos con desinfectante de grado hospitalario para superficies. (Lesmés, 2020)

La tecnología también juega un papel importante en época de pandemia, es decir existen procesos que antes se tenían que hacer manuales puede ayudar a evitar el contacto entre las personas, clave para reactivar las actividades turísticas de forma segura. Uno de los cambios que se están dando en ese sentido es el menú de los restaurantes: la mayoría de restaurantes han tenido que adaptar sus cartas a un formato digital y con códigos QR, por otro lado, cada día los microempresarios apuestan por el servicio a domicilio, a través de aplicaciones celulares, estas innovaciones han llegado para quedarse.

2.6 Manta turístico antes de la pandemia.

En el Año 2019 Manta se posicionó como el puerto marítimo más grande del Ecuador y uno de los destinos turísticos más populares del país. Sus extensas playas y su variedad de concursos deportivos abrieron las puertas a miles de viajeros alrededor del mundo, su principal industria se dedica a la pesca, haciendo de este un destino ideal para disfrutar de su gastronomía propia de la región.

La gastronomía de Manta es única en el Ecuador, debido a la gran ventaja es su cercanía al mar, junto con la excelencia de sus productos y las manos expertas que lo preparan. Se destaca el Malecón Escénico, con más de 20 locales de comidas típicas que puede recibir hasta 15 mil turistas por día, también podrás disfrutar de espectáculos artísticos nacionales e internacionales. (ThisIsEcuador, 2019)

Manta busca ingresar al catálogo de ciudades del país que desarrollan turismo de negocios. Quito, Guayaquil y Cuenca ya son considerados destinos idóneos para realizar ferias, convenciones internacionales o ser sedes de reuniones y de eventos internacionales, en esta ciudad desde el 2017 se han organizado 20 ferias con empresas nacionales e instituciones públicas, además de 40 convenciones empresariales. (ElComercio, 2020)

A principios de enero del 2020, mediante un comunicado público distribuido a los medios de comunicación colectiva, el Gobierno municipal de Manta informó que en el transcurso

de los meses noviembre y diciembre/2019 visitaron a Manta 273 mil turistas, cifra recogida y consolidada por el Centro de Investigaciones y Estudios Especializados (CIEES), contratado con tal propósito. La información municipal añade que los feriados de noviembre y diciembre movieron 16,3 millones de dólares dejados por 273 mil turistas, un promedio de 58,7 dólares por individuo. Durante las festividades de Navidad y fin de año se contabilizó la llegada de 176 mil turistas que dejaron en Manta 9,5 millones de dólares, números que superan a los del pasado feriado de noviembre (6,8 millones de un total de 97 mil turistas). (RevistadeManabí, 2020)

Esto sitúa a Manta como uno de los cantones más visitados del país. La misma fuente informativa indica que sectores de hotelería, transporte en autobuses y taxis, restaurantes, bares y comercio catalogan al último feriado como “exitoso”, debido a que se impulsa la reactivación económica y esto se traduce en empleo para los mantenses.

2.7 Manta turístico en el inicio de la pandemia.

En el mes de marzo, el expresidente Lenin Moreno declaró el estado de excepción en el Ecuador la noche del lunes 16 de marzo del 2020, para contener la propagación del coronavirus covid-19 en el país. En una Cadena Nacional, el Primer Mandatario dijo que ha dispuesto el cierre de los servicios públicos, a excepción de salud, seguridad, servicios de riesgos y aquellos que, por emergencia, los ministerios decidan mantener abiertos. (Comercio, 2020)

En abril, la pandemia golpea duramente al sector turístico de Manta, que después del terremoto de hace cuatro años estaba en un crecimiento vertiginoso. Ahora los focos del sector apuntan a una larga y difícil recuperación, seguida de una reactivación vigorosa una vez que pase la emergencia sanitaria.

Para salir de este mal momento, en la Alcaldía de Manta se conformó el Comité Técnico Interinstitucional para la Reactivación Turística cantonal; y, en coordinación con la Escuela Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM), se levantó un diagnóstico del impacto sufrido.

Del 11 al 14 de abril se realizaron encuestas por medios electrónicos, en las que participaron 272 establecimientos turísticos que representan el 48 % de los negocios

registrados en el 2020. De un total de 569 establecimientos están catastrados en Manta, el 46 % de los negocios turísticos son restaurantes y cafeterías, 28 % alojamientos, 10 % bares y discotecas, 6 % agencias de viajes, 6 % guías de visitas, 2 % centros de esparcimiento y conocimiento, 1 % transporte y 1 % otros vinculados. (RevistadeManabí, 2020)

Los dueños o administradores de esos negocios expusieron sus preocupaciones y con ello se identificaron las posibles estrategias para afrontar la emergencia a corto, mediano y largo plazos. Un plan en varias fases, que se extenderá al menos hasta el año 2023, es lo que se está estructurando en base al diagnóstico: Incentivos tributarios, regulación de proveedores y una ordenanza para la recuperación del destino Manta, se contemplan en este plan.

El concejal Hernán Salcedo Loor, presidente de la Comisión Permanente de Turismo, encabeza el equipo que en inicio conformó un comité de crisis con Isidro Rodríguez, director municipal de Turismo; Plutarco Bowen, jefe político de Manta; y, el apoyo de la ESPAM, a través de sus investigadores Guillermo Félix y Nelson García. Este grupo trabaja en conjunto con la mesa técnica 4 de reactivación económica del Comité Ciudadano Público-Privado de Manta.

Al menos 20 sesiones de capacitación se realizaron en el transcurso del mes de mayo, para definir acciones hacia la recuperación y reactivación del sector turístico de Manta, tras casi dos meses de inactividad por la emergencia sanitaria para contener la propagación del coronavirus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad COVID-19 que hasta dicho mes había cobrado unas 10.000 vidas en todo el Ecuador y unas 500 en la provincia de Manabí.

La mesa técnica 4 (reactivación económica), del Comité Ciudadano Público-Privado que encabeza el Gobierno municipal, lidera la capacitación mediante el taller denominado “Plan de Implementación de Bioseguridad para el Turismo de Manta”. Alcanza a dueños y colaboradores de hoteles, restaurantes, bares, discotecas, operadoras turísticas, entre otros.

Las temáticas que se abordan, son: protocolos de limpieza, sistemas de calidad, desarrollo de un menú rentable a domicilio, uso de nuevas herramientas digitales, nuevos horizontes y retos luego de la emergencia, y más.

Durante todo este mes, el sector turístico recibirá guías de solución enfocadas en medidas de bioseguridad, así como en métodos sanitarios que pueden ser utilizados por turistas y por los empleados de hoteles, agencias de viajes, tour-operadores, servicios de transporte, proveedores de alimentos y de bebidas. Los talleres se dictaron a través de plataformas digitales alojadas en Internet, como Zoom, que permiten video conferencias con varias personas a la vez.

Se cuenta con el apoyo de expertos de organizaciones, como Horeca, SERPRHO, Escuela de Gastronomía Artes Culinarias, Escuela Gastronómica de Manabí; Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA); ULEAM (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí), UTM (Universidad Técnica de Manabí) y la Universidad San Gregorio de Portoviejo. (Manabí, 2020)

2.8 Manta turístico durante la pandemia.

Estamos de acuerdo que la presente crisis no tiene precedentes. Es una crisis sanitaria, social y económica por lo que es muy probable que este episodio modifique nuestras vidas tal cual las conocemos, tanto a nivel individual como colectivo. (Castello, 2020)

Cuando hablamos de la ciudad de Manta, las personas van a tener cuidado de acudir a espacios donde haya mucha concentración social, es decir que se evitarán lugares públicos, uno de los sectores afectados será el turismo de reuniones, eventos y convenciones, estos tendrán que verse reducidos o en su mayoría cancelados debido a un riesgo alto de contagios.

Por otro lado, dichas limitaciones harán reinventarse o tener que adaptarse a las exigencias de los turistas que buscan sitios de esparcimiento seguros para sus familias, los cuáles se inclinan más por el turismo de naturaleza y excursiones.

Para poder lograr dicha seguridad al visitante se deberán tomar en cuenta ciertos criterios tales como:

- Impulsar el turismo interno, pues al verse las personas en un escenario de potencial contagios fuera del país, e incluso la diferencia de semaforización entre provincias, harán que se promocionen destinos cercanos a su lugar de residencia.

- Crear confianza del destino a través de los canales de comunicación, ya que vivimos en una era en la que la mayoría de persona tienen acceso mediante un dispositivo móvil, será de vital importancia transmitir que dicho destino cumpla con los protocolos establecidos.

Según un estudio del Dr. Pablo Villaroel de la Universidad Católica del Norte en Chile, esta pandemia nos ha mostrado que, aunque el factor biológico es esencial (virus, mecanismos biológicos involucrados y tratamiento farmacológico), los factores psicológicos y sociales motivan al avance y el impacto de la enfermedad en diversos ámbitos de la vida de las personas, las familias, las comunidades y la sociedad en general. (Villaroel, 2020)

CAPÍTULO II

3. Diseño metodológico.

El diseño metodológico consiste pues en el establecimiento de un plan en el que establecemos las estrategias y procedimientos que permitirán la recogida de datos, y su procesamiento, análisis e interpretación con el propósito de dar respuesta a los problemas planteados en los objetivos de la investigación.

3.1 Metodología de la investigación.

3.1.1 Método Analítico.

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Utilizamos este método en el proyecto porque así podemos conocer en cuantas partes se está dividiendo la investigación y estudiar cada una de ellas. (Ruiz, 2007)

3.1.2 Método Sintético.

La síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. Seleccionamos este método porque nuestra investigación va más allá de una hipótesis y poder llegar a una conclusión. (Torres, 2011)

3.2 Técnicas de investigación

3.2.1 Entrevista

La entrevista es un instrumento de recolección de datos a partir de la interacción de dos partes: el entrevistador y el entrevistado.

3.2.2 Encuesta

Proceso interrogativo que fija su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo involucra, y puesto que la única manera de saberlo, es preguntándole, luego entonces se procede a encuestar a quienes involucra.

3.2.3 Población

En el presente proyecto se tomó como población a las personas que han visitado o visitan Manta en época de pandemia.

3.2.4 Muestra

La muestra que se tomó fue de 100 personas.

Estos serán los métodos y herramientas que nos permitirán presentar una información seria y confiable sobre el comportamiento de los turistas que nos visitan en una época crítica para el sector turístico de la ciudad. Los resultados planteados serán puestos a consideración de la ciudad y a toda persona que tenga el interés de conocer un tema de investigación actual como éste.

CAPÍTULO III

4. Resultados y Discusión.

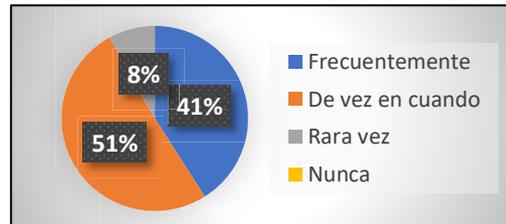
En el presente proyecto de investigación se procedió a realizar las encuestas a través de un cuestionario que consta de 8 preguntas, con opciones múltiples para responder, a través de Google forms. En cuanto a las entrevistas se las realizó con 3 preguntas que respondieron personas seleccionadas, conocedoras del tema.

4.1 Encuestas.

Para poder concluir mi proyecto de investigación que me permitirá obtener el título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas cuyo tema es “Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia”, le pido amablemente marcar la respuesta según su opinión personal.

1.- ¿Tiene por costumbre visitar la ciudad de Manta por turismo?

Tabla No.1		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	41	41%
De vez en cuando	51	51%
Rara vez	8	8%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

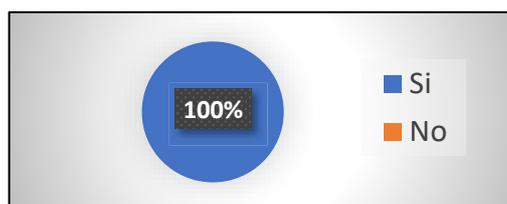


Según la encuesta realizada podemos darnos cuenta que en su mayoría con el 51% las personas tienen la costumbre que ir a la ciudad de Manta de vez en cuando, el 41% respondió que la visitaba frecuentemente, mientras que el 8% respondió que rara vez la visitaba.

Con estos datos podemos concluir que hay un porcentaje elevado de personas que, si visitan Manta en esta época, y otro que la visita de vez en cuando, por esta razón cuento con un porcentaje necesario para realizar mi estudio.

2.- ¿Ha visitado esta ciudad en la época de la pandemia?

Tabla No.2		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%



Según la encuesta realizada el 100% de las personas encuestadas respondió que sí han visitado la ciudad en época de pandemia, es decir que todas las personas que respondieron han visitado Manta.

Con estos resultados podemos entender que en su totalidad las personas pueden contestar desde su experiencia personal cada una de las preguntas del tema de investigación.

3.- Antes de la pandemia ¿Qué actividad turística acostumbraba a realizar al visitar Manta?

Tabla No.3		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Visitar las playas y otros lugares de entretenimiento	61	61%
Visitar la zona rural	22	22%
Por su cultura y gastronomía	17	17%
Por negocios	0	0%
Total	100	100%

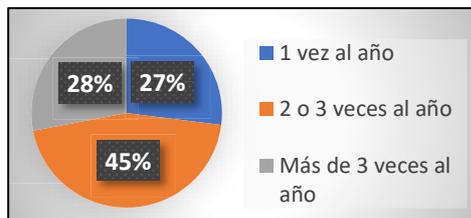


De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 61% de las personas antes de la pandemia acostumbraba a visitar las playas y otros lugares de entretenimiento, por otro lado, el 22% visitaba la zona rural y un 17% por su cultura y gastronomía.

Estos resultados nos dan a entender que, en su gran mayoría de las personas encuestadas antes de la pandemia, acudían principalmente a las playas por entretenimiento.

4.- Antes de la pandemia, ¿Con qué frecuencia visitaba la ciudad por motivos turísticos?

Tabla No.4		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
2 o 3 veces al año	45	45%
Más de 3 veces al año	28	28%
1 vez al año	27	27%
Total	100	100%

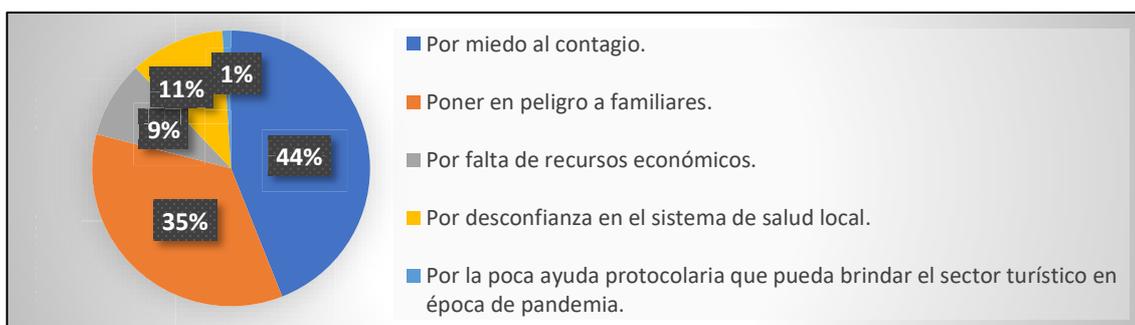


Según las encuestas realizadas, con un 45% las personas visitaban la ciudad antes de la pandemia, 2 o 3 veces al año, mientras que el 28% más de 3 veces al año, y por otro lado un 27%, 1 vez al año.

De acuerdo a los resultados, en su mayoría los turistas antes de la pandemia visitaban la ciudad de entre 2 a 3 veces al año.

5.- Durante la pandemia, ¿Cuál ha sido la razón principal que lo ha motivado para no viajar a esta ciudad?

Tabla No.5		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Por miedo al contagio.	44	44%
Poner en peligro a familiares.	35	35%
Por falta de recursos económicos.	9	9%
Por desconfianza en el sistema de salud local.	11	11%
Por la poca ayuda protocolaria que pueda brindar el sector turístico en época de pandemia.	1	1%
Total	100	100%

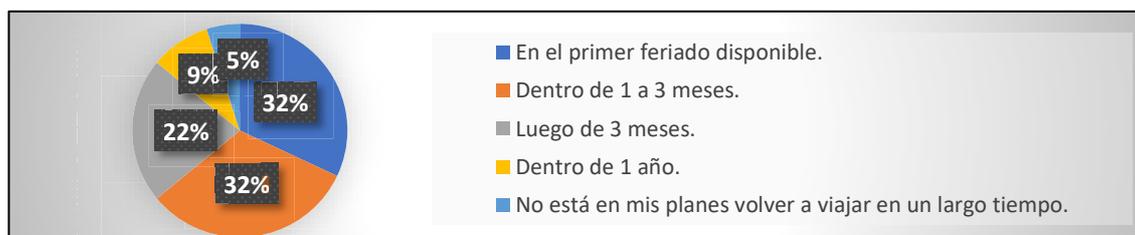


De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 44% de las personas durante la pandemia han expresado que el motivado para no viajar es por miedo al contagio, el 35% por poner en peligro a familiares, el 11% por desconfianza en el sistema de salud local, el 9% por falta de recursos económicos y el 1% por la poca ayuda protocolaria que pueda brindar el sector turístico en época de pandemia.

Podemos darnos cuenta que en su mayoría las personas durante la pandemia no visitan la ciudad, principalmente por miedo al contagio.

6.- Bajo la nueva normalidad, ¿Cuándo usted viajaría por motivos turísticos?

Tabla No.6		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
En el primer feriado disponible.	32	32%
Dentro de 1 a 3 meses.	32	32%
Luego de 3 meses.	22	22%
Dentro de 1 año.	9	9%
No está en mis planes volver a viajar en un largo tiempo.	5	5%
Total	100	100%

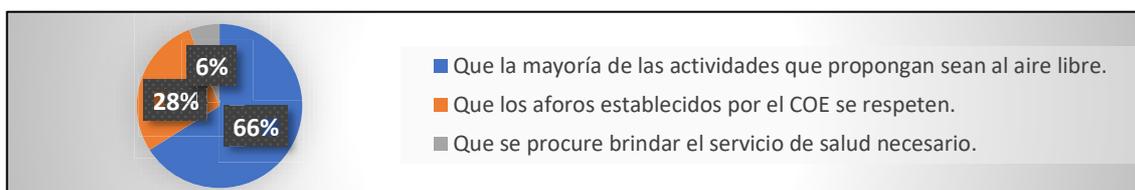


Según las encuestas, el 32% de las personas bajo la nueva normalidad han expresado que viajarían en el primer feriado disponible, mientras que otro 32% dentro de 1 a 3 meses, el 22% luego de 3 meses, el 9% dentro de 1 año y el 5% no está en sus planes volver a viajar en un largo tiempo.

De acuerdo a sus respuestas la mayoría de las personas piensan viajar bajo la nueva normalidad en el próximo feriado o dentro de 1 a 3 meses.

7.- Durante la pandemia ¿Qué comportamiento nuevo le gustaría encontrar en los servidores turísticos?

Tabla No.7		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Que la mayoría de las actividades que propongan sean al aire libre.	66	66%
Que los aforos establecidos por el COE se respeten.	28	28%
Que se procure brindar el servicio de salud necesario.	6	6%
Total	100	100%



De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 66% de las personas durante la pandemia han expresado que el comportamiento nuevo que le gustaría encontrar en los servidores turísticos es que la mayoría de las actividades que propongan sean al aire libre, el 28% que los aforos establecidos por el COE se respeten, y el 6% que se procure brindar el servicio de salud necesario.

Según los resultados la mayor parte de los turistas piensan que durante la pandemia prefieren las actividades al aire libre.

8.- ¿Qué razones lo motivarían a realizar un viaje post – pandemia a Manta?

Tabla No.8		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Esparcimiento familiar después del confinamiento	71	71%
Ayudar a reactivar el sector turístico	12	12%
La confianza en el destino	11	11%
Por negocios urgentes y necesarios	4	4%
Por la crisis económica que me impide viajar al extranjero	2	2%
Total	100	100%



Según las encuestas, el 71% de las personas han expresado que las razones que lo motivarían para viajar post – pandemia a Manta es por esparcimiento familiar después del confinamiento, mientras que el 12% por ayudar a reactivar el sector turístico, el 11% por confianza en el destino, el 4% por negocios urgentes y necesarios y el 2% por la crisis económica que le impide viajar al extranjero.

De acuerdo a los resultados, luego de la pandemia, los turistas prefieren realizar actividades de esparcimiento con sus familias.

4.2 Entrevistas.

Entrevista #1

Para poder concluir mi proyecto de investigación que me permitirá obtener el título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas cuyo tema es “**Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia**”, le pido amablemente responder de manera personal.

Entrevistado: Lic. Gonzalo Mejía García

Cargo: Administrador de la Hostería y Finca Agroturística “Paraíso Bajo la Luna”

1.- **¿Cómo ve usted el desarrollo turístico de la ciudad en esta época de pandemia?**

- Se nota una gran diferencia de años anteriores principalmente por las restricciones.
- Se promocionan mucho más los destinos en espacios abiertos, por lo que el desarrollo turístico en esta época apuntaría a esa tipología.

2.- **¿Cuál es el procedimiento realizado por el personal para la atención de sus huéspedes en época de pandemia?**

- Aplicamos los protocolos de bioseguridad y el aforo indicado por el COE para alojamientos turísticos.

3.- **¿Qué alternativas ha propuesto su alojamiento turístico para garantizar la seguridad de sus visitantes?**

- Nuestros visitantes pueden disfrutar de experiencias y actividades rurales al aire libre, contamos con canchas deportivas, espacios necesarios para realizar eventos deportivos, corporativos y sociales, piscinas con toboganes, fogata nocturna, somos un lugar seguro en Manabí.

Entrevista #2

Para poder concluir mi proyecto de investigación que me permitirá obtener el título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas cuyo tema es “**Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia**”, le pido amablemente responder de manera personal.

Entrevistada: Srta. Josselyne Delgado Moreno

Cargo: Gerente propietaria del Restaurante “Ximenita”

1. ¿Con qué frecuencia acuden a su local los turistas, existe un alto o bajo número de consumidores?

- Los turistas llegan frecuentemente, sin embargo, he notado un mayor número de visitantes los fines de semana, en relación a los otros días.
- Visitan el local para desayunar, almorzar en compañía de su familia o amigos, luego caminan por la playa.

2.- ¿Cuál es el protocolo de bioseguridad implementado al momento de recibir turistas dentro de su restaurante?

Se siguen los protocolos de bioseguridad para la atención a turistas conforme las disposiciones del COE Nacional:

- Distanciamiento social.
- Control de temperatura.
- Desinfección de calzado.
- Uso de mascarilla, alcohol.
- Mantener la distancia de al menos un metro entre personas.

3.- ¿Qué alternativas se han implementado para aumentar el flujo de turistas en el sector de restauración?

- A través de medios publicitarios, promociones, comida a domicilio, de esta manera nos aseguramos que las personas mantengan el contacto con nuestros productos, dándole las facilidades y garantizando su seguridad en esta nueva normalidad.

Entrevista #3

Para poder concluir mi proyecto de investigación que me permitirá obtener el título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas cuyo tema es “**Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia**”, le pido amablemente responder de manera personal.

Entrevistado: Dr. Fabricio Vera Álava

Cargo: Especialista en Medicina Crítica en IESS Manta

1.- ¿Considera que el aumento de contagios se da por el flujo de los turistas que llegan a la ciudad?

- El aumento de casos se da principalmente por la irresponsabilidad de las personas al no seguir las restricciones establecidas por el COE, así que independientemente de ser turistas, es un problema de disciplina.

2.- ¿Cree que los protocolos de bioseguridad dentro de la ciudad se están cumpliendo, en el área turística?

- Si se están cumpliendo en su mayoría, puesto que actualmente existe un gran control por parte de las autoridades competentes, pero por otro lado existen lugares donde se debería regular el aforo como centros comerciales o plazas.

3.- ¿El sector público de salud está preparado para dar asistencia urgente a los turistas?

Si estamos preparados, existe un protocolo de respuesta en caso de turistas extranjeros que deban cumplir con medidas de aislamiento obligatorio:

- Una vez que en el hospital de referencia se hayan activado los protocolos de atención a casos sospechosos de COVID-19 y la autoridad sanitaria haya determinado que la persona deberá cumplir con las medidas de aislamiento necesaria.
- El Ministerio de Salud Pública reportará al Ministerio de Turismo para que éste a su vez, se comunique con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para verificar que éste último pueda activar a la Embajada o Misión Diplomática del país correspondiente a los turistas extranjeros.

Entrevista #4

Para poder concluir mi proyecto de investigación que me permitirá obtener el título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas cuyo tema es “**Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia**”, le pido amablemente responder de manera personal.

Entrevistada: Ing. Mayda Ávalos Zambrano

Cargo: Encargada del área administrativa del Municipio de la Ciudad de Manta.

1.- ¿Qué acciones se están llevando a cabo dentro del Municipio para garantizar la seguridad de los turistas?

Dentro de la ciudad de Manta, existen medidas preventivas que nos protegen del virus, debido a que cientos de turistas acuden diariamente a la ciudad, los cuáles deben pasar por un riguroso control de bioseguridad:

- Toma de temperatura.
- Túnel de desinfección.
- Ubicación de alcohol en gel.
- Indicación de zonas de distanciamiento.

2.- ¿Qué alternativas recomendaría para la reactivación del turismo post-pandemia?

- Lo negocios deben hacer cambios en sus procesos y diseñar protocolos de bioseguridad, con el fin de garantizar a sus usuarios la protección considerando las necesidades actuales de los turistas.
- La venta de comida y bebidas a domicilio ha sido una de las preferidas para reactivar la economía y mitigar el tiempo que estuvieron detenidas sus actividades comerciales.

3.- ¿Dentro de cuánto tiempo se estima que la ciudad logre un flujo de turístico normal al de años anteriores a la pandemia?

- Dependiendo de las restricciones que se tomen por la curva de contagios a nivel estadístico, se podría llegar a pensar que luego de la etapa de vacunación que se espera transcurra durante este 2021, la reactivación de este sector se dará en años posteriores.

5. Conclusiones

Debido a las nuevas restricciones, es indiscutible comprobar que ha bajado el número de turistas que visitan la ciudad y prefieren trasladarse a lugares al aire libre para evitar posibles contagios, buscando alojamientos turísticos donde los visitantes pueden disfrutar de experiencias y actividades rurales, espacios para realizar eventos deportivos, corporativos, sociales, piscinas y fogatas nocturnas.

Dentro de los restaurantes se nota una mayor afluencia de turistas los fines de semana; además, luego de terminar sus actividades, proceden a realizar caminatas cerca de las playas, en este mismo sector ha aumentado el servicio a domicilio y se siguen las disposiciones del COE tales como:

- Distanciamiento social.
- Control de temperatura.
- Desinfección de calzado.
- Uso de mascarilla y alcohol.
- Mantener la distancia de al menos un metro entre personas.

En el sector de la salud, no hay evidencia de que sean los visitantes quienes provocan el aumento de casos por covid-19, ya que independientemente de ser turistas o no, es un problema de disciplina, por otro lado, existen lugares donde no se cumplen con los aforos permitidos, tales como centros comerciales y mercados de la ciudad. El protocolo de respuesta recomendado por médicos, en caso de que los contagiados sean turistas extranjeros, es el siguiente:

- Cuando se activan los protocolos de atención a casos sospechosos de COVID-19, la persona deberá cumplir con las medidas de aislamiento necesaria.
- El Ministerio de Salud Pública reportará al Ministerio de Turismo para que éste a su vez, se comunique con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para verificar que pueda activar a la Embajada o Misión Diplomática del país correspondiente a los turistas extranjeros.

Los trabajadores y funcionarios del sector turístico tienen mucha esperanza de que cuando concluya el proceso de vacunación, la afluencia de turistas va a aumentar considerablemente.

6. Recomendaciones

- Dada la importancia que los viajeros le dan a los protocolos de bioseguridad al momento de realizar un viaje, los destinos deben centrar su atención en la adecuada comunicación, socialización y aplicación de las normas de seguridad sanitarias que el visitante espera.
- El desarrollo del turismo interno es tarea para trabajar en conjunto, por lo cual, el GAD de Manta, incentivará a la llegada de visitantes, mostrando el cumplimiento de bioseguridad que aplica la ciudad, de acuerdo a normas nacionales e internacionales.
- Debido a la importancia que las personas dan al poder viajar con la familia, se debe fomentar una oferta turística para estos grupos; se podría considerar la aplicación de descuentos o paquetes familiares. De este modo, los lugares que ofrezcan estos incentivos, impulsarán de mejor manera a sus destinos.
- La oferta turística debe centrarse en los destinos localizados en los destinos de naturaleza, áreas protegidas, reservas naturales, a excursiones y de al menos una noche camping y demás.
- La marcada preferencia de las personas hacia estos destinos, crea una oportunidad importante para la diversificación de productos y servicios, precios asequibles para garantizar una mayor afluencia de turistas en el 2021.
- El sector turístico de la ciudad debe fijar su atención en lo provincial; es decir, hacer propuestas, para que los habitantes de los distintos cantones de Manabí, visiten la ciudad y disfruten de lo que ella ofrece.

7. Bibliografía

Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. En C. Arias, *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas* (pág. 10). Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907017.pdf>

BCE. (30 de Septiembre de 2020). Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020#:~:text=Cuestiones%20Econ%C3%B3micas-,La%20econom%C3%ADa%20ecuatoriana%20decreci%C3%B3%2012%2C4%25%20en,el%20segun>

Comercio, D. E. (2020). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/moreno-medidas-coronavirus-covid19-excepcion.html>

ElComercio. (2020). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/manta-manabi-turismo-negocios-convenciones.html>

FONTUR. (2020). *Fondo Nacional de Turismo*. Obtenido de <https://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63>

France24. (2020). *Viajar después del Covid-19: la pandemia le cambia la cara al turismo*. Obtenido de <https://www.france24.com/es/20200613-pandemia-cambia-cara-turismo>

Lesmés, C. (2020). Sustainable Tourism after the COVID-19 Pandemic - Turismo Sostenible Después de la Pandemia del COVID-19. En C. Lesmés. Boyacá: Universidad Santo Tomás Seccional Tunja. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341134772_Sustainable_Tourism_after_the_COVID-19_Pandemic_-_Turismo_Sostenible_Después_de_la_Pandemia_del_COVID-19

Manabí. (2020). Obtenido de <https://revistademanabi.com/2020/05/16/sector-turistico-de-manta-se-encamina-hacia-la-nueva-normalidad/>

OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

OMT. (2020). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/la-omt-pone-en-marcha-un-programa-de-asistencia-tecnica-para-la-recuperacion-del-turismo>

Padilla, Ó. (1980). El turismo Fenómeno Social.

Pololikashvili, Z. (22 de Junio de 2020). Los nuevos datos muestran el impacto de covid-19 en el turismo, mientras la OMT pide un reinicio responsable del sector. (O. M. turismo, Entrevistador) Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/los-nuevos-datos-muestran-el-impacto-de-covid-19-en-el-turismo>

RevistadeManabí. (2020). Obtenido de <https://revistademanabi.com/2020/04/25/turismo-en-manta-que-viene-despues-de-la-pandemia/>

Ruiz, R. (2007). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

Torres, S. (29 de Octubre de 2011). Obtenido de <https://prezi.com/4mtboydqg-wr/metodo-sintetico/>.

8. Anexos

Formato de las Encuestas

Encuesta dirigida a los turistas que visitan o han visitado la ciudad de Manta en época de pandemia.

Para poder concluir mi proyecto de investigación, cuyo tema es "Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia" y obtener mi título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas, le pido amablemente seleccionar la respuesta según su criterio personal.

*Obligatorio

1. 1.- ¿Tiene por costumbre visitar la ciudad de Manta por turismo? *

Marca solo un óvalo.

- Frecuentemente
 De vez en cuando
 Rara vez
 Nunca

2. 2.- ¿Ha visitado esta ciudad en la época de la pandemia? *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

3. 3.- Antes de la pandemia ¿Qué actividad turística acostumbraba a realizar al visitar Manta? *

Marca solo un óvalo.

- Visitar las playas y otros lugares de entretenimiento
 Visitar la zona rural
 Por su cultura y gastronomía
 Por negocios

4. 4.- Antes de la pandemia, ¿Con qué frecuencia visitaba la ciudad por motivos turísticos? *

Marca solo un óvalo.

- 1 vez al año
 2 o 3 veces al año
 Más de 3 veces al año

5. 5.- Durante la pandemia, ¿Cuál ha sido la razón principal que lo ha motivado para no viajar a esta ciudad? *

Marca solo un óvalo.

- Por miedo al contagio
 Poner en peligro a familiares
 Por falta de recursos económicos
 Por desconfianza en el sistema de salud local
 Por la poca ayuda protocolaria que pueda brindar el sector turístico en época de pandemia

6. 6.- Bajo la nueva normalidad, ¿Cuándo usted viajaría por motivos turísticos? *

Marca solo un óvalo.

- En el primer feriado disponible.
- Dentro de 1 a 3 meses
- Luego de 3 meses
- Dentro de 1 año
- No está en mis planes volver a viajar en un largo tiempo

7. 7.- Durante la pandemia ¿Qué comportamiento nuevo le gustaría encontrar en los servidores turísticos? *

Marca solo un óvalo.

- Que la mayoría de las actividades que propongan sean al aire libre
- Que los aforos establecidos por el COE se respeten
- Que se procure brindar el servicio de salud necesario

8. 8.- ¿Qué razones lo motivarían a realizar un viaje post – pandemia a Manta? *

Marca solo un óvalo.

- Esparcimiento familiar después del confinamiento
- Por negocios urgentes y necesarios
- La confianza en el destino
- Ayudar a reactivar al sector
- Por la crisis económica que me impide viajar al extranjero

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Formato de las Entrevistas

Entrevista

Para poder concluir mi proyecto de investigación que me permitirá obtener el título como Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas cuyo tema es "Análisis de la percepción que tienen los turistas que visitan Manta en época de pandemia", le pido amablemente responder de manera personal las siguientes preguntas.

*Obligatorio

Srta. Josselyne Delgado Moreno - Gerente propietaria del Restaurante "Ximenita".

1. 1. ¿Con qué frecuencia acuden a su local los turistas, existe un alto o bajo número de consumidores? *

2. 2.- ¿Cuál es el protocolo de bioseguridad implementado al momento de recibir turistas dentro de su restaurante? *

3. 3.- ¿Qué alternativas se han implementado para aumentar el flujo de turistas en el sector de restauración? *

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios