



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN

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

TEMA
**“DIAGNÓSTICO DEL ESTADO SITUACIONAL DE LAS
AGENCIAS DE VIAJES DE MANTA, DURANTE LA
PANDEMIA COVID-19, AÑO 2020”**

AUTORA

WENDY MARIBEL ZAMBRANO QUIJIJE

TUTOR

A.S. CARLOS PIGUAVE MERO, MG

MANTA, AGOSTO 2021

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Hotelería y Turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Zambrano Quijije Wendy Maribel, legalmente matriculada en la carrera de Turismo, período académico 2021 (1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es “Diagnóstico del estado situacional de las agencias de viajes de Manta, durante la pandemia COVID-19, año 2020”.

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, agosto 2021

Lo certifico

A.S. Carlos Rolando Piguave Mero, Mg.

Docente Tutor

Área: Turismo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**DIAGNÓSTICO DEL ESTADO SITUACIONAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE MANTA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, AÑO 2020**”, ha sido realizado y concluido por la señorita Wendy Maribel Zambrano Quijije; 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. Marco Duran, Mg

**PRESIDENTE
DEL TRIBUNAL**

Ing. Amparo Cabrera, Mg

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Fernando Macias, Mg
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

A.S Carlos Piguave Mero, Mg.
**DOCENTE TUTOR
DE TITULACIÓN**

Wendy Maribel Zambrano Quijije
Estudiante

AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera de Administración de Empresas Turísticas en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a la autora; en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Wendy Maribel Zambrano Quijije

131488153-1

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mis padres por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad y haber sido mi apoyo incondicional durante todo este proceso. En segundo lugar, quiero reconocer de manera muy especial a mi tutor de tesis el Mg. Carlos Piguave Mero, quien, con su experiencia, conocimientos muy valiosos y su colaboración me orientó en la elaboración de este trabajo de titulación. Finalmente, a mis maestros por todo el conocimiento impartido durante toda mi carrera.

A todos los mencionados, mis más sinceras gratitudes.

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación lo dedico con mucho afecto y amor a mis padres, por ser ellos mi pilar fundamental para cumplir mi tan anhelado sueño, les agradezco de todo corazón el que estén conmigo siempre y nunca me hayan dejado sola en los momentos más difíciles. Este proyecto y todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí y a Dios por darme la vida y permitirme seguir cumpliendo mis metas.

Gracias mamá, papá, abuelitos, tíos por darme ese apoyo incondicional y esas palabras de aliento en mis momentos más difíciles para no decaer y haber podido salir adelante

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general la determinación del estado situacional de las agencias de viajes del cantón Manta, durante la pandemia COVID-19, año 2020. El enfoque metodológico es de tipo cualitativo, apoyándose en el método analítico-sintético. En cuanto a las técnicas, se aplica un cuestionario de entrevista a nueve gerentes de las agencias que se encuentran activas y cumplen con una serie de parámetros establecidos en el proyecto. Además, se utiliza el análisis documental o bibliográfico, para revisar los estados financieros de las agencias seleccionadas. Con respecto a los resultados obtenidos, se evidencia un decrecimiento de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, esto en relación a los balances generales. El estado de resultados muestra un retroceso de ingresos, costos y gastos. En cuanto a la utilidad neta, tuvieron un desbalance económico y en siete agencias se elevaron las pérdidas. Los entrevistados manifestaron que la presentación de los estados financieros es excelente. En el aspecto social, consideran excelente la atención al cliente, de igual manera en el ámbito operativo, la elaboración de paquetes turísticos es excelente. Por lo que las contribuciones para proteger al medio ambiente, aplicación de normas y políticas son consideradas como muy buenas. En términos generales, se concluye que entre los principales referentes teóricos que fundamentan el estado situacional de las agencias de viajes del cantón Manta como variable objeto de estudio, se destacan los siguientes: Tyson y Jackson, (1997); Contreras (2005); Remuzgo, (2005); Saldaña (2013) y Guerrero y Ramos, (2014).

Palabras clave: Agencias de viajes, estado situacional, turismo, COVID-19

ABSTRACT

This research has the general objective of determining the situational status of the travel agencies of the Manta canton, during the COVID-19 pandemic, year 2020. The methodological approach is qualitative, relying on the analytical-synthetic method. Regarding the techniques, an interview questionnaire is applied to nine managers of the agencies that are active and comply with a series of parameters established in the project. In addition, documentary or bibliographic analysis is used to review the financial statements of the selected agencies. With respect to the results obtained, there is evidence of a decrease in the asset, liability and equity accounts, this in relation to the general balance sheets. The income statement shows a decline in income, costs and expenses. Regarding the net profit, they had an economic imbalance and in seven agencies the losses rose. The interviewees stated that the presentation of the financial statements is excellent. In the social aspect, he considers customer service excellent, in the same way in the operational field, the development of tourist packages is excellent. For what the contributions to protect the environment, application of standards and policies are considered as very good. In general terms, it is concluded that among the main theoretical references that support the situational state of the travel agencies of the Manta canton as a variable object of study, the following stand out: Tyson and Jackson, (1997); Contreras (2005); Remuzgo, (2005); Saldaña (2013) and Guerrero and Ramos, (2014).

Keywords: Travel agencies, situational status, tourism, COVID-19.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
Problema de Investigación	2
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1 Estado situacional.....	6
1.1.1 Elementos del estado situacional	6
1.2 Turismo	7
1.2.1 Clasificación del turismo	8
1.3 Agencias de viajes	8
1.3.1 Clasificación de agencias de viajes	9
1.3.2 Agencias de viajes en Manta	10
1.4 COVID-19.....	11
1.4.1 Medidas de prevención del sector turístico ante el COVID-19.....	12
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	14
2.1 Enfoque de investigación	14
2.2 Métodos de investigación	14
2.3 Técnicas de investigación	14
2.4 Unidades de análisis (Muestra).....	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
3.1 Estado situacional de las AA. VV	19
3.2 Informes financieros de las agencias de viajes, cantón Manta	22
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síntomas y causas	3
-----------------------------------	---

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del turismo	8
Tabla 2. Clasificación agencias de viajes	9
Tabla 3. Agencias de viajes Manta.....	10
Tabla 4. Comunicados de la OMT.....	12
Tabla 5. Acciones en el sector turístico	13
Tabla 6. Unidades de observación.....	15
Tabla 7. Formato de entrevista	16
Tabla 8. Actualidad de las AAVV.....	19
Tabla 9. Agencias evaluadas	21
Tabla 10. Balance general de las agencias de viajes activas del cantón Manta	22
Tabla 11. Estado de resultados de las agencias de viajes activas del cantón Manta	23
Tabla 12. Agencias evaluadas	26
Tabla 13. Agencias evaluadas: Criterio financiero.....	27
Tabla 14. Agencias evaluadas: Criterio social.....	28
Tabla 15. Agencias evaluadas: Criterio operativo.....	28
Tabla 16. Agencias evaluadas: Criterio ambiental	29

INTRODUCCIÓN

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros. (OMT, 1994). Así mismo, el turismo posee la capacidad de contribuir al crecimiento de una localidad y por ende generar más oportunidades para los ciudadanos. El turismo no sólo genera crecimiento, sino que también mejora la calidad de vida de las comunidades, favoreciendo la protección del medio ambiente, defendiendo un patrimonio cultural diverso y consolidando la paz en el mundo. (OMT, 2018).

En este sentido, el turismo se basa en satisfacer las necesidades de turistas que se trasladan de su residencia habitual hacia otros lugares por diferentes motivos. Para esto, los visitantes investigan ofertas que son brindadas por las agencias de viajes que son quienes proveen productos o servicios turísticos para el consumidor final. Dentro de este contexto, se considera la oferta turística como productos y servicios, los mismos que son ofrecidos por las agencias de viajes que juegan un papel fundamental entre la oferta y la demanda del sector turístico de cada país.

Ahora bien, según Acerenza (2006), las agencias de viaje son empresas que se dedican a la realización de arreglos para viajes, la venta de servicios sueltos, u organizados en paquetes, en carácter de intermediaria entre las empresas llamadas a prestar los servicios y el usuario final, para fines turísticos, comerciales, o de cualquier otra índole. En torno a lo anterior, se determina que las agencias de viajes comparten una intermediación entre el turista y las empresas turísticas nacionales e internacionales que permiten ofrecer servicios turísticos, para así ofertarlos al mercado.

En este mismo orden de ideas, a nivel mundial existen 1'235.560 agencias de viajes las cuales se clasifican de la siguiente manera: En función del tipo de intermediación, de acuerdo con la orientación de sus actividades, de acuerdo con la forma de cómo operan en el negocio. Hasta finales de enero del 2020 el sector turístico gozaba de cifras positivas y millonarias, pero a partir de finales de febrero del mismo año la pandemia del COVID-19 afectó a todo el mundo en especial al sector turístico generando pérdidas multimillonarias, que afectaron a muchos destinos importantes en el mundo como Italia,

España y Francia, además se dejó de enviar turistas a destinos emergentes como es el caso de Ecuador (Garrido, 2020).

Desde luego el constante crecimiento demostrado por el turismo en el escenario mundial también ha impactado al Ecuador que es uno de los países que cuenta con mayor biodiversidad en el planeta, lo que ha contribuido en los últimos años al incremento en la llegada de turistas debido a sus maravillas naturales. (Loor, Alemán y Pérez, 2018).

En este mismo sentido, a nivel de Ecuador el turismo es una de las principales fuentes de ingreso debido a que aporta a la economía del país con un 9,8% del PIB, según la información obtenida por el Ministerio de Turismo, antes de la pandemia existían 2.323 agencias de viajes, conforme a los resultados proporcionados por la Coordinación de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo las principales provincias más visitadas son: Guayas, Pichincha, Galápagos y Manabí. (Mintur, 2021).

Así mismo, en la provincia de Manabí según la información obtenida por el Ministerio de Turismo, a inicios del 2020 existían 124 agencias de viajes, la mayoría de estas organizaciones están ubicadas en la ciudad de Manta que cuenta con 33 empresas relacionadas a esta actividad turística, debido a la pandemia se han realizado propuestas de reactivación.

Ahora bien, debido a la situación actual, el Ministerio de Turismo ha incluido la entrega de protocolos de bioseguridad y también la certificación de destinos seguros realizando campañas para prevenir y minimizar el riesgo en el turista nacional y extranjero cuando se realice alguna actividad turística dentro del país. De la misma manera, actualmente no existe un sondeo que permita saber con exactitud el número de agencias de viajes, que se han visto obligadas a cerrar por consecuencia de las grandes pérdidas ocasionadas por la pandemia, a partir de esto se desarrollará un diagnóstico del estado situacional de las agencias de viajes de Manta durante la pandemia de COVID-19, año 2020.

En este mismo orden de ideas, se identifican varias causas y consecuencias, entre las cuales se enfatiza que la pandemia COVID-19 ha generado que muchas personas que antes viajaban por ocio, trabajo u otra actividad ya no realicen esta acción, por miedo al contagio de esta peligrosa enfermedad. Debido a la anterior problemática los trabajadores de estas

organizaciones han perdido sus empleos, originando evidentemente la disminución de los servicios de las empresas, lo cual causa una carencia de ingresos económicos y posteriormente las obliga al cierre temporal de sus funciones.

Así mismo, a causa de la pandemia muchos turistas han dejado de viajar ya que es un problema de salud a nivel global y consigo trae consecuencias negativas provocando la disminución de la cartera de clientes, del mismo modo estas acciones negativas repercuten en los destinos, ya que no permiten una reactivación turística, económica y eficaz para el desarrollo de la actividad turística.

Fundamentado en lo anterior, la investigadora resume las principales causas y consecuencias en la siguiente técnica de árbol del problema:

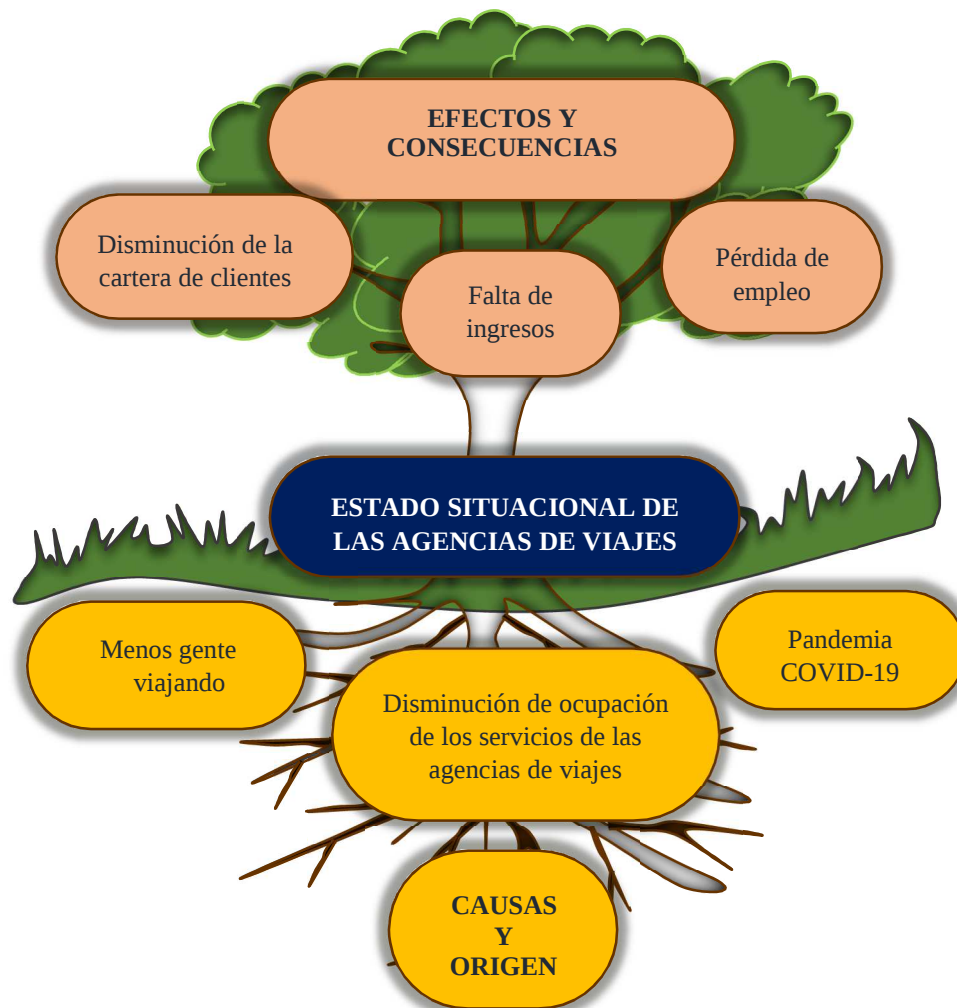


Figura 1. Síntomas y causas
Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, se formula el problema a través de la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es el estado situacional de las Agencias de Viajes de Manta durante la pandemia de COVID-19, año 2020?

El **objeto de estudio** es el estado situacional de las AA. VV, el **campo de acción** es la ciudad de Manta y las **variables** son el estado situacional y la pandemia COVID-19.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, se formulan los objetivos generales y específicos de la investigación.

Objetivo general

Determinar el estado situacional de las agencias de viajes de la ciudad de Manta durante la pandemia COVID-19, año 2020.

Objetivos específicos

1. Recopilar los principales referentes teóricos que fundamenten el estado situacional de las agencias de viajes de la ciudad de Manta como variable objeto de estudio.
2. Determinar una metodología eficaz que nos permita conocer el estado situacional de las agencias de viajes.
3. Mostrar el estado situacional de las agencias de viajes de Manta durante la pandemia de COVID-19.

En cuanto al diseño metodológico, se determina que el enfoque es cualitativo. Se utiliza el método analítico-sintético. Además, se emplean las técnicas de investigación: revisión documental y entrevista.

El instrumento de la entrevista se aplica a nueve gerentes de las agencias de viajes del cantón Manta, con la finalidad de dar respuesta a la problemática planteada al inicio de la investigación. Mediante la investigación se consigue recolectar el conocimiento que servirá como punto de partida. De ahí se realizarán los estudios y análisis necesarios sobre la localidad, en base a la temática actual del proyecto.

El trabajo se desarrolla en 3 capítulos, en el capítulo I Marco Teórico, se detallan los conceptos sobre las palabras claves del proyecto de investigación. En el Diseño Metodológico, se describe el enfoque, tipo de investigación, los métodos, técnicas y herramientas a utilizar. Mientras que en el Capítulo III, se redactan los resultados proporcionados en esta investigación, y al final se ubican las conclusiones y recomendaciones.

La importancia de este proyecto radica en realizar un diagnóstico del estado situacional de las AAVV, el cual permita determinar las condiciones actuales en las que estas se encuentran, en torno a la calidad turística que se brinda actualmente en la ciudad de Manta. Luego de obtener los resultados, se procederá a la presentación de los resultados finales.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En este apartado se procede a la indagación de contenidos teóricos de los principales autores, acerca de los tópicos a tratar en este proyecto.

1.1 Estado situacional

El estado situacional consiste en un diagnóstico que busca establecer hechos e identificar problemas y, tal vez incluso, efectuar comparaciones y evaluaciones. Existen muchos métodos disponibles, y estos son cada vez más prolíficos y complejos. Incluyen aspectos como encuestas de actividades, entrevistas, cuestionarios, datos de fuentes asequibles. (Tyson y Jackson, 1997).

En efecto, el estado situacional determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible. Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. (Remuzgo, 2005).

A criterio de la investigadora, el estado situacional se encuentra relacionado con la puesta en marcha de un proceso de revisión continua, acerca de la situación actual de la empresa. Así mismo, es pertinente señalar que la competitividad ha llevado a las empresas a invertir cada día más en la mejora de sus servicios, para lo cual es necesario realizar una planificación que le permita competir a la par con las demás instituciones.

1.1.1 Elementos del estado situacional

A continuación, se detallan los elementos relacionados con el estado situacional de una empresa basado en los fundamentos de Contreras (2005) y Saldaña (2013), los cuales identifican cuatro elementos fundamentales: financiero, social, operativo y ambiental.

Financiera

Este análisis se refiere a la administración de los recursos económicos de la agencia e incluye identificar y analizar el capital con que cuenta, su estructura económica financiera, elaborar y ejercer un presupuesto con base en esa estructura y desarrollar

un sistema adecuado de ingresos y egresos, cobros y pagos. (Contreras, 2005: Saldaña, 2013).

Social

Este elemento se enfoca exclusivamente en realizar una revisión exhaustiva del factor humano, tanto de los empleados, formación técnica de atención al cliente, como el trato al consumidor. (Contreras, 2005: Saldaña, 2013).

Operativa

Este elemento es aplicado con la finalidad de evaluar el manejo de las actividades operativas de la institución, lo cual permite revelar los errores presentes y a partir de allí trabajar en las respectivas correcciones. (Contreras, 2005: Saldaña, 2013).

Ambiental

Este elemento permite realizar una evaluación oportuna de la empresa, en torno al manejo de sus actividades con el medio ambiente. En caso de existir problemas, se procede a trabajar en la solución de estos. (Contreras, 2005: Saldaña, 2013).

En este sentido, a criterio de la autora la aplicación de estos procesos permitirá tener un mayor control acerca de las actividades realizadas por las agencias y su incidencia en torno a los aspectos financieros, sociales, operativos y ambientales.

1.2 Turismo

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).

El turismo se ha convertido en el eje de la actividad económica y social de varios países en el mundo, siendo este un instrumento para el desarrollo integral e inclusivo, la generación de empleo y la mejora en la calidad de vida de la población de los territorios turísticos, emprendimientos, infraestructura e ingreso de divisas. (Mintur, 2019).

Por lo consiguiente, al turismo se lo considera como una industria de la experiencia, en la cual un viaje se vende como una mercancía al igual que otros productos domésticos orientados a la recreación. Por tanto, el turismo está relacionado con los viajes, la estancia y la implicación de las personas en las actividades turísticas. Su necesidad de viajes y estadías para generar economía y la economía es generada por el servicio. (Central Board of Secondary Education, 2016).

En base a lo anterior, la investigadora coincide en que la actividad turística es una gran generadora de beneficios, tanto para las grandes empresas turísticas, como para el país y las comunidades en general. No obstante, las organizaciones mundiales y autoridades gubernamentales, deben trabajar mucho en aspectos que aún generan discordia, como por ejemplo el manejo adecuado de los recursos naturales.

1.2.1 Clasificación del turismo

De acuerdo con la OMT (2019), el turismo posee la siguiente clasificación (tabla 1).

Tabla 1. Clasificación del turismo

Tipo de turismo	Descripción
Turismo de negocios	Los viajes se realizan por motivos específicos, profesionales y/o de negocios a un lugar situado fuera de su lugar de trabajo y residencia con el fin de asistir a una reunión, una actividad o un evento.
Turismo de aventura	Esta actividad tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos, se asocian con una actividad física, intercambio cultural, interacción y la cercanía con la naturaleza.
Turismo cultural	El turista puede aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico.
Ecoturismo	Estas actividades se basan en la naturaleza, el turista puede observar, descubrir, experimentar, apreciar la diversidad biológica y cultural.
Turismo rural	El turista experimenta actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés.
Turismo interno	El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.

Fuente: Elaboración propia a partir de OMT (2019)

Desde luego, el turismo es una actividad generadora de amplios beneficios, los cuales pueden ser económicos, sociales, ambientales, entre otros. A pesar de esta premisa, es importante destacar que dichas actividades deben realizarse de forma consciente y equilibrada, para evitar daños masivos a la población y al medio ambiente en general.

1.3 Agencias de viajes

Las agencias de viajes son una de las organizaciones más importantes del sector privado turístico que juega un papel significativo y crucial en todo el proceso de desarrollo y promoción del turismo en el país o en el destino. Estas empresas se encargan de empaquetar y procesar todos los atractivos, accesos, amenidades y servicios auxiliares de un país y los presenta a los turistas. (Central Board of Secondary Education, 2016).

Desde luego, los agentes de viajes ya pueden reservar todo tipo de servicios, hoteles, entradas a espectáculos, cruceros, etc., desde la comodidad de su oficina a través de equipos de cómputo y telefonía móvil que permiten comunicarse con centrales de reservaciones internacionales. (Guerrero y Ramos, 2014).

A juicio de la investigadora, las agencias de viajes sirven de nexo entre el turismo y el turista. La atención brindada por estas juega un papel determinante para lograr que el turismo logre el desarrollo esperado, a través de la elaboración de paquetes y la calidad del servicio. el turismo al igual que las demás industrias está expuesta al cambio tecnológico que se vive hoy en día. Para estar a la altura de las nuevas exigencias de los turistas, las empresas turísticas se deben apoyarse de los recursos tecnológicos.

1.3.1 Clasificación de agencias de viajes

Según el Reglamento de Operación e Intermediación Turísticas del Ecuador (Mintur, 2016) las agencias de viajes poseen una clasificación. (Tabla 2).

Tabla 2. Clasificación agencias de viajes

Tipo de agencias	Descripción
Agencias de viajes mayoristas	Esta entidad elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales y/o agencias de viajes duales debidamente registradas, quedando prohibida su comercialización directamente al usuario. La agencia mayorista podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país.
Agencias de viajes internacionales	Comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional. Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar, organizar y comercializar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional e internacional, a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país.
Operador Turístico	Se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.
Agencias de	

viajes dual	Esta ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico.
--------------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir de Mintur (2016)

En torno a lo anterior, la investigadora considera que los clientes cada día son más exigentes y analíticos al momento de escoger un servicio, el turismo al pertenecer al sector de servicios también debe tomar en cuenta los requerimientos de los turistas. Dicho esto, las agencias de viajes a través de su personal deben contar de todos los recursos necesarios para brindar al turista la mejor de la satisfacción, cuando este adquiere un paquete turístico, asesoría o cualquier otro servicio.

1.3.2 Agencias de viajes en Manta

En la ciudad de Manta antes de la pandemia existían 37 agencias de viajes. En la tabla 3 se ubican los nombres de estas entidades y su respectiva dirección.

Tabla 3. Agencias de viajes Manta

#	Nombre de las agencias	Dirección
1	AGENCIA DE VIAJES AESLIT	CALLE 13 ENTRE AVS. 7 y 8
2	E&V TOURS S.A.	C.C. MANTACENTRO LOCAL 4
3	JUNIOR VIAJES S.A.	EDIFICIO "PASAJE CENTRO", AVDA. 6 E/CALLES 13 Y 14
4	SERVICIOS ECOTURISTICO EL MURCIELAGO	BARRIO CORDOVA, CALLE 17 Y AVDA.11
5	VIAJES Y TURISMO A&F DELGADO CIA. LTDA.	MALECON S/N ENTRE CALLE 13 Y 14
6	AGENCIA DE VIAJES MERCH TRAVEL S.A.	AV 13 # 922 Y CALLE 10
7	ARIEL TRAVEL	B./ UMIÑA CALLE 27 # 103 Y AV. FLAVIO REYES
8	SPONDYLUS MORA TRAVEL	B/ CORDOBA CALLE 18 AV. 7
9	TURQUINO TRAVEL	CALLE 13 AV 20
10	KV TRAVEL KVTRAVEL S.A.	AV. 14 ENTRE CALLE 13 Y 14 #405
11	VIRTUAL TRAVEL AGENCY S.A. VIRTRAVAG	CALLE 20 AV 12 DIAGONAL A TV CABLE
12	SILVER ISLAND OPERADOR TURISTICO SILVERISLAND S.A.	PARROQUIA SANTA MARIANITA
13	LUMINUS TRAVEL	AV. U5 Y CALLE 9 DIAGONAL A OLIMPUS GYM
14	REEF NATURAL TOUR S.A.	CALLE 13 ENTRE AV. 20 Y 21 FRENTE A SUPER PACO
15	SUR AMERICA 2030 INTERNACIONAL	AV 24 Y CALLE 17 DIAGONAL A MAURO VALLE
16	AGENCIA DE VIAJES Y&L MORATURIS S.A.	BARRIO CORDOVA AV. 7 Y CALLE 19
17	AGENCIA DE VIAJES BUENVIAJE CIA LTDA	CALLE 12 Y 13 Y AV. 6
18	VACATOURSA	VIA BARBASQUILLO DENTRO DEL HOTEL SAIL PLAZA
19	TURID SUR CIA LTDA	BARRIO CORDOVA AV.3 ENTRE CALLE 15 Y 16
20	ESCUELA HUMBOLDTKITES	SANTA MARIANITA
21	MANTA TREK	SAN LORENZO FRENTE AL CEMENTERIO
22	AVIANCA	C.C. MANTA SHOPPING LOCAL 25
23	AVENTURAS ACUATICAS ROLOKIKE ROLANDO& ENRIQUE S.A.	CALLE 123 AV. 105 Y 106
24	ONE WAY TRAVEL	CALLE 12 Y AV 7 Y 8 C.C. MANTA CENTRO
25	AGENCIAS DE VIAJES NARWELL	CIUDELA BARBASQUILLO
26	AGENCIA DE VIAJE POLIMUNDO S.A.	MALL DEL PACIFICO
27	KITE ECUADOR S.A.	SANTA MARIANITA- MALECON
28	CHEVERISIMO CHARTERS	AV. MALECON PLAZA JOYAY
29	FLYBOARD PACIFICA S.A.	VIA UNIVERSITARIA ATRÁS DEL PAI
30	DIVERSIONES ACUATICOS SOMOS TU ADRENALINA LA DASTA CIA LTDA	CALLE 17 Y AV. 11 BARRIO CORDOVA
31	ECXTOUR	SANTA MARIANITA - ATRÁS DEL CEMENTERIO
32	HOLA AVENTURA	EDIFICIO HOTEL POSEIDON
33	MANTA ONLINE	BARRIO UMIÑA CALLE 31 Y AV. FLAVIO REYES DIAGONAL A LA ESCUELA DE PESCA

37	ISAABTRAVEL	AV. 4 ENTRE CALLES 11 Y 12 ALADO DE ANETA
----	-------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir del Catastro de Agencias de Viajes GAD (2020)

En este sentido, las agencias de viajes cumplen un papel fundamental en la inclusión de las familias y las empresas que deciden invertir su tiempo y dinero en una actividad turística, llevando su función de intermediarios entre los turistas y los destinos turístico. (Sarmiento et al., 2019). De la misma manera el autor Zambrano (2019), manifiesta que los servicios turísticos se encuentran la presencia de agencias de viajes que son de gran importancia para el desarrollo turístico de la ciudad. Y por último cuenta con el servicio de centros de convenciones y salas de recepciones en el caso de los turistas de negocios.

En concordancia con lo anterior, la investigadora considera que es pertinente que las agencias de viajes deben ampliar su oferta de actividades turísticas, para que se les brinde más alternativas a los viajeros. Esto ayudará notablemente al crecimiento y desarrollo del turismo.

1.4 COVID-19

En el mes de diciembre de 2019, un brote de casos de una neumonía grave se inició en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. Los estudios epidemiológicos iniciales mostraron que la enfermedad se expandía rápidamente, que se comportaba más agresivamente en adultos entre los 30 y 79 años, con una letalidad global del 2,3%. (Wu Z, 2020).

Desde luego, el COVID-19 ha generado un enorme impacto sanitario, social y económico, que se ha cobrado un número muy elevado de vidas humanas en los países del mundo entero. La respuesta a la pandemia debe ir más allá de las medidas de emergencia de corto plazo, para adoptar un conjunto totalmente nuevo de políticas sanitarias, económicas, sociales e industriales. (UNITED NATIONS, 2020).

A criterio de la investigadora, la pandemia COVID-19 se expandió por todo el mundo, trayendo consigo un sinnúmero de problemas, siendo el más representativo las muertes de las personas. Actualmente se han empezado campañas de vacunaciones mundiales,

las cuales han permitido tener una protección ante la enfermedad, esto también ha permitido devolverle la confianza a la población en general.

1.4.1 Medidas de prevención del sector turístico ante el COVID-19

El turismo enfrenta hoy día una de sus mayores crisis de todos los tiempos tras la extensión de la pandemia del COVID-19. Esta difícil situación de supervivencia que atraviesan las empresas y los destinos turísticos debe ser afrontada mediante estudios de diagnóstico turístico que contribuyan a una correcta toma de decisiones por parte de los organismos turísticos competentes. (Reinoso y Mendoza, 2020).

Del mismo modo, las restricciones de movilidad y las medidas de confinamiento adoptadas contra el virus han tenido impactos profundos sobre la actividad económica en todo el mundo. Uno de los efectos más notorios es la paralización casi total de los flujos de pasajeros internacionales de todo tipo, lo cual ha afectado particularmente a la industria turística global. (CEPAL, 2020).

Desde luego y tomando como referencia lo dicho anteriormente, la investigadora concuerda en que uno de los sectores más golpeados por la pandemia fue el turismo. Este virus ocasionó grandes pérdidas a las empresas dedicadas a esta actividad. A pesar de esta dura situación, esta industria de servicios se está recuperando poco a poco.

Por su parte, la OMT emite una serie de comunicados que tienen diversos objetivos, pero a su vez apuntan a diseñar planes de sostenibilidad y adaptabilidad para asegurar la operatividad de los establecimientos turísticos a largo plazo y evitar problemas de despidos masivos, al tiempo que invitan a que los gobiernos intervengan con políticas públicas que se alineen a las necesidades del sector. En la tabla 4, se redactan los más destacados.

Tabla 4. Comunicados de la OMT

#	Comunicados
1	Los viajeros están obligados a estar informados “antes de viajar para limitar el riesgo de transmisión y además deberían de seguir las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de las autoridades sanitarias de sus respectivos países”.
2	No es recomendable ninguna restricción a los viajes y al comercio que no esté bien fundamentada en la información disponible y fiable de carácter sanitario, garantizando, en cualquier caso, que las medidas sanitarias que se implementen minimicen cualquier interferencia innecesaria con el tráfico y el comercio internacional del momento.

3	Llamamiento a la cooperación internacional para preparar una respuesta unida, ya que el impacto de la crisis irá mucho más allá del turismo.
4	Los diversos servicios del sector turístico están integrados en un 80% por pequeñas y medianas empresas, las cuales se encuentran en una situación de pérdida de empleo, pero se destaca la “resiliencia histórica del turismo y su capacidad de crear empleo después de situaciones de crisis”.
5	Gestionar la crisis y mitigar el impacto supone mantener el empleo y apoyar a los trabajadores, asegurar la liquidez y promover el desarrollo de competencias, además de revisar los impuestos, tasas y normativas.

Fuente: Elaboración propia a partir de OMT (2020)

Por último, la WTTC, con su sede en Londres, ha participado activamente también en la formulación de recomendaciones y posiciones con respecto a la crisis del sector y la COVID-19, creando incluso en su página web una sección específica dedicada a la pandemia dividida en varias secciones: Miembros, Gobiernos y Viajeros. De acuerdo con sus indicaciones (tabla 5), plantea las siguientes acciones en el sector turístico (WTTC, 2020):

Tabla 5. Acciones en el sector turístico

#	Acciones
1	Mejorar las facilidades para los viajes eliminando o simplificando las visas siempre que sea posible, reducir el costo y mejorar los tiempos de procesamiento y eliminar barreras innecesarias para aliviar la presión en puertos y aeropuertos paralelamente al establecimiento de controles sanitarios efectivos.
2	Levantamiento temporal de la política de trágamonedas, implementación de visas de trabajos flexibles, introducir incentivos para apoyar la continuidad de las empresas afectadas.
3	Apoyo directo a los destinos turísticos afectados: aumentar presupuestos y asignar recursos para fines de promoción, marketing y desarrollo de productos, otorgamiento de ayudas financieras para proteger los ingresos y puestos de trabajo, préstamos vitales ilimitados y sin intereses a las compañías del sector, rebaja de impuestos gubernamentales, cuotas y exigencias financieras sobre el sector de inmediato y durante los próximos doce meses.
4	Aprendizaje de experiencias propias y ajenas para la elaboración de políticas, plan de comunicación para ganar la confianza de los futuros viajeros y minimizar su sensación de miedo a viajar, asegurando la continuidad de los negocios.

Fuente: Elaboración propia a partir de WTTC (2020)

De la misma forma, la investigadora considera que se deben tomar en cuenta las recomendaciones de organismos internacionales con respecto al manejo del COVID-19 en destinos turísticos. De tal manera que se analice con minuciosidad si el lugar está apto o no, para el retorno a las actividades turísticas. Obviamente este proceso debe realizarse de manera paulatina, para no poner en riesgo la salud de los visitantes y de las comunidades locales.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se hace referencia al enfoque, los métodos y las técnicas de investigación. Además, se agrega el instrumento de entrevista.

2.1 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es de tipo cualitativo, el mismo que consiste en la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

En este sentido, se procedió a la recolección de datos más significativos para el desarrollo del proyecto. Este proceso se llevará a cabo mediante la aplicación de un cuestionario de entrevista, el mismo que será dirigido a los principales representantes de las agencias de viajes del cantón Manta.

2.2 Métodos de investigación

El método aplicado en la actual investigación es el **analítico-sintético**. En este sentido, lo analítico consiste en la descomposición de sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y sus efectos. Mientras que el método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve. (Jalal et al., 2015).

Estos métodos son utilizados, para realizar un análisis general de los documentos (tesis, artículos, publicaciones científicas, informes, entre otros) y luego una síntesis de aquellos contenidos que fundamentan la investigación. Además, se utiliza para la posterior el análisis y discusión de los datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario de entrevista.

2.3 Técnicas de investigación

Las técnicas empleadas son la revisión documental y entrevista. La primera técnica se enfoca en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad,

de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2000).

La **revisión documental** se lleva a cabo con el objetivo de recabar datos relevantes para el desarrollo del proyecto, además se realizan indagaciones acerca de los estados financieros de las agencias de viajes del cantón Manta.

La entrevista, en la investigación cualitativa, es un instrumento técnico que tiene gran sintonía epistemológica con este enfoque y también con su teoría metodológica. (Martínez, 2006).

El cuestionario de **entrevista** se aplica a los representantes, administradores o gerentes de las agencias de viajes del cantón Manta, que aún continúan con el desarrollo de sus actividades luego de la pandemia COVID-19. Se tomaron en cuenta criterios económicos, sociales, operativos y ambientales, para el diseño de las interrogantes. Las preguntas de este cuestionario son semiestructuradas, hay preguntas cerradas (se emplea la escala de Likert) y preguntas abiertas.

2.4 Unidades de análisis (Muestra)

La unidad de análisis es una estructura categórica a partir de la cual podemos responder a las preguntas formuladas a un problema práctico, así como a las preguntas de investigación. (Picón y Melián, 2014).

En este caso de estudio es la página de la Superintendencia de Compañías y las AA. VV. Así mismo las unidades de observación son los estados financieros encontrados en la Superintendencia de Compañías y los administradores/gerentes de las agencias de viajes del cantón Manta. La selección de las unidades de análisis son las siguientes (tabla 6):

Tabla 6. Unidades de observación

#	Unidades de observación	Personas
1	Estados financieros de las AA. VV encontrados en la Página de la Superintendencia de Compañías	15
2	Administradores/gerentes de las agencias de viajes, cantón Manta	15
TOTAL		30

Fuente: Elaboración propia

En vista de realizar un análisis comparativo sobre la situación financiera (balance general y estado de resultados) de los años 2019 y 2020 de las agencias de viajes del cantón Manta, se utilizan los siguientes formatos que permitirán ubicar cada una de las cuentas obtenidas en ambos años, respectivamente con el propósito de determinar por comparación las pérdidas o ganancias que tuvieron las empresas.

Balance general

Agencias	Cuentas	2019	2020
1	Activo	X	X
	Pasivo	X	X
	Patrimonio	X	X
2			
3			

Estado de resultados

Agencias	Cuentas	2019	2020
1	Ingresos	X	X
	Costos	X	X
	Gastos	X	X
	Utilidad Neta	X	X
	Pérdidas	X	X
2			
3			

A continuación, se observa el cuestionario de entrevista (Tabla 7), que se aplicará en la actual investigación.

Tabla 7. Formato de entrevista

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí					
Entrevista dirigida a los representantes de las agencias de viajes del cantón Manta					
El estado situacional de las agencias de viajes consiste en efectuar un diagnóstico que busca identificar la actualidad de estas empresas turísticas, en torno a los aspectos económicos, sociales, operativos y ambientales. El cuestionario de entrevista está dirigido a los representantes de las agencias de viajes del cantón Manta, los criterios vertidos por estos actores turísticos serán fundamentales para revelar el estado de este sector prestador de servicios turísticos. Gracias por su colaboración.					
Datos del entrevistado					
Nombres y apellidos					

Nivel académico					

Ocupación actual					

Años de experiencia en su cargo					

1. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio financiero					
INDICADOR	Excelente	Muy Bueno	Regular	Malo	Muy Malo

Oportuna presentación de estados financieros al SRI					
Elaboración de presupuestos					
Sistema de pagos					
Seguros					
Cumplimiento de obligaciones con el personal					
Administración de recursos					

Justifique su respuesta:

2. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio social

INDICADOR	Excelente	Muy Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Atención al cliente					
Resolución de problemas					
Atención a empleados					
Capacitación al personal					

Justifique su respuesta:

3. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio operativo

INDICADOR	Excelente	Muy Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Atención a proveedores					
Control de las áreas					
Elaboración de paquetes turísticos					
Reservas					
Control post venta					

Justifique su respuesta:

4. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio ambiental

INDICADOR	Excelente	Muy Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Políticas ambientales					
Aplicación de normas ambientales					

Clasificación de desechos						
Contribuciones para la protección de las áreas naturales						

Justifique su respuesta:

Fuente: Elaboración propia

Validez del instrumento

En virtud de consolidar el instrumento empleado en el actual proyecto, se efectuó una consulta a profesionales de esta área, de tal manera que evaluaran la estructura y el nivel de alcance de éste. Este proceso es esencial ya que minimiza el margen de error y a su vez garantiza la obtención de datos verídicos para la investigación.

Los datos de este proceso se visualizan en los anexos 3, 4, 5 y 6.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se van a mostrar los resultados del análisis documental realizado a los informes financieros de las agencias de viajes del cantón Manta. Así como los resultados de las entrevistas aplicadas a los distintos representantes de estas.

3.1 Estado funcionamiento

En la siguiente tabla 8, se elaboró una matriz de observación donde se ubican los estados de funcionamiento de las agencias de viajes del cantón Manta. A partir de los datos proporcionados por el Catastro turístico de la ciudad 2020. Estos fueron constatados por la investigadora mediante visita in situ. A continuación, se muestran los resultados.

Tabla 8. Actualidad de las AAVV

#	Nombre de las agencias	Dirección Catastro	Dirección actual	Estado de funcionamiento
1	AESLIT CIA.LTDA	CALLE 13 INTERSECCIÓN AV. 7 Y 8 EDIFICIO LUIZAM PLANTA BAJA ALADO DE ELECTRÓNICA ALARCÓN	CALLE 13 ENTRE AVS. 7 y 8	Activa
2	E&V TOURS S.A.	CALLE AV. FLAVIO REYES INTERSECCIÓN AV.24 EDIFICIO CENTRO COMERCIAL MANICENTRO JUNTO MUEBLES EL BOSQUE	C.C. MANTACENTRO LOCAL 4	Activa
3	VIAJES Y TURISMO A&F DELGADO C LTDA	CALLE AVENIDA 4 DE NOVIEMBRE INTERSECCIÓN BANCO INTERNACIONAL EDIFICIO EL VIGIA A LADO BANCO MACHALA	MALECON S/N ENTRE CALLE 13 Y 14	Activa
4	JUNIOR VIAJES S.A.	CALLE AVDA.6 INTERSECCIÓN CALLE 13 Y 14 EDIFICIO PASAJE CENTRO DIAGONAL AL COLEGIO ESTELLA MARIS	EDIFICIO "PASAJE CENTRO", AVDA. 6 E/CALLES 13 Y 14	Activa
5	KITE ECUADOR S.A.	AVENIDA MALECÓN – SANTA MARIANITA AL LADO ECUABLU	SANTA MARIANITA-MALECÓN	Activa
6	NARWELL S.A	CIUDADELA BARBASQUILLO	CIUDADELA BARBASQUILLO	Activa
7	CLUB DE VIAJES Y TURISMO VACATOUR VACATOURSA S.A.	CALLE 13 Y 14 AVENIDA 7 EDIFICIO JARDINES DEL EDÉN AL COSTADO DE DHL	VÍA BARBASQUILLO DENTRO DEL HOTEL SAIL PLAZA	Activa
8	ESCUELA HUMBOLDTKITES S.A.	BOCA DE PACOCHE - INTERSECCIÓN DIAGONAL SANTA MARIANITA	SANTA MARIANITA	Activa
9	HYDROFUN BOATS AND TOURS S.A.	CALLE 20 FRENTE AL CENTRO DE EVENTOS VIC-CLAR PISO 1	AV. MALECÓN Y CALLE 19 PLAZA JOCA Y	Activa
10	ISAAB TRAVEL ISAABTRAVEL S.A.	CALLE 11 Y 12 AL LADO DE ANETA	AV. 4 ENTRE CALLES 11 Y 12 A LADO DE ANETA	Activa
11	FLYBOARD PACIFICA S.A.	CALLE M3, AVENIDA 24 MURCIÉLAGO	VÍA UNIVERSITARIA ATRÁS DEL UPC	Activa
12	COSTAMURCIELAGO S.A.	CALLE 19 INTERSECCIÓN AV.12 BARRIO CÓRDOVA TRAS EL HOTEL CABAÑA BALANDRAS	BARRIO CÓRDOVA, CALLE 17 Y AVDA.11	Activa

13	AGENCIA DE VIAJES LUMINUS TRAVEL LUMINUS TRAVEL AGELUMINUS S.A.	CALLE ENTRE 12 Y 13 AV.24 AL FRENTE DE FUNTEMAN	AV. U5 Y CALLE 9 DIAGONAL A OLIMPUS GYM	Activa
14	VIRTUAL TRAVEL AGENCY S.A. VIRTRAVAG	CALLE 20 INTERSECCION AVENIDA 12 A BARRIO CORDOVA DIAGONAL A TV. CABLE /PREDIOS HOSTAL MAN	CALLE 20 AV 12 DIAGONAL A TV CABLE	Activa
15	SILVER ISLAND OPERADOR TURISTICO SILVERISLAND S.A.	CALLE MALECON JUNTO URB BONITA BEACH	PARROQUIA SANTA MARIANITA	Activa
16	AGENCIA DE VIAJES KV TRAVEL KVTRAVEL S.A.	CALLE 13 Y 14 INTERSECCIÓN AV.14 EDIFICIO MOREIRA JUNTO A HELADERÍA AZÚCAR MORENA	AV. 14 ENTRE CALLE 13 Y 14 #405	Activa NO TIENE ESTADOS FINANCIERO 2020
17	AGENCIA DE VIAJES SUR AMERICA AGENCIA SURAMERICA2030 S.A.	CALLE 17 INTERSECCIÓN DIAGONAL MAURO VALLE EDIFICIO NARANJA AV.24 CIUADELA LOS ALMENDROS	AV 24 Y CALLE 17 DIAGONAL A MAURO VALLE	Activa NO TIENE ESTADOS FINANCIEROS
18	AGENCIA DE VIAJES MERCHTRAVEL S.A.	CALLE AV.13 INTERSECCIÓN CALLE 9-10 BARRIO LUZ DE AMÉRICA DIAGONAL A TIENDA LUIS Y DAMIÁN	AV 13 # 922 Y CALLE 10	Activa NO TIENE ESTADOS FINANCIERO 2020
19	ARIELTRAVEL CIA.LTDA	INTERSECCION VÍA BARBASQUILLO EDIFICIO LA QUADRA CAMINO VIA BARBASQUILLO Al lado del BANCO DEL PACÍFICO	B./ UMIÑA CALLE 27 # 103 Y AV. FLAVIO REYES	Activa NO TIENE ESTADOS FINANCIERO 2019 Y 2020
20	AGENCIA DE VIAJES Y & L MORATURIS S.A.	BARRIO CORDOVA AV. 7 Y CALLE 19 TRAS DEL EDIFICIO EL NAVIO	BARRIO CORDOVA AV. 7 Y CALLE 19 TRAS DEL EDIFICIO EL NAVIO	Activa NO TIENE ESTADOS FINANCIEROS
21	HOLA AVENTURA	EDIFICIO HOTEL POSEIDÓN	EDIFICIO HOTEL POSEIDÓN	Activa NO TIENE ESTADOS FINANCIEROS
22	AGENCIA DE VIAJE POLIMUNDO S.A.	MALL DEL PACÍFICO	MALL DEL PACÍFICO	Activa en Quito NO TIENE ESTADOS FINANCIEROS
23	CHEVERISIMO CHARTERS	AV. MALECÓN PLAZA JOYAY	AV. MALECÓN PLAZA JOYAY	Portoviejo
24	AVIANCA	C.C. MANTA SHOPPING LOCAL 25	C.C. MANTA SHOPPING LOCAL 25	Quito
25	SPONDYLUS MORA TRAVEL	B/ CORDOBA CALLE 18 AV. 7	B/ CORDOBA CALLE 18 AV. 7	NO IDENTIFICADA
26	TURQUINO TRAVEL	CALLE 13 AV 20	CALLE 13 AV 20	NO IDENTIFICADA
27	AGENCIA DE VIAJES BUENVIAJE CIA LTDA	CALLE 12 Y 13 Y AV. 6	CALLE 12 Y 13 Y AV. 6	NO IDENTIFICADA
28	TURID SUR CIA LTDA	BARRIO CORDOVA AV.3 ENTRE CALLE 15 Y 16	BARRIO CORDOVA AV.3 ENTRE CALLE 15 Y 16	NO IDENTIFICADA
29	MANTA TREK	SAN LORENZO FRENTE AL CEMENTERIO	SAN LORENZO FRENTE AL CEMENTERIO	NO IDENTIFICADA
30	ONE WAY TRAVEL	CALLE 12 Y AV 7 Y 8 C.C. MANTA CENTRO	CALLE 12 Y AV 7 Y 8 C.C. MANTA CENTRO	NO IDENTIFICADA
31	MANTA ONLINE	BARRIO UMIÑA CALLE 31 Y AV. FLAVIO REYES DIAGONAL A LA ESCUELA DE PESCA	BARRIO UMIÑA CALLE 31 Y AV. FLAVIO REYES DIAGONAL A LA ESCUELA DE PESCA	NO IDENTIFICADA
32	MAXITRAVEL CHARTERSECUADOR	MANTA CENTRO LOCAL 107	MANTA CENTRO LOCAL 107	NO IDENTIFICADA

33	ECXTOUR	SANTA MARIANITA - ATRÁS DEL CEMENTERIO	SANTA MARIANITA - ATRÁS DEL CEMENTERIO	NO IDENTIFICADA
34	AGENCIA DE VIAJES REEFNATURAL TOUR S.A.	AV 10 ENTRE CALLES 14 Y 15 DIAGONAL A HOTEL OCEANIK CALLE 13 ENTRE AV. 20 Y 21 FRENTE A SUPER PACO	AV 10 ENTRE CALLES 14 Y 15 DIAGONAL A HOTEL OCEANIK CALLE 13 ENTRE AV. 20 Y 21 FRENTE A SUPER PACO	DISOLUC. Y LIQUIDAC. DE PLENO DERECHO INSC. RM
35	DIVERSIONES ACUATICOS SOMOS TU ADRENALINA LA DASTA CIA LTDA	CALLE 17 Y AV. 11 BARRIO CORDOVA	CALLE 17 Y AV. 11 BARRIO CORDOVA	En liquidación
36	MBC MANTA TRAVEL	AV. 3 Y CALLE 16 FRENTE A LA ESCUELA PEDRO FERMÍN CEVALLOS	AV. 3 Y CALLE 16 FRENTE A LA ESCUELA PEDRO FERMÍN CEVALLOS	En liquidación
37	AVENTURAS ACUATICAS ROLOKIKE ROLANDO& ENRIQUE S.A.	CALLE 123 AV. 105 Y 106	CALLE 123 AV. 105 Y 106	Portoviejo - En liquidación

Fuente: Elaboración propia

Después de realizar este paso, se constata que existen 15 agencias de viajes están activas en el cantón Manta. Las restantes se encuentran en proceso de liquidación o están laborando desde su domicilio, por lo tanto, no se consideran para llevar a cabo este proceso. El estudio no se basa en buscar la información, sino en ver el estado actual de acuerdo con otros criterios.

Ahora bien, para aplicar el cuestionario de entrevista, se toman en consideración tres parámetros que fueron analizados por la investigadora como pertinentes. Estos se citan a continuación:

1. Que la agencia de viajes este ubicada en el cantón Manta;
2. Se encuentre activa;
3. Cumpla con estados financieros de los años 2019-2020.

En este sentido, se citan agencias de viajes que cumplen con los requisitos estipulados para ser evaluadas (tabla 9).

Tabla 9. Agencias evaluadas

#	Agencias de viajes	Administradores
1	AESLIT CIA.LTDA	VASQUEZ VELEZ NARCISA MARILU
2	E&V TOURS S.A.	YANEZ JATIVA XIMENA ESTEFANIA
3	VIAJES Y TURISMO A&F DELGADO CIA. LTDA.	RODRIGUEZ ICAZA JENNI CARLOTA
4	JUNIOR VIAJES S.A.	MENENDEZ BARREZUETA MOISES
5	KITE ECUADOR S.A.	NEGRETE SALAS JAVIER OSWALDO
6	NARWELL CIA LTDA.	SOLORZANO ZAMBRANO GABRIEL FERNANDO
7	CLUB DE VIAJES Y TURISMO VACATOURSA S.A.	TERAN RATTI BRENDA CAROLINA
8	ESCUELA HUMBOLDTKITES S.A.	PATERNINA ALVAREZ WLADIMIR

9	HYDROFUN BOATS AND TOURS S.A.	PORTALANZA MIRANDA JOSE EDUARDO
10	ISAAB TRAVEL ISAABTRAVEL S.A.	SALAZAR ESPINOZA YESSICA MARIA
11	FLYBOARD PACIFICA S.A.	LEE POWERS RANDY
12	COSTAMURCIÉLAGO S.A.	CARMEN MACÍAS GUEVARA
13	AGENCIA DE VIAJES LUMINUS TRAVEL LUMINUS TRAVEL AGELUMINUS S.A.	FELIPE MORA BENAVIDES
14	VIRTUAL TRAVEL AGENCY S.A. VIRTRAVAG	MARÍA MARCHÁN VERA
15	SILVER ISLAND OPERADOR TURÍSTICO SILVERISLAND S.A.	DAVID FERRÍN HIDALGO

Fuente: Elaboración propia

3.2 Análisis documental de los estados financieros de las agencias de viajes, cantón Manta

En el siguiente apartado (tabla 10), se agrega el Balance General de las agencias de viajes del cantón Manta.

Tabla 10. Balance general de las agencias de viajes activas del cantón Manta

#	Agencias	Cuentas	2019	2020
1	AESLIT CIA.LTDA	Activo Pasivo Patrimonio	303999,32 239192,09 64807,23	256912,71 241462,44 15450,27
2	E&V TOURS S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	37347,93 33436,80 3911,13	25598,38 39776,63 -14180,25
3	VIAJES Y TURISMO A&F DELGADO CIA. LTDA.	Activo Pasivo Patrimonio	85869,76 14209,86 71659,90	86452,86 23009,30 63443,56
4	JUNIOR VIAJES S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	31364,86 3957,43 27407,43	24708,99 3664,40 21044,59
5	KITE ECUADOR S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	22204,50 21106,84 1097,66	21508,50 6393,41 15115,09
6	NARWELL CIA LTDA.	Activo Pasivo Patrimonio	14485,16 632,93 13852,23	14199,04 0,00 14199,04
7	CLUB DE VIAJES Y TURISMO VACATOURSA S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	1143308,25 375057,52 768250,73	1001779,40 939747,54 62031,86
8	ESCUELA HUMBOLDTKITES S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	800,00 0,00 800,00	800,00 0,00 800,00
9	HYDROFUN BOATS AND TOURS S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	490840,60 485840,60 5000,00	490840,60 485840,60 5000,00
10	ISAAB TRAVEL ISAABTRAVEL S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	800,00 0,00 800,00	800,00 0,00 800,00
11	FLYBOARD PACIFICA S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	85198,05 105103,81 -19905,76	79726,97 105103,81 -25376,84
12	COSTAMURCIÉLAGO S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	29505,72 14055,88 15449,84	29295,62 13872,91 15422,71
13	AGENCIA DE VIAJES LUMINUS TRAVEL LUMINUS TRAVEL AGELUMINUS S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	3616,09 6787,52 -3171,43	3105,59 9467,12 -6361,53
14	VIRTUAL TRAVEL AGENCY S.A. VIRTRAVAG	Activo Pasivo Patrimonio	49085,38 40367,08 8718,30	48851,44 40111,01 8740,43
15	SILVER ISLAND OPERADOR TURÍSTICO SILVERISLAND S.A.	Activo Pasivo Patrimonio	1237,32 4777,02 -3739,70	1181,18 17882,47 -16701,28

Fuente: Elaboración propia

Balance General

1. El análisis de los períodos 2019-2020, en torno a la cuenta de **activo** muestra que existió un decrecimiento de ésta en 11 agencias de viajes. En tres se mantuvieron los mismos valores: Escuela Humboldt kites S.A., Hydrofun boats and tours S.A. e Isaab Travel Isaabtravel S.A. Mientras que la Viajes y Turismo A&F Delgado CIA. LTDA fue la única empresa turística en la que hubo un incremento de esta cuenta.

2. En cuanto a los **pasivos**, el panorama fue similar. En seis agencias de viajes se presenció un aumento de esta cuenta: Aeslit S.A., E&V Tours S.A., Viajes y Turismo A&F Delgado CIA. LTDA, Club de Viajes y Turismo Vacatoursa S.A., Agencia de Viajes Luminus Travel Luminus Travel Ageluminus S.A. y Silver Island Operador Turístico Silverisland S.A. Mientras que cuatro mantuvieron las mismas cifras: Escuela Humboldt kites S.A., Hydrofun boats and tours S.A., Isaab Travel Isaabtravel S.A. y Flyboard Pacífica S.A. En las cinco restantes se produjo un decrecimiento.

3. Las agencias de viajes Kite Ecuador S.A. y Narwell CIA. LTDA, tuvieron un aumento respecto a la cuenta de **patrimonio**. Mientras que la Escuela Humboldt kites S.A., Hydrofun boats and tours S.A. e Isaab Travel Isaabtravel S.A se mantienen intactas en cuanto a este rubro. En las 10 agencias restantes existió una reducción de estas cifras.

En la tabla 11, se ubican el Estado de Resultados de estas empresas turísticas pertenecientes al cantón Manta.

Tabla 11. Estado de resultados de las agencias de viajes activas del cantón Manta

#	Agencias	Cuentas	2019	2020
1	AGENCIA DE VIAJES AESLIT	Ingresos	288821,14	121270,51
		Costos	3539,48	0,00
		Gastos	218158,78	126125,00
		Utilidad Neta	677122,88	0,00
		Pérdidas	0,00	4854,49
2	E&V TOURS S.A.	Ingresos	656619,71	218301,60
		Costos	561405,71	196472,25
		Gastos	102658,06	29365,54
		Utilidad Neta	0,00	0,00
		Pérdidas	7444,06	7536,09
3	VIAJES Y TURISMO A&F DELGADO CIA. LTDA.	Ingresos	51590,05	31913,18
		Costos	43893,73	25642,14
		Gastos	5458,30	14487,38
		Utilidad Neta	2238,02	0,00
		Pérdidas	0,00	8216,34
4	JUNIOR VIAJES S.A.	Ingresos	18088,14	4584,21
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	17184,90	12966,53
		Utilidad Neta	903,24	0,00
		Pérdidas	0,00	8382,32
5	KITE ECUADOR S.A.	Ingresos	5906,05	22964,28
		Costos	0,00	0,00

		Gastos	5664,91	8946,45
		Utilidad Neta	291,14	14017,43
		Pérdidas	0,00	0,00
6	NARWELL CIA LTDA.	Ingresos	38235,04	4500,00
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	37377,70	4458,89
		Utilidad Neta	857,34	41,11
		Pérdidas	0,00	0,00
7	CLUB DE VIAJES Y TURISMO VACATOURSA S.A.	Ingresos	367767,18	171442,34
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	363524,56	396546,03
		Utilidad Neta	4242,62	0,00
		Pérdidas	0,00	225103,69
8	ESCUELA HUMBOLDTKITES S.A.	Ingresos	10160,50	5020,50
		Costos	0,00	1332,08
		Gastos	10160,50	3688,42
		Utilidad Neta	0,00	0,00
		Pérdidas	0,00	0,00
9	HYDROFUN BOATS AND TOURS S.A.	Ingresos	0,00	0,00
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	0,00	0,00
		Utilidad Neta	0,00	0,00
		Pérdidas	0,00	0,00
10	ISAAB TRAVEL ISAABTRAVEL S.A.	Ingresos	0,00	0,00
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	0,00	0,00
		Utilidad Neta	0,00	0,00
		Pérdidas	0,00	0,00
11	FLYBOARD PACIFICA S.A.	Ingresos	5780,35	0,00
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	14104,06	5471,08
		Utilidad Neta	0,00	0,00
		Pérdidas	8323,71	5471,08
12	COSTAMUERCIÉLAGO S.A.	Ingresos	8312,12	0,00
		Costos	1743,54	0,00
		Gastos	5346,67	0,00
		Utilidad Neta	1219,81	0,00
		Pérdidas	0,00	0,00
13	AGENCIA DE VIAJES LUMINUS TRAVEL LUMINUS TRAVEL AGELUMINUS S.A.	Ingresos	11108,43	893,19
		Costos	5649,63	4031,59
		Gastos	5397,97	0,00
		Utilidad Neta	60,63	0,00
		Pérdidas	0,00	3138,40
14	VIRTUAL TRAVEL AGENCY S.A. VIRTRAVAG	Ingresos	45164,27	72728,49
		Costos	0,00	25283,18
		Gastos	44775,86	47281,78
		Utilidad Neta	388,41	163,53
		Pérdidas	0,00	0,00
15	SILVER ISLAND OPERADOR TURÍSTICO SILVERISLAND S.A.	Ingresos	11858,85	1102,19
		Costos	0,00	0,00
		Gastos	17859,08	14263,78
		Utilidad Neta	0,00	0,00
		Pérdidas	6000,23	13161,59

Fuente: Elaboración propia

Estado de Resultados

1. El análisis de la cuenta **ingresos** permite inferir que hubo un decrecimiento de este rubro en 12 establecimientos. En las agencias Hydrofun boats and tours S.A. e Isaab Travel Isaabtravel S.A se mantuvieron los valores. Mientras que la empresa Virtual Travel Agency S.A. Virtravag, fue la única en la que se produjo un aumento de cantidades.

2. Con respecto a la cuenta **costos**, en ocho agencias se mantuvieron las cifras con respecto al periodo 2019. En cinco agencias hubo una evidente reducción de este rubro: Aeslit S.A., E&V Tours S.A., Viajes y Turismo A&F Delgado CIA. LTDA, Costa murciélago S.A. y Agencia de Viajes Luminus Travel Luminus Travel Ageluminus S.A. Por consiguiente, en la Escuela Humboldt kites S.A., Hydrofun boats and tours S.A. y empresa Virtual Travel Agency S.A. Virtravag, existió un incremento.

3. En la cuenta **gastos**, se evidencia que en ocho agencias existió un decrecimiento de esta agencia. En cinco empresas turísticas se produjo un aumento de este rubro: Kite Ecuador S.A., Club de Viajes y Turismo Vcacatoursa S.A., Escuela Humboldt kites S.A. y Virtual Travel Agency S.A. Virtravag. Solo en las agencias Hydrofun boats and tours S.A. e Isaab Travel Isaabtravel S.A, se mantuvieron los valores.

4. Respecto a la **utilidad neta**, se nota que nueve empresas prestadoras de estos servicios turísticos tuvieron un desbalance económico de este rubro. No obstante, en cinco agencias, se presenció una igualdad de cantidades con respecto al año 2019: E&V Tours S.A., Hydrofun boats and tours S.A., Isaab Travel Isaabtravel S.A, Flyboard Pacífica S.A. Solo en la agencia Kite Ecuador S.A. existió un incremento de esta cuenta.

5. Con relación al rubro **pérdidas**, se determina solo en la agencia Flyboards Pacífica S.A. se produjo un decrecimiento de esta cuenta. En siete empresas de esta categoría se presenció un aumento de valores: Aeslit S.A., E&V Tours S.A., Viajes y Turismo A&F Delgado CIA. LTDA, Junior Viajes S.A., Club de Viajes y Turismo Vacatoursa S.A., Agencia de Viajes Luminus Travel Luminus Travel Ageluminus S.A. y Silver

Island Operador Turístico Silverisland S.A. En las restantes siete agencias de viajes, se evidencia una igualdad de cantidades respecto al periodo anterior.

3.3 Resultados de la entrevista aplicada

Acorde a los resultados, se infiere que existen 15 agencias de viajes que cumplen con los requisitos establecidos para ser evaluadas, y a las cuales se les realizó el análisis de los estados financieros. Sin embargo, luego de efectuar este proceso de análisis in situ, se pudo comprobar que seis agencias ya no existen o a su vez están laborando desde otros domicilios. Por lo consiguiente se aplicaron 9 entrevista a los representantes de estas empresas turísticas.

En la tabla 12, se ubican los datos de las personalidades entrevistadas, reservándose la ubicación de los nombres de los administradores o gerentes de cada empresa.

Tabla 12. Agencias evaluadas

#	Razón Social	Género	Nivel académico	Ocupación Actual	Años de experiencia
1	Aeslit CIA LTDA	Femenino	Secundaria	Gerente	20
2	Junior Viajes S.A.	Masculino	Universitario	Presidente	20
3	Virtual Travel Agency S.A. Virtrabag	Femenino	Tercer nivel	Gerente general	14
4	Club de Viajes y Turismo Vacatoursa S.A.	Femenino	Tercer nivel	Servicio de atención al cliente	9
5	E&V Tours S.A.	Femenino	Tercer nivel	Gerente general	10
6	Agencia de Viajes Luminus Travel Ageluminus S.A.	Femenino	Tercer nivel	Gerente general	10
7	Kite Ecuador S.A.	Masculino	Tercer nivel	Gerente general	9
8	Hydrofun boats and Tours S.A.	Masculino	Tercer nivel	Gerente general	10
9	Viajes y Turismo A&F Delgado CIA LTDA.	Femenino	Tercer nivel	Gerente general	20

Fuente: Elaboración propia

En las tablas 13, 14, 15 y 16 se ubican los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de entrevista y posterior a esto, se realiza un análisis.

1. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio financiero

Tabla 13. Agencias evaluadas: Criterio financiero

#	Agencia de Viajes	Respuesta
1	Aeslit CIA. LTDA.	La administradora califica como muy buena la oportuna presentación de los estados financieros al SRI, elaboración de presupuestos, sistema de cobros y administración de recursos. El cumplimiento de obligaciones con el personal es excelente.
2	Junior Viajes S.A	El entrevistado valora como excelente la oportuna presentación de estados financieros al SRI. El cumplimiento de obligaciones con el personal y administración son muy buenos. Mientras que, la elaboración de presupuestos y el sistema de cobros son considerados regulares y los seguros muy malos.
3	Virtual Travel Agency S.A. Virtrabag	La entrevistada manifiesta que es excelente la oportuna presentación de estados financieros al SRI, elaboración de presupuestos, sistema de cobros y seguros. El cumplimiento de obligaciones con el personal y administración de recursos reciben una ponderación de muy bueno.
4	Club de viajes y turismo Vacatoursa S.A.	La evaluada califica como muy bueno la oportuna presentación de estados financieros al SRI, elaboración de presupuestos, sistema de cobros y seguros, obligaciones con el personal y la administración.
5	E&V Tours S.A.	La entrevistada evalúa como excelente la oportuna presentación de estados financieros al SRI. La elaboración de presupuestos, cumplimiento de obligaciones con el personal y demás reciben una valoración de muy bueno.
6	Agencia de Viajes Luminus Travel Ageluminus S.A.	La investigada infiere la oportuna presentación de estados financieros al SRI, seguros y el cumplimiento de obligaciones con el personal son excelentes.
7	Kite Ecuador S.A.	El evaluado considera como muy bueno los criterios financieros, relacionados con la presentación de estados financieros al SRI, elaboración de presupuestos, sistema de cobros y seguros, entre otros.
8	Hydrofun boats and Tours S.A.	El entrevistado evalúa como muy bueno la elaboración de presupuestos, sistema de cobros, cumplimiento de obligaciones con el personal y demás.
9	Viajes y Turismo A&F Delgado CIA LTDA.	La investigada opina que la presentación de estados financieros al SRI, elaboración de presupuestos, sistema de cobros y seguros, el cumplimiento de obligaciones con el personal y la administración de recursos es excelente.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la evaluación de este criterio, los entrevistados consideran que la oportuna presentación de estados financieros al SRI es excelente. Por consiguiente, la elaboración de presupuestos, sistema de cobros y seguros, cumplimiento de obligaciones con el personal y la administración de recursos se evalúan como muy bueno.

2. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio social

Tabla 14. Agencias evaluadas: Criterio social

#	Agencia de Viajes	Respuesta
1	Aeslit CIA. LTDA.	Respecto a la parte social, manifiesta que es muy buena la resolución de problemas y capacitación al personal. La atención al cliente y empleados es excelente, desde su punto de vista.
2	Junior Viajes S.A	En torno al criterio social, la resolución de problemas es excelente. Por consiguiente, la atención al cliente, empleados y capacitación al personal son muy buenas. El entrevistado considera que es muy importante capacitar a los empleados.
3	Virtual Travel Agency S.A. Virtrabag	Respecto al criterio social, la atención al cliente es evaluada como excelente. La resolución de problemas, atención a empleados y capacitación al personal son muy buenas.
4	Club de viajes y turismo Vacatoursa S.A.	Con relación al criterio social, la atención al cliente es muy buena. Mientras que la resolución de problemas, atención a empleados y capacitación al personal son regulares.
5	E&V Tours S.A.	En torno al criterio social, la atención al cliente es considerada excelente. Mientras que la resolución de problemas, atención a empleados y capacitación al personal son muy buenas.
6	Agencia de Viajes Luminus Travel Ageluminus S.A.	En lo relacionado a la parte social, la atención al cliente y empleados tienen una ponderación excelente. La resolución de problemas y capacitación reciben una valoración de muy bueno.
7	Kite Ecuador S.A.	Pertinente al aspecto social, la atención al cliente y empleados, resolución de problemas y capacitación al personal son excelentes.
8	Hydrofun boats and Tours S.A.	Con relación a la parte social la atención al cliente, resolución de problemas, capacitación al personal, entre otras son consideradas como excelentes.
9	Viajes y Turismo A&F Delgado CIA LTDA.	En base a los criterios sociales, la atención al cliente, resolución de problemas y capacitación al personal son valorizadas con excelencia. turísticos son calificadas como muy buenas.

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados, se infiere que la atención brindada al cliente en las agencias de viajes es excelente. La capacitación al personal, resolución de problemas se califica como muy bueno. A pesar de las valoraciones positivas de estos aspectos, es pertinente que se dicten charlas a los colaboradores, además de darle incentivos por sus metas cumplidas.

3. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio operativo

Tabla 15. Agencias evaluadas: Criterio operativo

#	Agencia de Viajes	Respuesta
1	Aeslit CIA. LTDA.	Relacionado al criterio operativo, opina que es muy bueno el control de las áreas y considera excelente la atención a proveedores, elaboración de paquetes turísticos, reservas y control post venta.
2	Junior Viajes S.A	En base a la parte operativa, las reservas son consideradas excelentes. La atención a proveedores, control de áreas y control post venta posee una calificación de muy bueno. Y la elaboración de paquetes turísticos regular. Por tal razón es

		importante tener mayor acercamiento con los proveedores y más control post venta.
3	Virtual Travel Agency S.A. Virtrabag	En torno al criterio operativo, las reservas, atención a proveedores, elaboración de paquetes turísticos, control de las áreas poseen una calificación de excelente. Y el control post venta es muy buena.
4	Club de viajes y turismo Vacatoursa S.A.	Respecto al criterio operativo, las reservas, atención a proveedores, control post venta, control de las áreas se evalúan como muy buenas. La elaboración de paquetes turísticos tiene una valoración regular.
5	E&V Tours S.A.	En torno al criterio operativo, la atención a proveedores tiene una evaluación excelente. La elaboración de paquetes turísticos, control de las áreas y reservas tienen una calificación de muy bueno. El control post venta es regular.
6	Agencia de Viajes Luminus Travel Ageluminus S.A.	En base al aspecto operativo, la elaboración de paquetes turísticos es considerada excelente. Las reservas, atención a proveedores y control de las áreas son calificadas como muy bueno.
7	Kite Ecuador S.A.	Respecto a la parte operativa, considera que es muy buena la atención a proveedores, elaboración de paquetes turísticos, control de las áreas, entre otros.
8	Hydrofun boats and Tours S.A.	En lo vinculante al criterio operativo, la atención a proveedores, elaboración de paquetes turísticos, control de las áreas y reservas son calificadas de forma excelente.
9	Viajes y Turismo A&F Delgado CIA LTDA.	Con respecto al criterio operativo, el control de las áreas es excelente. Las reservas, atención a proveedores y elaboración de paquetes

Fuente: Elaboración propia

En concordancia con estos datos, se deduce que la elaboración de paquetes turísticos es evaluada como excelente. Mientras que el control de áreas, atención a proveedores, reservas y control post venta son buenos. No obstante, se debe trabajar en la mejora de los aspectos deficientes, esto permitirá elevar la calidad del servicio al cliente.

4. Califique el estado actual de la agencia de viajes, en torno al criterio ambiental

Tabla 16. Agencias evaluadas: Criterio ambiental

#	Agencia de Viajes	Respuesta
1	Aeslit CIA. LTDA.	En la parte ambiental, expone que las políticas ambientales y contribuciones para proteger al medio ambiente son excelentes. La aplicación de normas ambientales y clasificación de desechos son muy buenas.
2	Junior Viajes S.A	En la parte ambiental, califica como muy bueno las políticas ambientales, aplicación de normas y clasificación de desechos. Y regular las contribuciones para la protección de áreas naturales. El evaluado opina que no tienen incentivos suficientes para contribuir a la protección de las áreas naturales.

3	Virtual Travel Agency S.A. Virtrabag	En lo ambiental, se considera excelente las políticas ambientales. La aplicación de normas, clasificación de desechos y las contribuciones para la protección de las áreas naturales, son consideradas muy buenas.
4	Club de viajes y turismo Vacatoursa S.A.	En lo relacionado a la parte ambiental, se considera muy bueno a todos los criterios: políticas ambientales, la aplicación de normas, clasificación de desechos y las contribuciones para la protección de las áreas naturales.
5	E&V Tours S.A.	Los criterios ambientales son considerados como excelentes por parte de la investigada.
6	Agencia de Viajes Luminus Travel Ageluminus S.A.	Con relación a los criterios ambientales, las políticas ambientales, aplicación de normas y demás son excelentes.
7	Kite Ecuador S.A.	En cuanto a lo ambiental, indica que las políticas ambientales, aplicación de normas, clasificación de desechos y contribuciones para la protección de áreas naturales, es muy bueno.
8	Hydrofun boats and Tours S.A.	Mientras que los aspectos ambientales, se considera excelente las políticas ambientales y contribuciones para la protección de las áreas naturales. La aplicación de normas y clasificación de desechos, tienen una valoración de muy bueno.
9	Viajes y Turismo A&F Delgado CIA LTDA.	En torno al criterio ambiental, todos los aspectos poseen una valoración excelente.

Fuente: Elaboración propia

En lo relacionado al criterio ambiental, los representantes de este sector prestador de servicios turísticos, consideran que las políticas ambientales, contribuciones para proteger al medio ambiente, aplicación de normas y clasificación de desechos, son generalmente muy buenos. Evidentemente es prioritario que exista una mayor aplicación de normas e intervención de los órganos rectores de estas actividades, para seguir preservando los recursos existentes.

Discusión:

Con respecto a las cuentas del balance general se observa que hubo un retroceso en agencias de viajes, con relación al rubro activo. Mientras que, en los pasivos, se evidencia una disminución en seis agencias. Por su parte en el patrimonio, en 10 empresas de esta categoría se produjo un descenso de este valor.

En lo relacionado al estado de resultados, en 12 empresas hubo una considerable disminución de los ingresos. En los costos, ocho agencias preservaron las cifras con respecto al periodo 2019 y en ocho AA. VV se redujeron los gastos. En la utilidad neta, nueve empresas tuvieron un desbalance económico y las pérdidas se acrecentaron en siete empresas de esta categoría.

En efecto, la situación actual financiera de las agencias de viajes evaluadas, no fue la óptima durante la pandemia COVID-19. Estas tuvieron un decrecimiento de ingresos y aumentaron los gastos y pérdidas. Respecto al criterio social, se evidencia que en general la atención brindada al cliente por estas entidades es muy buena, a pesar de aquello se debe mejorar en la capacitación al personal y la resolución de problemas se califica como muy bueno. Con relación a la parte operativa, la elaboración de paquetes turísticos se considera excelente. Por su parte, el control de áreas, atención a proveedores, reservas y control post venta son buenos. Sin embargo, considero necesario la corrección de las deficiencias para aumentar la calidad del servicio al cliente. Referente al criterio ambiental, manifiesto que la situación actual respecto a la aplicación de políticas y normas ambientales son muy buenas.

CONCLUSIONES

1. Se recopilaron los principales referentes teóricos que fundamentan el estado situacional de las agencias de viajes de la ciudad de Manta como variable objeto de estudio. Entre los principales autores se destacan: (Tyson y Jackson, 1997), Contreras (2005), Remuzgo, (2005), Saldaña (2013) y Guerrero y Ramos, (2014).
2. Se utilizó el enfoque cualitativo, a través de la aplicación del método analítico-sintético. Las técnicas empleadas fueron la revisión documental y la entrevista. El cuestionario de entrevista fue aplicado a los gerentes de las diferentes Agencias de Viajes de Manta, estos resultados posteriormente fueron contrastados en un cuadro general para determinar la situación actual de estas empresas turísticas.
3. Una vez analizados los resultados del trabajo investigativo se concluye que los estados situacionales de las agencias de viajes de Manta durante la pandemia de covid19 son los siguiente: Se evidencia un decrecimiento de la cuenta activo en 11 AA.VV. En los pasivos, se nota el desbalance en seis agencias, cuatro mantuvieron sus valores y en dos se acrecentaron. En cuanto al patrimonio, en 10 se originó una reducción, en tres se mantuvieron las cantidades y en dos aumentó. Con respecto al estado de resultados, se observa que en 12 establecimientos existió un retroceso del rubro ingresos. Respecto a la cuenta costos, en ocho agencias se mantuvieron las cifras con respecto al periodo 2019. Mientras que ocho AA. VV disminuyeron los gastos. En cuanto a la utilidad neta, nueve empresas prestadoras de estos servicios turísticos tuvieron un desbalance económico. Las pérdidas se elevaron en siete empresas de esta categoría, en una decreció y las restantes se mantuvo una igualdad.
4. A través de la aplicación de la entrevista, se constata que la presentación de estados financieros al SRI es calificada como excelente. La elaboración de presupuestos, sistema de cobros y administración de recursos son muy buenos. En el aspecto social, se observa que la atención brindada al cliente es excelente. La atención y capacitación al personal, resolución de problemas son valorados como muy buenos. En el plano operativo, la elaboración de paquetes turísticos es excelente, por su parte, el control de las áreas, la atención a proveedores, reservas y control post venta son buenos. En lo ambiental, las políticas, contribuciones, aplicación de normas y clasificación de desechos son muy buenas.

RECOMENDACIONES

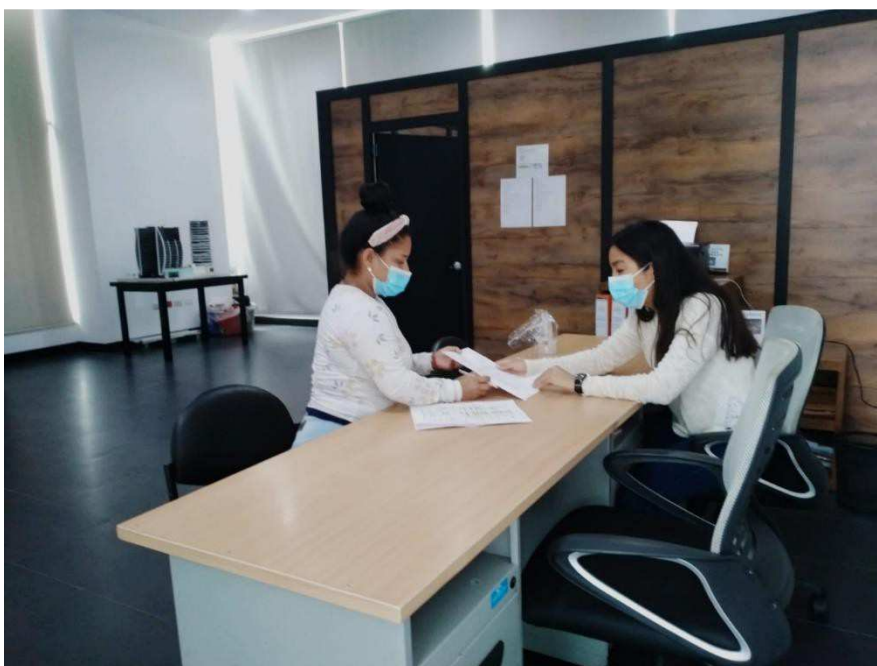
1. Se sugiere a los representantes de las diferentes agencias de viajes del cantón Manta, a llevar en orden la contabilidad de sus rubros económicos, manejar de manera efectiva los recursos, capacitar al personal. También se exhorta a aplicar las normas ambientales, con el fin de reducir considerablemente los impactos negativos que se ocasionan a partir de la práctica de esta actividad.
2. Además, se recomienda a las autoridades turísticas encargadas del control de estas empresas, el cumplimiento total de las obligaciones relacionadas con la parte financiera, operativa, social y ambiental. La compilación de estos aspectos contribuirá al fortalecimiento de estas entidades, ayudando así a brindar una mejor atención al cliente.
3. La identificación del estado situacional de las agencias de viajes permite tomar decisiones para incentivar la reactivación del sector, ya que en estos se ven las pérdidas que han tenido dichas empresas. Por lo cual, se recomienda considerar los resultados de esta investigación para generar propuestas que favorezcan al crecimiento del sector de agencias de viajes y por ende contribuir al desarrollo turístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, A. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: EDITORIAL TRILLAS. ISBN 968-24-7644-5.
- Briefs, E. (2018). Data Collection Methods for Evaluation: Document Review. *Evaluation Briefs*, 1-2.
- Central Board of Secondary Education. (2016). *Travel Agency and Tour Operations Business*. New Delhi, India : Shiksha Kendra, 2, Community Centre, Preet Vihar, Delhi-110301.
- CEPAL. (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas. Documentos de Proyectos.
- Contreras, A. (2005). Análisis situacional, intervención y aprendizaje organizacional. *EAN. Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 53., 52-71.
- GAD. (2020). *Catastro de Agencias de Viajes* .Manta: Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Manta.
- Guerrero, P., & Ramos, R. (2014). *Introducción al Turismo*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-438-875-6.
- Jalal, J., Ramos, M., Ortiz, A., Lorenty, C., & Hernández, P. (2015). *Métodos de Investigación* . Guatemala : Universidad de Guatemala.
- Loo, L., Alemán, A., & Pérez, M. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? *Revista ECA Sinergia*. Doi: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i1.1195, 97-108.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista IPSI*, 123-146.
- Ministerio de Turismo. (2021). *Servicios.turismo.gob.ec*. Recuperado el 28 de Enero de 2021, de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Mintur. (2016). *Reglamento de Operación e Intermediación Turística* . Quito, Ecuador : Ministerio de Turismo.
- Mintur. (2019). *Desarrollo de destinos y servicios turísticos 2018-2020*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- OMT. (1994). *Introducción al Turismo*. Madrid, España : OMT.
- OMT. (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas. *OMT* , 13-56.
- OMT. (2019). Definiciones del Turismo. *OMT*, 15.

- OMT. (2020). *Declaración de la OMT sobre el Brote del Nuevo Coronavirus* . Madrid, España : Organización Mundial del Turismo.
- Picón, D., & Melián, A. (2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje. *ICT-UNPA-93*, 101-117.
- Reinoso, G., & Mendoza, G. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4 (1). <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>, 79-103.
- Remuzgo, F. (2005). Diagnóstico Situacional de la Empresa. *Obtenido de* http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download_wiki_attachment.php?attId=371.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento. *REVISTA EAN*, 179-200.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga.
- Saldaña, L. (2013). *Estructura y administración de agencias de viajes* . Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P.54080, Estado de México.: Red Tercer Milenio .
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. D.F: Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Sarmiento, D., Cortés, F., & Cañas, M. (2019). El papel de las agencias de viajes en Ibagué y su importancia para el turismo. Ibagué, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia .
- Tyson, S., & Jackson, T. (1997). *La esencia del comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall.
- UNITED NATIONS. (2020). *COVID-19 and Transforming Tourism*. https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf: UNITED NATIONS .
- WTTC. (2020). *WTTC revela consejos de viaje responsables para contrarrestar el brote del coronavirus*. Londres, UK: World Travel & Tourism Council.
- Wu Z, M. (2020). Characteristics of and important lessons from the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak in China. *JAMA*. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.2648>.
- Zambrano, V. (Mayo de 2019). Evaluación de las potencialidades de la ciudad de Manta para su definición como destino turístico. *Tesis previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo*. Calceta, Manabí, Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López .

ANEXOS



Anexo 1. Entrevista Viajes y Turismo Vacatoursa S.A.



Anexo 2. Entrevista Agencia Virtual Travel Agency Virtrabag

Manta, 19 de julio 2021

Señor (a): Ing. Diego Emilio Guzmán Vera

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de Generar un estudio sobre la situación financiera de las Agencias de Viajes del cantón Manta, durante la pandemia COVID-19.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en Gestión Turística, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecida por su colaboración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wendy Maribel Zambrano Quijije', with a horizontal line extending to the right.

Wendy Maribel Zambrano Quijije

Autora Académica

Datos Personales del Experto:

Apellidos: Guzmán Vera Nombre: Diego

Organización donde Trabaja: Ulearn

Título de Pre-grado: Ingeniero en Administración de empresas Turísticas

Título de Post-Grado: Magister en Planificación y Gestión de Proyectos Agroturísticos y Ecológicos

C. I.: 1204580573

Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

1. ¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

2. ¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

3. ¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

4. ¿Considera válido el
Instrumento? Si x No_____

Observaciones: Lo considero muy pertinente, en todos los parámetros establecidos, de pronto sugeriría que se tome en consideración en algún eje (puede ser ambiental o social) el tema de responsabilidad social empresarial.

Firma:



Fecha: 26-07-2021

Manta, 19 de julio 2021

Señor (a): Ing. Carmen Auxiliadora Lucas Mantuano

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de Generar un estudio sobre la situación financiera de las Agencias de Viajes del cantón Manta, durante la pandemia COVID-19.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en Gestión Financiera, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecida por su colaboración.

Atentamente,



Wendy Maribel Zambrano Quijije

Autora Académica

Datos Personales del Experto:

Apellidos: Lucas Mantuano Nombre: Carmen

Organización donde Trabaja: Ulearn

Título de Pre-grado:

Título de Post-Grado:

C. I. :

Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

1 ¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

2 ¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

3 ¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

4 ¿Considera válido el
Instrumento? Si x No_____

Observaciones: La pregunta sobre cumplimiento con el Sri debería de hacerla con los proveedores ya que está preguntando sistema de cobros colocaría sistema de pagos.

Firma:

Fecha: 02-08-2021

Manta, 21 de julio 2021

Ing. Blanca Alicia Trueba Macías

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de Generar un estudio sobre la situación financiera de las Agencias de Viajes del cantón Manta, durante la pandemia COVID-19.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en Gestión turística, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecido por su colaboración.

Atentamente,



Wendy Maribel Zambrano Quijije

Autora Académica

Datos Personales del Experto:

Apellidos: Trueba Macías Nombre: Blanca

Alicia Organización donde Trabaja: Uleam

Título de Pre-grado: Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas

Título de Post-Grado: Magister en Turismo Mención en gestión Sostenible en Destinos Turísticos

C. I. : 131137866

Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

1¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

2¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A

3¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

7	x		N/A
8	x		N/A
# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

4¿Considera válido el
Instrumento? Si x No_____

Observaciones: Considero que el cuestionario es oportuno para su aplicación

Firma:

Alicia Trueta M

Fecha25-07-2021

Manta, 19 de julio 2021

Señor (a): Ing. Ámparo María Cabrera Chávez

Se está realizando una investigación de carácter académico, con el objeto de Generar un estudio sobre la situación financiera de las Agencias de Viajes del cantón Manta, durante la pandemia COVID-19.

Para ello se ha diseñado y elaborado el instrumento-cuestionario anexo, el cual requiere ser validado por expertos en Agencias de Viajes, objeto de estudio de esta investigación.

Ud. ha sido seleccionado(a) como Juez para realizar la respectiva validación. Su rol consiste en evaluar cada pregunta indicando su pertinencia con el objetivo específico y su redacción.

Así mismo, puede emitir cualquier observación que considere pertinente. Al finalizar debe señalar si el cuestionario cubre los propósitos, si a través del mismo se puede alcanzar los objetivos de la investigación.

Agradecida por su colaboración.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wendy Maribel Zambrano Quijije', with a horizontal line extending to the right.

Wendy Maribel Zambrano Quijije

Autora Académica

Datos Personales del Experto:

Apellidos: Cabrera Chávez Nombre: Amparo

Organización donde Trabaja: Ulearn

Título de Pre-grado: Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas

Título de Post-Grado: Magister en Turismo Mención en gestión Sostenible en Destinos Turísticos

C. I. : 1310695976

Evaluación General

A continuación, se la hará una serie de preguntas, se le pide que responda a cada una de éstas, marcando con una (x) en cualquiera de los vocablos que Ud. Considere conveniente.

1 ¿Considera Usted que las preguntas son congruentes con los objetivos de la investigación?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

2 ¿Existe pertinencia entre las preguntas con la variable objeto de estudio?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

3 ¿Es adecuada la redacción de las preguntas?

# Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	x		N/A
2	x		N/A
3	x		N/A
4	x		N/A
5	x		N/A
6	x		N/A
7	x		N/A
8	x		N/A

4 ¿Considera válido el
Instrumento? Si x No _____

Observación 1: ¿Qué buscas al pedir que justifiquen la respuesta?

Observación 2: Las sugerencias de estos 4 criterios, ¿qué objetivo alimentan?

Ojo...no están mal, quiero decir que debes enfocarte al cumplimiento de los objetivos con tus preguntas. Si considero válido el instrumento, solo toma en consideración las 2 observaciones

Firma:

Fecha: 26/07/2021