



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de
Turismo y Hotelería

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO

CARRERA DE TURISMO

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas.

TEMA:

“EVALUACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD APLICADOS EN AGENCIAS DE VIAJES POST COVID 19 DEL CANTÓN MANTA”

AUTOR:

LEYDI LAURA DELGADO LOOR

DIRIGIDO POR:

ING. AMPARO CABRERA CHÁVEZ, MG.

Junio, 2021

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

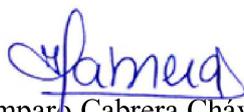
Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **380** horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“EVALUACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD APLICADOS EN AGENCIAS DE VIAJES POST COVID 19 DEL CANTÓN MANTA”**, el mismo que ha sido desarrollado 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 a la señorita Leydi Laura Delgado Loor, egresada de la carrera de Turismo, período académico 2020-2021 (1), 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, 25 de enero de 2021.

Lo certifico,



Ing. Amparo Cabrera Chávez, Mg.

Docente Tutor(a)

Área: Turismo

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de fin de carrera, titulado “**EVALUACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD APLICADOS EN AGENCIAS DE VIAJES POST COVID 19 DEL CANTÓN MANTA**”, ha sido realizado y concluido por la señorita Leydi Laura Delgado Loor; 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:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Ing. Mauricio Becerra.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Dra. Estefanía Basurto.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Fernando Macías.

TUTORA
Ing. Amparo Cabrera, Mg.

GRADUADO/A
Delgado Loor Leydi Laura

DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor dedico este trabajo de investigación a Dios y a mi familia por todo el esfuerzo que han realizado en el transcurso de los años, por el apoyo que me han brindado siempre incondicionalmente, por todo el amor y afecto que me dieron cuando tenía una dificultad y me motivaban a seguir, de una manera muy especial a mis padres por ser siempre los motores fundamentales en mi vida.



RECONOCIMIENTO

Mi total agradecimiento a Dios por permitirme haber llegado hasta donde estoy, por darme salud, amor, bienestar y todo para estar bien.

A mi padre el Abg. Rubén Geovanny Delgado Espinoza y a mi madre la Sra. Mónica Loor Ponce por apoyarme en todo el transcurso de mi carrera y siempre confiar en mí, a mis hermano/as Diana, María, Samuel y Rubén por ayudarme, motivarme cada vez que necesitaba de alguien y aconsejarme en todo momento.

A mis profesores por haber formado parte de este proceso educativo, por compartir sus conocimientos y enseñarme durante 5 años todo lo que ahora sé, especialmente al Ing. Diego Guzmán por siempre acompañarnos en todos los viajes y ser parte de nuestras experiencias.

A mi tutora, Ing. Amparo Cabrera Chávez, Mg. por haberme guiado en mi proceso de titulación y brindarme de su tiempo, y ser la mejor tutora que me pudo haber tocado.

A mis amigos y compañeros de viajes y aventuras que vivieron esta etapa universitaria conmigo por enseñarme que podemos ser una familia a la cual siempre llevare en mi corazón. (Sofía, Mabe, Bianny, Petter, Brahier, Salomé, Shiley, Majo, Alexa, Carlos, Candela, Angelo, Marita, Stefano y Yamileth)

A mis amigos/as que siempre estuvieron conmigo, ayudaron y apoyaron durante todo el proceso de universitario (Ana Belén, Nicole, Hilary, Flor, Marcelly, Amy, Lisbeth, Maribí, Sheyla, Cristéll y Anthony).

Leydi Laura Delgado Loor.



RESUMEN

En el presente estudio de investigación se evaluó los protocolos de bioseguridad que aplican las agencias de viajes post COVID 19 en el cantón Manta. El objetivo de este proyecto fue valorar los protocolos de bioseguridad para conocer la efectividad de su implementación, identificar los conceptos claves, describir el proceso metodológico y analizar los resultados obtenidos. Así mismo se logró identificar los preceptos teóricos implicados en el estudio de investigación por medio de la definición y el origen del virus COVID 19, la caída que tuvo el turismo al parar todas las actividades debido al confinamiento para evitar el contagio de este virus y los protocolos de bioseguridad. Además, se utilizó el método de evaluación el cual fue direccionado hacia un enfoque cuantitativo y con la aplicación de la técnica de encuesta que fue dirigida hacia los clientes de las agencias de viajes y esta se realizó de forma Online por la plataforma de google forms, se tomó una muestra infinita y se logró llenar un aproximado de 415 encuestas. Los resultados que obtenidos fueron favorables hacia las agencias de viajes, los clientes están de acuerdo que la aplicación la realizan de forma correcta, aunque existen algunas cosas que las agencias de viajes deben mejorar al momento de aplicar estos protocolos de bioseguridad. Por lo tanto, se llega a la conclusión que los protocolos de bioseguridad que aplican las agencias de viajes post COVID 19 en la ciudad de Manta si son efectivos en su implementación.

Palabras claves: Evaluación, Protocolos de bioseguridad, COVID 19, Agencias de viajes.



ABSTRACT

This research study evaluated the biosecurity protocols applied by post-COVID 19 travel agencies in the Manta canton. The objective of this project was to evaluate the biosafety protocols to determine the effectiveness of their implementation, identify key concepts, describe the methodological process, and analyze the results obtained. Likewise, it was possible to identify the theoretical precepts involved in the research study through the definition and origin of the COVID 19 virus, the fall that tourism had when stopping all activities due to the confinement to avoid the contagion of this virus and the biosafety protocols. In addition, the evaluation method was used which was directed towards a quantitative approach and with the application of the survey technique that was directed towards the clients of the travel agencies and this was carried out online through the google forms platform, an infinite sample was taken and an approximate of 415 surveys were filled out. The results obtained were favorable for the travel agencies, the clients agree that the application is carried out correctly, although there are some things that the travel agencies should improve when applying these biosecurity protocols. Therefore, it is concluded that the biosecurity protocols applied by post-COVID 19 travel agencies in the city of Manta are effective in their implementation.

Key words: Evaluation, Biosecurity protocols, COVID 19, Travel agencies.



ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	2
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	3
DEDICATORIA	4
RECONOCIMIENTO.....	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
OBJETIVOS.....	12
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
INTRODUCCIÓN	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
OBJETO DE ESTUDIO	17
CAMPO DE ESTUDIO.....	17
CAPITULO I.....	18
MARCO TEORICO.....	18
1.1 COVID 19	19
1.1.2 Evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo	19
1.1.3 El impacto de la covid-19 en el turismo internacional	20
1.2 Agencias de viajes	22
1.2.1 Afectación del covid-19 en el turismo (agencias de viajes)	22
1.3 Protocolos de bioseguridad en Ecuador	23
1.3.1 Seguridades en el lugar de trabajo: Del establecimiento y lugar de trabajo:	24
1.3.2 Del empleador:	24
1.3.3 Del trabajador:.....	26
1.3.4 Para toda persona que ingrese al establecimiento:	26



CAPITULO II.....	28
DISEÑO METODOLOGICO	28
2 MÉTODOS ESPECÍFICOS.....	28
2.1 Método evaluativo	28
2.2 Enfoque Cuantitativo	29
2.3 Encuestas:.....	29
2.3.1 Encuesta evaluativas:.....	29
2.4 Variables para la construcción del instrumento de evaluación	30
2.4.1 Tipos de variables.....	31
2.5 Las preguntas cerradas o pre codificadas.....	31
2.6 Muestra.....	33
2.6.1 Muestra Infinita	33
2.7 Tiempo de duración de las encuestas.....	34
CAPITULO III.....	35
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
3.1. Aplicación correcta de protocolos de bioseguridad.	35
3.2 Información sobre medidas de seguridad en emergencia sanitaria	37
3.3 Personal encargado para la toma de temperatura.....	38
3.4 Uso de alcohol y mascarilla en atención al cliente.....	39
3.5 Solución líquida en la entrada del establecimiento.	40
3.6 Uso de alcohol y gel	41
3.7 Aplicación de protocolos de bioseguridad.....	42
3.8 Descripción de los protocolos de bioseguridad.....	43
3.9 Recomendación de los protocolos de bioseguridad	44
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS.....	50



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evaluación del COVID 19, puntos importantes.....	20
Tabla 2 Clasificación de las agencias de viajes.....	22
Tabla 3 Variable dependiente e independiente.....	30
Tabla 4 Preguntas para la encuesta.....	32
Tabla 5 Elaboración correcta de los protocolos de bioseguridad.....	35
Tabla 6 Información sobre medidas de bioseguridad en emergencia sanitaria.....	37
Tabla 7 Personal encargado para la toma de temperatura.....	38
Tabla 8 Uso de alcohol y mascarilla en atención al cliente.....	39
Tabla 9 Solución líquida en la entrada del establecimiento.....	40
Tabla 10 Uso de alcohol y gel.....	41
Tabla 11 Aplicación de protocolos de bioseguridad.....	42
Tabla 12 Descripción de los protocolos de bioseguridad	43
Tabla 13 Recomendación de los protocolos de bioseguridad.....	44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Hilo conductor del marco teórico, elaborado por la autora.....	18
Figura 2 1er trimestre del 2020.....	21
Figura 3 Llegadas de turistas internacionales, enero, febrero, marzo 2020 (% de variación).....	21
Figura 4 Proceso del método evaluativo.....	28
Figura 5 Pasos necesarios para desarrollar una encuesta.....	30
Figura 6 Tipos de variables para la construcción del cuestionario.....	31
Figura 7 Aplicación correcta de protocolos de bioseguridad. elaborado por la autora.....	35
Figura 8 Información sobre medidas de bioseguridad en emergencia sanitaria.....	37
Figura 9 Personal encargado para la toma de temperatura.....	38
Figura 10 Uso de alcohol y mascarilla en atención al cliente.....	39
Figura 11 Solución líquida en la entrada del establecimiento.....	40
Figura 12 Uso de alcohol y gel.....	41
Figura 13 Aplicación de protocolos de bioseguridad.....	42
Figura 14 Descripción de los protocolos de bioseguridad.....	43
Figura 15 Recomendación de los protocolos de bioseguridad.....	44

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Valorar los protocolos de bioseguridad post COVID19 en las agencias de viajes del cantón Manta para conocer la efectividad de su implementación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Identificar los conceptos claves implicados en el estudio de investigación.
- ❖ Describir el proceso metodológico del estudio que permite la valoración de los protocolos de bioseguridad Post COVID 19 en las agencias de viajes del cantón Manta.
- ❖ Analizar los resultados obtenidos a través de las herramientas de investigación.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). señala que; “los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas”. No obstante, es necesario seguir una serie de protocolos de bioseguridad que permitan a las personas realizar sus actividades de forma segura.

Para el (MINTUR, 2020) “los protocolos de bioseguridad son la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para evitar la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgos biológico a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente”.

La aplicación de los protocolos de bioseguridad post COVID 19 es uno de los requisitos fundamentales para que las agencias de viajes puedan funcionar y realizar las ventas de los productos o servicios, sin embargo, hay que verificar la correcta aplicación de estos protocolos porque son necesarios para mantener la seguridad del personal y sus clientes.

El presente estudio de investigación busca evaluar la efectividad de los protocolos de bioseguridad post COVID 19, ya que cuando la pandemia se originó la (OMT, 2020) señaló que; “el 100% de los destinos del mundo introdujeron restricciones de viaje en respuesta a la pandemia”, por lo tanto, fue importante crear y aplicar una serie de protocolos que permitieran poder reactivar las actividades dentro del sector.

En el Ecuador para reactivar las actividades laborales en las Agencias de Servicios Turísticos: Operadores Turísticos, Agencias de Viajes Internacionales, Mayoristas y Duales, debieron tomar en cuenta los lineamientos sobre los protocolos de bioseguridad aplicados en todo el sector, debido a que es muy importante informar y concientizar a todo el personal que se



encuentra directamente o indirectamente involucrado con la Agencia de Servicios Turísticos, con el fin de que todos conozcan los protocolos y puedan adaptar sus conductas a estos instrumentos.

Este trabajo de investigación se realiza para evaluar de los protocolos de bioseguridad y busca saber cuál es la efectividad de los mismos actualmente en las agencias de viajes que manejan después del COVID 19.

En el capítulo I se presentan los preceptos teóricos relacionados al impacto de la pandemia COVID 19 en el turismo y cómo afectaron a las agencias de viajes, además las medidas de bioseguridad que fueron aplicadas después de la pandemia para la reactivación de todos los sectores económicos.

El capítulo II se expone la metodología de investigación utilizada, mediante el método de evaluación que se utilizará para realizar la valoración de los protocolos de bioseguridad por medio el enfoque cuantitativo y la aplicación de la herramienta de encuesta dirigida hacia los clientes de las agencias de viajes post COVID 19 en el cantón Manta.

El resultado de la investigación se mostrará en el capítulo III donde se realizó una encuesta evaluativa donde se expondrán los datos obtenidos y se conocerá la efectividad de los protocolos de bioseguridad aplicados en las agencias de viajes post COVID 19.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Manta, conocida como San Pablo de Manta y la puerta del Pacífico, tiene el primer puerto marítimo del Ecuador, donde todos los años recibe visitantes de cruceros y actividades de exportación e importación, también cuenta con un puerto internacional, playas y un bosque variado en su flora y fauna; en la actualidad esta ciudad se vio afectada debido a la pandemia global que azotó fuertemente a la economía mundial y de por sí al turismo.

En el sector turístico todas actividades se suspendieron debido a que los países empezaron a decretar cuarentena para evitar más contagios del COVID 19 y Ecuador fue uno de aquellos países que se vio en la necesidad de entrar en confinamiento, sin embargo, con el paso de los meses el país levantó la cuarentena y así los sectores empezaron a reactivarse poco a poco, siguiendo los protocolos de bioseguridad para la protección y el cuidado de todos; tomando en consideración los antecedentes expuestos se podría predecir que existirá un antes y después en el turismo post COVID 19.

Con la reactivación del sector turístico en la ciudad de Manta, las agencias de viajes también empiezan a reactivar sus actividades, aplicando los protocolos de bioseguridad para evitar contagios del virus al momento de realizar sus ventas, sin embargo, es necesario saber si los protocolos que las mismas aplican, son efectivos o no. debido a que los clientes buscan seguridad para ellos mismos.

Las aglomeraciones masivas que se producen constantemente en los lugares públicos después de COVID 19 es uno de los problemas más frecuentes que existen en la actualidad ya que las personas actúan de forma irresponsable y al no aplicar los protocolos de bioseguridad correctamente, podrían ocasionar contagios masivos del virus.

Por otro lado, otra de las causas es la falta de manejo de los protocolos de bioseguridad en las AAVV, ya que los usuarios que asistan a las agencias de viajes al notar que este sería una causa por la cual podrían estar expuestos a contagiarse, no asistirían, por lo tanto, provocaría una disminución en el porcentaje de clientes en las agencias de viajes.

Además, la falta de implementación en las medidas de limpieza y desinfección de las áreas de la empresa de ventas y productos turísticos, es una causa que podría ocasionar que todos los espacios de las áreas de las agencias de viajes se encuentren totalmente infectados por el virus del COVID 19, ocasionando inseguridad para la atención al cliente.

En la actualidad no se realiza una capacitación permanentemente hacia el personal de las agencias de viajes y la carencia de esta información constantemente podría traer como consecuencia la pérdida de confianza de los clientes hacia la empresa.

Es por esto que es importante realizar esta investigación para determinar la importancia de la evaluación de los protocolos de bioseguridad que aplican las agencias de viajes en el Cantón Manta post COVID19.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Partiendo de lo antes expuestos se abre la interrogante de investigación ¿Cuál es la efectividad de los protocolos de bioseguridad aplicados en agencias de viajes del cantón Manta post COVID 19? seguido de esta pregunta se pretende describir los conceptos claves implicados en esta investigación, por medio de la valoración de los protocolos de bioseguridad y de acuerdo a las herramientas de investigación.

OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio es la evaluación de los protocolos de bioseguridad aplicados en las agencias de viajes.

CAMPO DE ESTUDIO.

El campo de estudio se determina que son las agencias de viajes del cantón Manta.

CAPITULO I.

MARCO TEORICO

En el marco teórico se presentarán los preceptos teóricos implicados en el estudio de investigación como primer tema se encuentra la definición y el origen del virus COVID 19, que es un virus que tiene la capacidad de transmitirse de los animales a las personas y este virus se originó en Wuhan-China. también se muestra una evaluación del impacto que generó el brote del coronavirus y cómo este afectó al turismo a nivel mundial, se conocerán cifras exactas que publicó la Organización mundial del turismo sobre la caída que tuvo el turismo al parar todas las actividades debido al confinamiento para evitar el contagio de este virus, como penúltimo punto se presentará cómo las agencias de viajes se vieron afectadas en el decrecimiento del turismo debido al COVID 19 y para finalizar se conocerán los protocolos de bioseguridad que fueron creados para la reactivación de los sectores económicos y cuáles fueron las medidas que aplicaron para el funcionamiento de sus empresas, en este caso se detalla sobre los protocolos de bioseguridad que utilizan las agencias de viajes en el Ecuador.

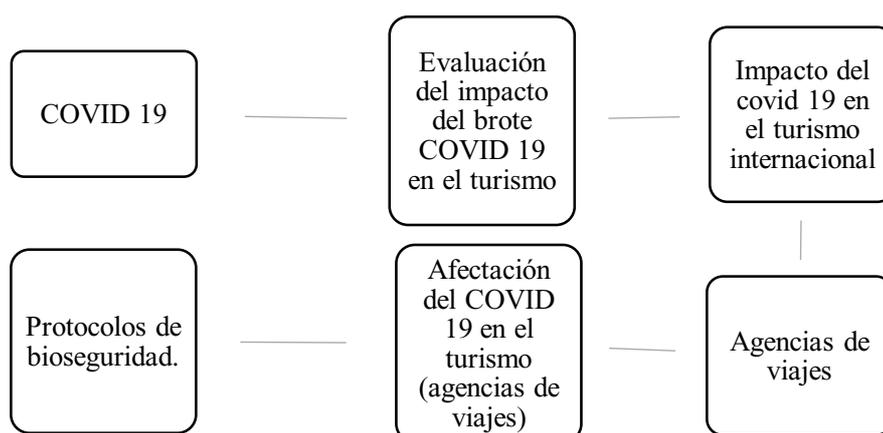


FIGURE 1 HILO CONDUCTOR DEL MARCO TEÓRICO, ELABORADO POR LA AUTORA.

1.1 COVID 19

El Covid-19 es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. El (MSP, 2020) afirma que los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave. Todavía hay muchas cuestiones que se desconocen en relación con la enfermedad que produce; COVID-19, Sin embargo, hasta ahora se sabe que es una infección causada por un coronavirus recientemente descubierto.

La (OMS, 2020) indica que la mayoría de las personas infectadas con el virus COVID-19 experimentarán una enfermedad respiratoria leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Los adultos mayores y aquellos con problemas médicos subyacentes como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves.

La mejor manera de prevenir y retrasar la transmisión es estar bien informado sobre el virus COVID-19, es importante saber cómo se propaga principalmente a través de gotas de saliva o secreción de la nariz cuando una persona infectada tose o estornuda, por lo que es importante que también practique la etiqueta respiratoria, por ejemplo, al toser en un codo flexionado. En este momento, no hay vacunas o tratamientos específicos para el COVID 19, sin embargo, hay muchos ensayos clínicos en curso que evalúan posibles tratamientos.

1.1.2 Evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo

La (OMT, 2020) afirma que 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. El turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados y más allá de estos fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y proveerse.

La (OMT, 2020) presenta un resumen ejecutivo donde detalla la importancia de los siguientes puntos:



<p>1. El mundo se está enfrentando a una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes.</p> <p>2. El turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo.</p> <p>3. Asestando un golpe sin precedentes al sector turístico, la pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020 a una fracción de lo que eran hace un año.</p> <p>4. Los datos disponibles apuntan a un descenso del 22% en el primer trimestre de 2020, habiéndose reducido las llegadas en marzo en un 57%. Esto se traduce en una pérdida de 67 millones de llegadas de turistas internacionales y alrededor de 80.000 millones de USD en ingresos. Además, entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo están en peligro.</p> <p>5. Las previsiones para el año se han revisado a la baja varias veces desde el brote, habida cuenta del alto grado de incertidumbre.</p>	<p>6. Los escenarios actuales apuntan a caídas de entre el 58% y el 78% en las llegadas para el año, dependiendo del progreso de la contención y de la duración de las restricciones de viaje y el cierre de fronteras, aunque el futuro sigue siendo altamente incierto (los escenarios no son pronósticos y no deberían interpretarse como tales).</p> <p>7. Los escenarios reflejan tres posibles patrones de variación mensual en las llegadas entre abril y diciembre de 2020, suponiendo que las restricciones de viaje empiecen a levantarse y las fronteras a abrirse a principios de julio (escenario 1: -58%), a principios de septiembre (escenario 2: -70%) o a principios de diciembre (escenario 3: -78%).</p> <p>8. Es con mucho el peor resultado de la serie histórica de turismo internacional desde 1950 y pondría un final abrupto a diez años de crecimiento sostenido desde la crisis financiera de 2009.</p> <p>9. Las impresiones expresadas por el Grupo de Expertos de la OMT señalan que la recuperación demanda internacional podría iniciarse en el 2021. Según los expertos de todo el mundo que integran el Grupo, la demanda interna se recuperaría más deprisa que la demanda internacional.</p>
---	---

TABLA 1 EVALUACIÓN DEL COVID 19, PUNTOS IMPORTANTES POR (OMT, 2020)

Los retos considerables por delante, empezando por el desconocimiento respecto a la duración de la pandemia y las restricciones de viaje, en un contexto de recesión económica mundial. Los países de todo el mundo están implementando numerosas medidas para mitigar el impacto negativo del brote de COVID-19 y para estimular la recuperación del sector turístico. (OMT, 2020)

1.1.3 El impacto de la covid-19 en el turismo internacional

La (OMT, 2020) señala que las restricciones de viaje, El 100% de los destinos del mundo ha introducido restricciones de viaje en respuesta a la pandemia.

- Según el informe de la OMT sobre la COVID y las restricciones de viaje asociadas, a 20 de abril, el 100% de los destinos del mundo ha introducido restricciones de viaje en respuesta a la pandemia.
- 97 destinos (45%) han cerrado total o parcialmente sus fronteras a los turistas.
- 65 destinos (30%) han suspendido total o parcialmente los vuelos internacionales.



- 39 destinos (18%) están implementando el cierre de fronteras de manera diferenciada, prohibiendo la entrada a pasajeros de países específicos.

Llegadas de turistas internacionales enero - marzo 2020

- Los datos disponibles apuntan a una caída del 22% en las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020, habiendo descendido las llegadas del mes de marzo un 57% tras el inicio del confinamiento en muchos países, las restricciones de viaje generalizadas y el cierre de aeropuertos y fronteras nacionales.
- Ello representa una pérdida de 67 millones de llegadas internacionales en el primer trimestre de 2020 en comparación con el mismo periodo del año pasado.
- Por regiones, Asia y el Pacífico, la primera región en sufrir el impacto de la COVID-19, registró un descenso del 35% en las llegadas durante el primer trimestre de 2020. La segunda región más afectada fue Europa, con un declive del 19%, seguida de las Américas (-15%), África (-12%) y Oriente Medio (-11%).

Llegadas de turistas internacionales por región

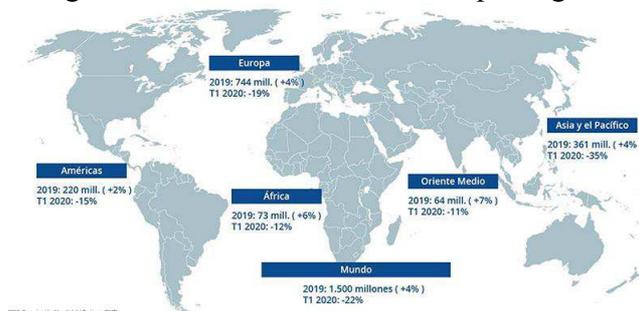


FIGURE 2. (OMT, 2020) 1ER TRIMESTRE DEL 2020

Las llegadas de turistas internacionales cayeron abruptamente en marzo de 2020

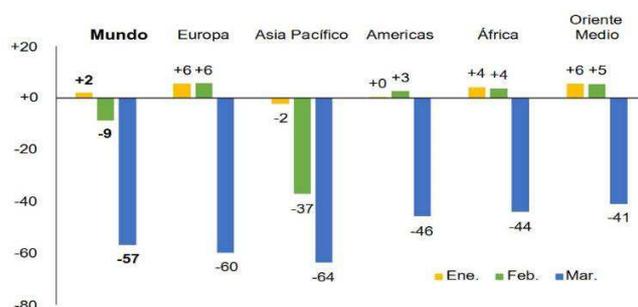


FIGURE 3 (OMT, 2020) LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES, ENERO, FEBRERO, MARZO 2020 (% DE VARIACIÓN)



1.2 Agencias de viajes

Según (Ceupe, s.f.) afirma que las agencias de viajes son empresas que se dedican profesional y comercialmente a la mediación y organización de servicios turísticos, siendo expertos en utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

Su principal objetivo es conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes que demandan servicios/productos turísticos de calidad que son distribuidos por las agencias de viajes y que cubren sus distintas necesidades y motivaciones.

Según el autor (Antoquia, 2015) las agencias de viajes se clasifican en:

Las agencias de viajes se clasifican en:		
Mayoristas:	Minorista:	Mayoristas/minoristas (mixtas)
Son las que organizan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su venta a las minoristas. Las mayoristas no pueden ofrecerlos directamente al consumidor, por lo tanto son las minoristas quienes las ofrecen.	Éstas comercializan el producto de los mayoristas vendiéndolo directamente al usuario turístico. Así también proyectan, elaboran, organizan o venden al turista toda clase de servicios y viajes combinados, no pudiendo ofrecer ni comercializar sus productos a través de otros servicios	Son aquellas que crean productos y los venden tanto a través de sus propias redes de agencias minoristas normalmente las agencias mixtas nacen como minoristas, que amplían su red de ventas que van creando sus propios productos que venden a través de la misma
Clasificación de las agencias de viaje de acuerdo a su actividad:		
Emisoras (Outgoing)	Receptivas (Incoming)	Agencias emisora-receptiva
Las agencias de esta categoría se enfocan en enviar viajeros a áreas geográficas distintas del lugar donde se encuentra la propia agencia.	Estas se ocupan de atender o traer turistas de otras áreas geográficas al lugar donde la agencia se localiza. Las agencias receptivas tiene a su vez dos modalidades: las situadas en zonas de gran afluencia turística y las agencias de viajes grandes o medianas que cuenta con departamentos receptores.	Organizan el tráfico en ambos sentidos, el 35,8% de las agencias son de este tipo. El enfocarse en una u otra categoría dependerá de la experiencia con la que cuente la agencia, sin embargo, sea un caso u otro, es conveniente que antes la empresa lleva a cabo un estudio de mercado.
Clasificación de la agencia de viajes, según el canal de distribución		
Agencias implant	Agencias de viajes por franquicia	Agencias de viajes virtuales
Son pequeñas oficinas o dependencias que las agencias de viajes instalan en empresas de clientes potenciales, con el fin de atender eficientemente los servicios que estas solicitan. Son oficinas que normalmente cuentan con uno o dos empleados, los cuales están en constante contacto con los viajeros de tal empresa.	En este caso la franquiciadora concede a la agencia franquiciada, el derecho de explotar el negocio siguiendo unas técnicas comerciales uniformes, le aporta también la marca, la imagen corporativa, el Know How (el saber hacer), los productos, la formación de los trabajadores, el plan de marketing y la gestión de las compras.	Esta nueva modalidad de viajar se ha ido convirtiendo más que en una amenaza, en un reto para las agencias de viajes tradicionales, las cuales ya comienzan a ofrecer además de sus servicios directos, aquellos que puede hacer a través de Internet.

TABLA 2 CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES (ANTOQUIA, 2015)



1.2.1 Afectación del covid-19 en el turismo (agencias de viajes)

Según (Garrido, 2020) dice que el sector turístico comprende una importante cadena de prestadores de servicios, muchos de los cuales son pieza fundamental como los hoteles, restaurantes, agencias de viajes o guías, mientras que otros son un complemento a estos primeros como artesanos, taxistas, museos, galerías, etc. Al ser uno de los sectores con mayor diversificación, genera un número importante de empleos tanto directos como indirectos, de ahí que el turismo hoy sea la mayor industria a nivel mundial, generando cerca del 10% del PIB a nivel Mundial.

La Organización Mundial del Turismo calcula pérdidas en este año por alrededor de 150 mil millones de dólares a nivel mundial, una cifra que representa 1.5 veces el valor del PIB en Ecuador, país que estima pérdidas hasta mediados de año por alrededor de 800 millones de dólares, las cuales se verán reflejadas en recorte de personal, cierres temporales e incluso cierres definitivos de establecimientos que son parte del sector. (Garrido, 2020).

Según la presidenta de la ANATO (Calle., 2020) dice que las Agencias, desde que inició el confinamiento, han trabajado desde sus casas apoyando a los turistas en la recomodación de sus viajes para fechas futura. De acuerdo con los encuestados, del total de pasajeros que decidieron no viajar, el 43% optaron por aplazar su viaje.

- En promedio las Agencias reportan una disminución del -70% en ventas brutas en lo corrido del año a raíz del COVID-19
- Según la encuesta, del total de pasajeros que decidieron no viajar, el 43% optaron por aplazar su viaje.
- El 32% de las Agencias de Viajes encuestadas asegura que sus operaciones se normalizarán en el año 2021

1.3 Protocolos de bioseguridad en Ecuador

(MINTUR, 2020) afirma que la bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgos biológico a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente.



En el Ecuador el ministerio de turismo para iniciar las actividades laborales en las Agencias de Servicios Turísticos: Operadores Turísticos, Agencias de Viajes Internacionales, Mayoristas y Duales, deben tener en cuenta que es importante informar y concientizar a todo el personal que se encuentra directamente o indirectamente involucrado con la Agencia de Servicios Turísticos, con el fin de que todos conozcan los protocolos y puedan adaptar sus conductas a estos instrumentos.

1.3.1 Seguridades en el lugar de trabajo: Del establecimiento y lugar de trabajo:

- a) Se recomienda que la atención sea solo a través de citas programadas.
- b) La puerta de la Agencia de Servicios Turísticos permanecerá siempre cerrada.
- c) Si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal en los turnos ordinarios, debe contemplar la posibilidad de redistribuir las tareas, modificar horarios de trabajo y / o hacerlas por teletrabajo.
- d) Se recomienda la atención de consultas por redes sociales, correo electrónico o llamadas telefónicas.
- e) Al inicio, durante y término del día laboral desinfectar por completo: ingreso, sala de espera, mostradores o área de atención al cliente, área de trabajo, baño, salón de reuniones, control del tipo de local e instalaciones donde funciona la Agencia de Servicios Turísticos. (MINTUR, 2020)

1.3.2 Del empleador:

- a) La persona encargada deberá proveer al trabajador alcohol gel desinfectante al 70 % para que sea utilizado de manera personal durante la jornada laboral.
- b) Es imprescindible usar mascarilla durante la jornada laboral. La empresa deberá entregar al trabajador mascarillas del tipo facial que cumplan las especificaciones técnicas (se excluye el respirador N95 ya que están contempladas para uso de personal sanitario).
- c) La empresa deberá colocar al ingreso de su centro de labores un pediluvio con una solución líquida preparada que servirá para desinfectar las suelas de los zapatos de los trabajadores y demás personas que ingresen al establecimiento.



d) La empresa deberá contar con un termómetro digital para tomar y registrar la temperatura de los trabajadores a su ingreso y salida del lugar de trabajo. Las personas que presenten temperatura mayor a 38 no podrán ingresar.

e) Desinfectar los asientos utilizados por el cliente una vez se retire del establecimiento.

f) Tener un contenedor señalizado, con funda, tapa y accionado por pedal para desechos como (mascarilla, epp, etc.).

g) Colocar dispensadores de alcohol gel al 70% en lugares estratégicos para que puedan acceder tanto el personal como los clientes.

h) Se recomienda reforzar la limpieza y desinfección de:

- Computadores, pantallas, mouse, teclado, Puertas, manubrios, interruptores de luz. Llaves de agua, dispensadores de jabón y desinfectante, dispensadores de papel, secadores de manos, superficies de trabajo. Esferográficos. counters, mesas, sillas. Baños, otras que se consideren de riesgo.

i) El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección. Así mismo, se deben utilizar guantes de pvc, mascarilla, delantal de caucho y seguir las recomendaciones sobre los EPP para la manipulación y diluciones de los insumos a utilizar sugeridos por parte del fabricante.

j) Brindar información básica al personal sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19. La información deberá contener la siguiente temática:

Protección para la atención al público;

- Medidas personales y colectivas de protección y prevención, Lugares donde se encuentran el dispensador/es de solución desinfectante al ingreso y/o en áreas estratégicas dentro del establecimiento y demás información actualizada que considere necesaria. (MINTUR, 2020)



1.3.3 Del trabajador:

- a) Desinfectar la suela de los zapatos antes de ingresar al lugar de trabajo.
- b) Aumento de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas.
- c) Desinfectar manos con alcohol gel al 70%, al ingreso y salida de la oficina.
- d) Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, entre otros.
- e) Utilizar de manera imprescindible mascarilla, si es quirúrgica por un periodo máximo de 4 horas y cambiarla, o reusable.
- f) La mascarilla debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que esté mojada, sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para manejo de desechos.
- g) Al momento de toser o estornudar cubrirse la nariz y boca con el codo flexionado, o con un pañuelo y desecharlo en un tacho de basura con funda, tapa y pedal.
- h) Los guantes deberán utilizarse cuando se realicen actividades de limpieza. En caso que el uso sea necesario se recomienda que éstos sean desechables de forma diaria y se encuentren en buen estado (una vez usados se deben desechar en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos y realizar lavado de manos). Por ningún motivo esto reemplazará el lavado de manos constante.
- i) Mantener el distanciamiento social entre el personal de trabajo, así como con los clientes de al menos un (1) metro en espacios abiertos y dos (2) metros en espacios cerrados. (MINTUR, 2020)

1.3.4 Para toda persona que ingrese al establecimiento:

- a) Toda persona deberá utilizar mascarilla mantenerla puesta durante todo momento.
- b) Deberán desinfectar sus manos con alcohol o alcohol gel al 70 % al ingresar al momento de ingresar al establecimiento y establecimiento.
- c) Respetar el distanciamiento social mínimo establecido.

- d) Desinfectar su calzado al ingreso al establecimiento.
- e) Una vez retirada la persona de las oficinas, por prevención se deberá desinfectar las áreas donde éste tuvo acceso.
- f) Se recomienda llevar un registro de todas las personas que ingresen al establecimiento.
- g) Evitar el menor contacto directo, no saludar con la mano entre empleador, trabajadores, usuarios y proveedores.
- h) Desinfectar lo recibido antes de manipular su contenido. (MINTUR, 2020)



CAPITULO II.

DISEÑO METODOLOGICO

2 MÉTODOS ESPECÍFICOS

2.1 Método evaluativo

La metodología seleccionada para esta investigación corresponde al método evaluativo, el mismo que se encuentra diseñado para recopilar información permitiendo valorar la efectividad de los protocolos de bioseguridad post COVID 19 aplicados en las agencias de viajes del cantón Manta. Este método de investigación consiste en un proceso que cuenta con seis pasos el cual se relaciona con el proceso de la metodología de la investigación

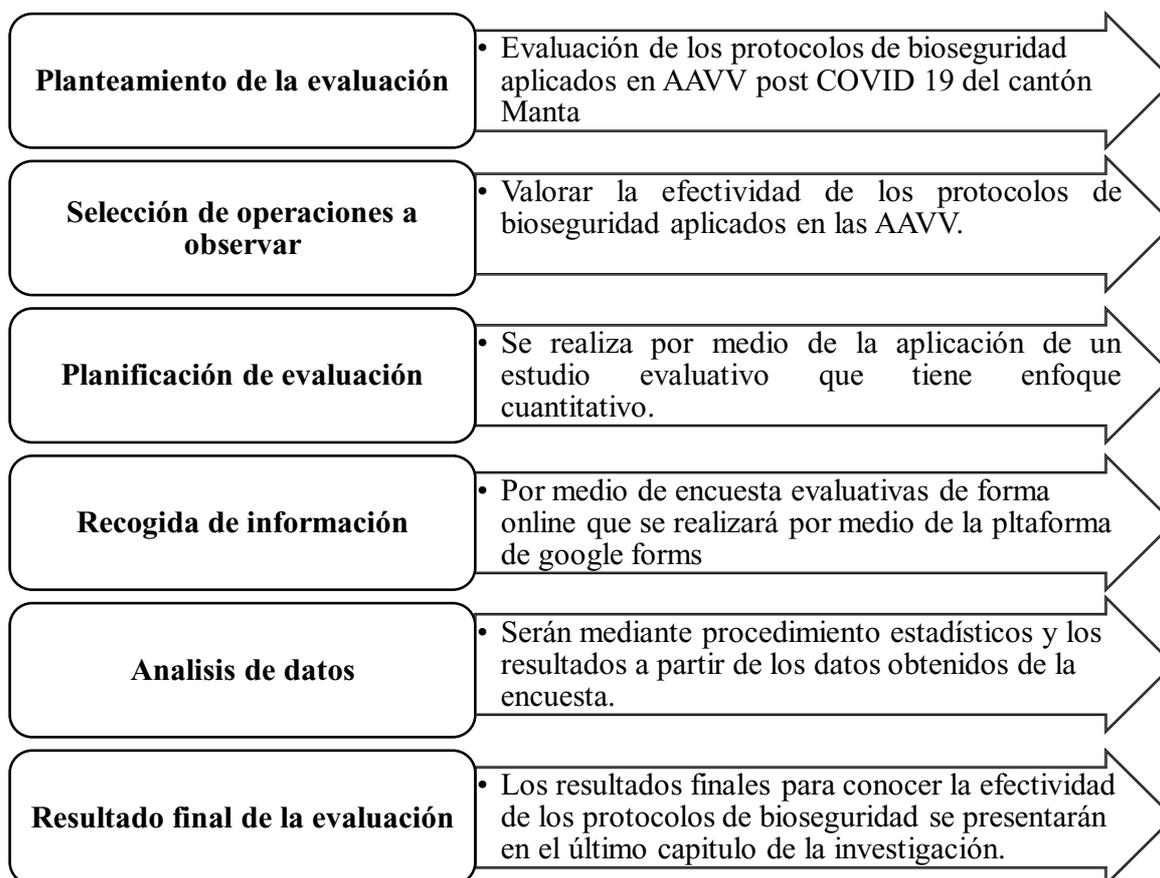


FIGURE 4 PROCESO DEL MÉTODO EVALUATIVO (CORDOBA, 2009-2010).

2.2 Enfoque Cuantitativo

Este estudio posee un enfoque cuantitativo (Sampieri, 2010) usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Mediante el enfoque cuantitativo se utilizará la técnica de encuestas que permitirá evaluar los protocolos de bioseguridad que aplican las agencias de viajes por medio del instrumento de recopilación de información esta fuente de información será proveída por medio de los clientes de las agencias de viajes del cantón Manta.

2.3 Encuestas:

para (Juan, Rodolfo, & Laurentino, 2005) la encuesta son instrumentos de investigación que permite obtener amplia información de fuentes primarias. En este caso se realizará encuestas para tener una mayor información sobre como los propietarios de las agencias de viajes manejan la aplicación de los protocolos de bioseguridad al momento de vender sus productos o servicios y conocer la efectividad de los mismos esta se realizará por medio de la encuesta evaluativa.

2.3.1 Encuesta evaluativas:

buscan evaluar los resultados de un programa desarrollado, dentro de la investigación se usará esta técnica de investigación para la evaluación de los protocolos de bioseguridad que utilizan las agencias de viajes post COVID19 en la ciudad de Manta. el tipo de encuesta serán encuestas evaluativas de forma online que se realizará por medio de la plataforma google forms office debido a que en la actualidad se evita salir debido al rebrote de contagio del coronavirus o más conocida por COVID 19. este tipo de cuestionario puede responderse a través de internet, bien sea por medio de correo electrónico, redes sociales, páginas web, etc. (Rodríguez, 2014-2019).



Para el modelo de evaluación que se realizará se tomará en cuenta los pasos para desarrollar una encuesta de acuerdo como lo afirma (Paniagua & González., 2019)

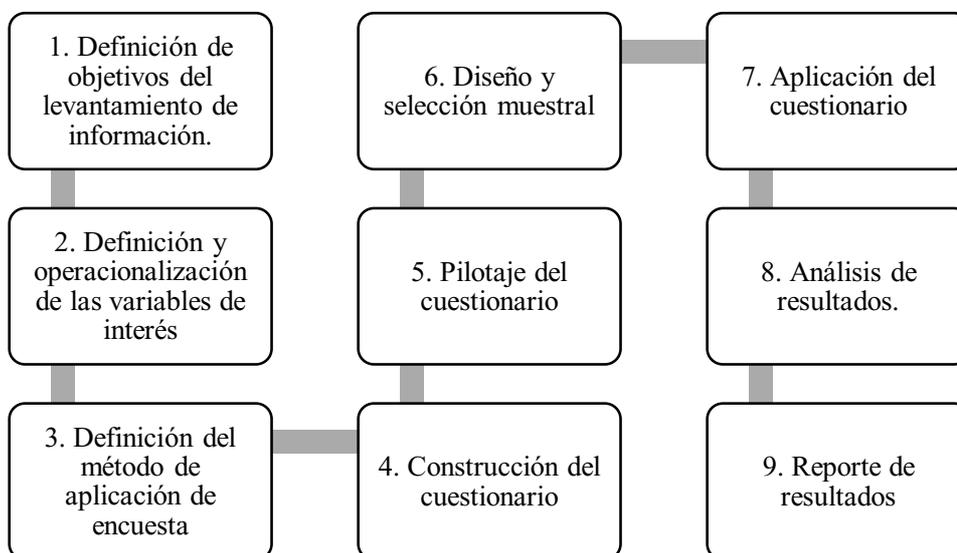


FIGURE 5 PASOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR UNA ENCUESTA (PANIAGUA & GONZÁLEZ., 2019)

Para comprobar la efectividad de los protocolos de bioseguridad se pretender evaluar a los clientes de las agencias de viajes por medio de una encuesta evaluativa y esta se realizará de forma online por medio de la plataforma de google forms. Las variables presentadas en esta investigación serán:

Dependiente	Independiente
Agencias de viajes del cantón Manta post COVID 19	La efectividad de los protocolos de bioseguridad

TABLA 3 VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE, ELABORADO POR LA AUTORA.

2.4 Variables para la construcción del instrumento de evaluación

Dentro del cuestionario para la encuesta que se hará se pretende realizar el estudio sobre la evaluación de los protocolos de bioseguridad post COVID 19 que aplican las agencias de viajes, donde se tiene claro el propósito u objetivo de la investigación, el cual es evaluar la efectividad de los mismos. (Paniagua & González., 2019).

2.4.1 Tipos de variables

En la metodología que se utilizará para esta investigación se opta por buscar tipos de variables que sirvan para la creación de las preguntas para la encuesta con las que se pretende evaluar la efectividad de los protocolos de bioseguridad aplicados en agencias de viajes post COVID 19.

Según los autores (Paniagua & González., 2019) los tipos de variables que se utilizan para elaboración de las preguntas evaluativas son:

Variable ordinal	Variable Intervalo
<ul style="list-style-type: none"> •En la investigación la variable ordinal se utilizará para realizar preguntas de distintas categorías que permitirán evaluar los protocolos de bioseguridad de las agencias de viajes por medio de opciones como alto, medio u bajo logrando así una evaluación de menos a más. 	<ul style="list-style-type: none"> •La variable intervalo se utilizará para calificar la efectividad de los protocolos de bioseguridad ya que se representan en magnitudes y la distancia entre los números de su escala es igual. Con este tipo de variables podemos realizar comparaciones que permitan comprobar si estos protocolos son efectivos o no.

FIGURE 6 TIPOS DE VARIABLES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO (PANIAGUA & GONZÁLEZ., 2019)

2.5 Las preguntas cerradas o pre codificadas

Las preguntas cerradas dentro de una encuesta evaluativa son las que más se utilizan debido a que son preguntas que de por si traen alternativas que se deberá escoger como respuesta y de esa forma se evaluará la efectividad de los protocolos de bioseguridad que son aplicados en las agencias de viajes del cantón Manta. (PETERSON, 2000)



1. A su criterio, ¿Las agencias de viajes del cantón Manta aplican correctamente los protocolos de bioseguridad?
 - Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo
2. ¿Las agencias de viajes brindan la información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19?
si/ no
3. ¿Al momento de ingresar a las agencias de viajes el personal encargado cuenta con un termómetro digital para tomar y registrar la temperatura?
si/no
4. ¿Los trabajadores se encuentran utilizando mascarilla y alcohol desinfectante al momento de atender al cliente?
si/no
5. A su ingreso al establecimiento, ¿encuentra una solución líquida preparada que sirve para desinfectar las suelas de los zapatos de los trabajadores y demás personas que ingresen a las agencias de viajes?
si/no
6. ¿Existe personal encargado que provee al trabajador alcohol gel desinfectante al 70 % para que sea utilizado de manera personal durante su visita?
si/no
7. ¿Hasta qué punto, la aplicación de los protocolos de bioseguridad superó sus expectativas? (siendo 0 muy poco probable y 5 muy probable)
 - 1 2 3 4 5
8. como describirías la aplicación de los protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes post COVID 19?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
9. Considerando su experiencia con la aplicación de protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes ¿qué probabilidades hay de que las recomiendes a un amigo o familiar visitarlas? (siendo 0 muy poco probable y 5 muy probable)
 - 1 2 3 4 5

TABLA 4 PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA, ELABORADO POR LA AUTORA.

La aplicación del cuestionario se realizó por medio de la plataforma de google forms para luego plasmar los análisis de resultados y el reporte de resultados en el siguiente capítulo de la investigación.

2.6 Muestra

(Tamayo, 1997) afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico que representa a toda una población.

Como parte del diseño metodológico necesitamos realizar encuestas, en la cual debemos considerar la utilización de una muestra para determinar la cantidad de encuestados para la evaluación de los protocolos de bioseguridad.

2.6.1 Muestra Infinita

La muestra a realizar es infinita debido a que se desconoce la cantidad u tamaño exacto de la población en este caso de clientes que visitan las agencias de viajes en la ciudad de Manta, La fórmula para calcular el tamaño de la muestra infinita según lo afirma (Pickers, 2015) es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

En donde:

N= Tamaño de la población = 415

Z = nivel de confianza = 98%

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 99%

Q = probabilidad de fracaso = 2%

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 2,33%

Se llega a la muestra infinita debido a que se desconoce la cantidad exacta de clientes en las agencias del cantón Manta, las encuestas fueron enviadas a los clientes por medio de dos agencias que fueron quienes dieron apertura para realizar la encuesta y se realizó por medio de la difusión mensajes para que los clientes pudieran acceder a la plataforma de google forms para luego proseguir a llenarla, y para esto se utilizó las redes sociales como WhatsApp facebook y Instagram por medio de mensajes directos.

También fue difundida por estado de WhatsApp facebook especificando que solo podía ser llenada si eran clientes o habían comprado algún producto o servicio turístico en alguna agencia de viajes del cantón Manta post COVID 19.

2.7 Tiempo de duración de las encuestas

La recolección de información por medio de las encuestas empezó el 22 de diciembre del 2020 se realizó un aproximado de 400 encuestas dirigido a los clientes de las agencias de viajes y finalizó el 20 de enero del 2021, la encuesta se difundió por medio de redes sociales.



CAPITULO III.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se mostrarán los resultados de la investigación que fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta que se aplicó para comprobar la efectividad de los protocolos de bioseguridad aplicados en agencias de viajes del cantón Manta.

3.1. Aplicación correcta de protocolos de bioseguridad.

3.1.1 A su criterio, ¿Las agencias de viajes del cantón Manta aplican correctamente los protocolos de bioseguridad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	27	6.5 %
En desacuerdo	40	9.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	26%
De acuerdo	106	25.5%
Muy de acuerdo	134	32.5%
Total	415	100%

TABLA 5 APLICACIÓN CORRECTA DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD. ELABORACIÓN PROPIA.

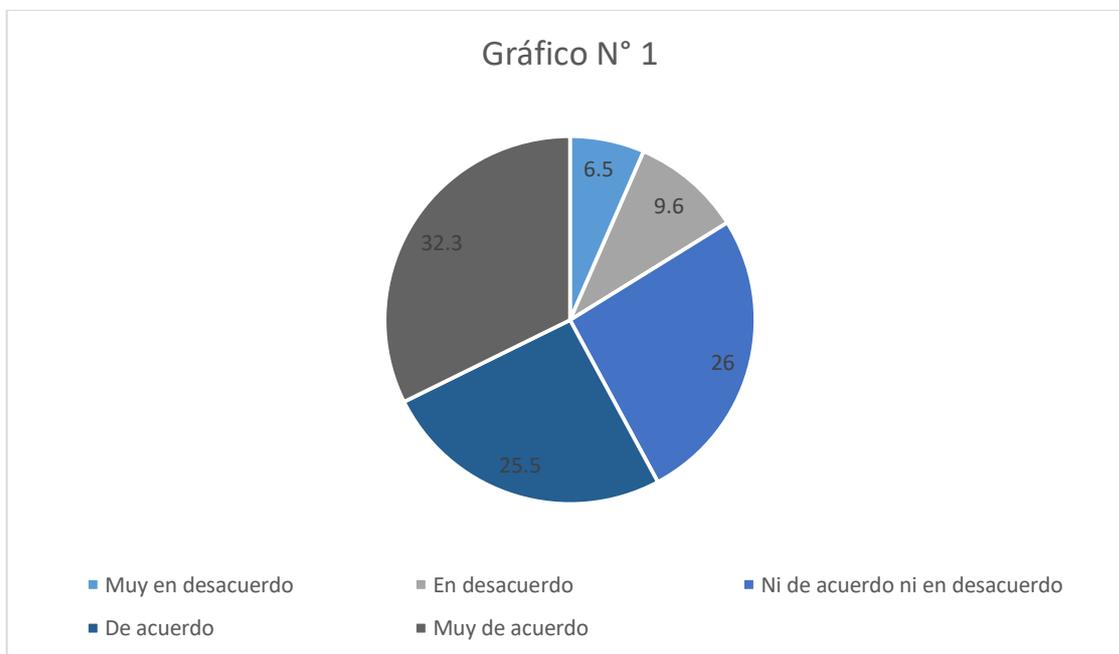


FIGURE 7 APLICACIÓN CORRECTA DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD. ELABORADO POR LA AUTORA.

De acuerdo con las respuestas obtenidas podemos afirmar que para los clientes de las agencias de viajes de cantón Manta los protocolos de bioseguridad se aplican de manera correcta obteniendo un 32% y 25,5% en respuestas favorables a la aplicación de los mismos, no obstante, se tiene un porcentaje del 26% de los clientes que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la aplicación correcta de éstos, sin embargo, existe un 9,6% y 6,5% de clientes que se encuentran en desacuerdo es decir, que para estos clientes la aplicación de los protocolos de bioseguridad no es correcta y ponen en riesgo la salud de todos los usuarios.



3.2 Información sobre medidas de seguridad en emergencia sanitaria

3.2.2 ¿Las agencias de viajes brindan la información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	339	81.7 %
No	76	18.3%
Total	415	100%

TABLE 6 INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EMERGENCIA SANITARIA, ELABORADO POR LA AUTORA.

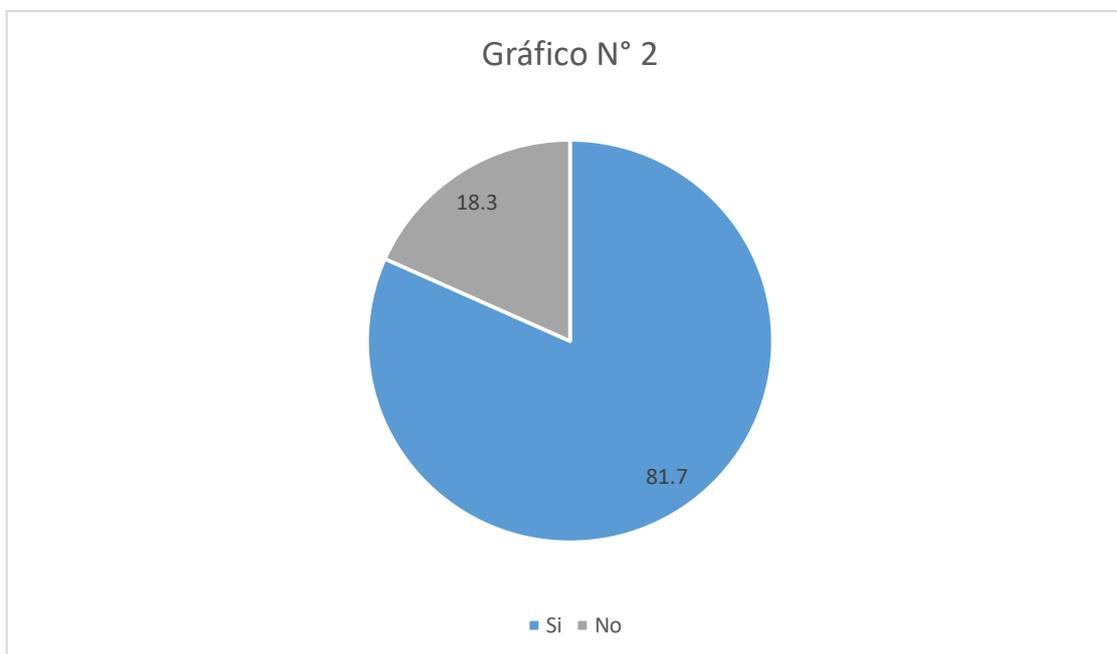


FIGURE 8 INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EMERGENCIA SANITARIA, ELABORADO POR LA AUTORA.

De acuerdo con los resultados de la pregunta se obtiene con un 81% de respuestas favorables de parte de los clientes que afirman que las agencias de viajes del cantón Manta brindan la información básica ante la emergencia sanitaria sobre las normas y protocolos de bioseguridad mientras que existe un porcentaje del 18,3% de clientes que no están de acuerdo con que las agencias de viajes cumplan con este protocolo de bioseguridad por lo que concluyen con una respuesta desfavorable hacia las AAVV.



3.3 Personal encargado para la toma de temperatura

3.3.3 ¿Al momento de ingresar a las agencias de viajes el personal encargado cuenta con un termómetro digital para tomar y registrar la temperatura?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	344	82.9 %
No	71	17.1%
Total	415	100%

TABLE 7 PERSONAL ENCARGADO PARA LA TOMA DE TEMPERATURA, ELABORADO POR LA AUTORA.

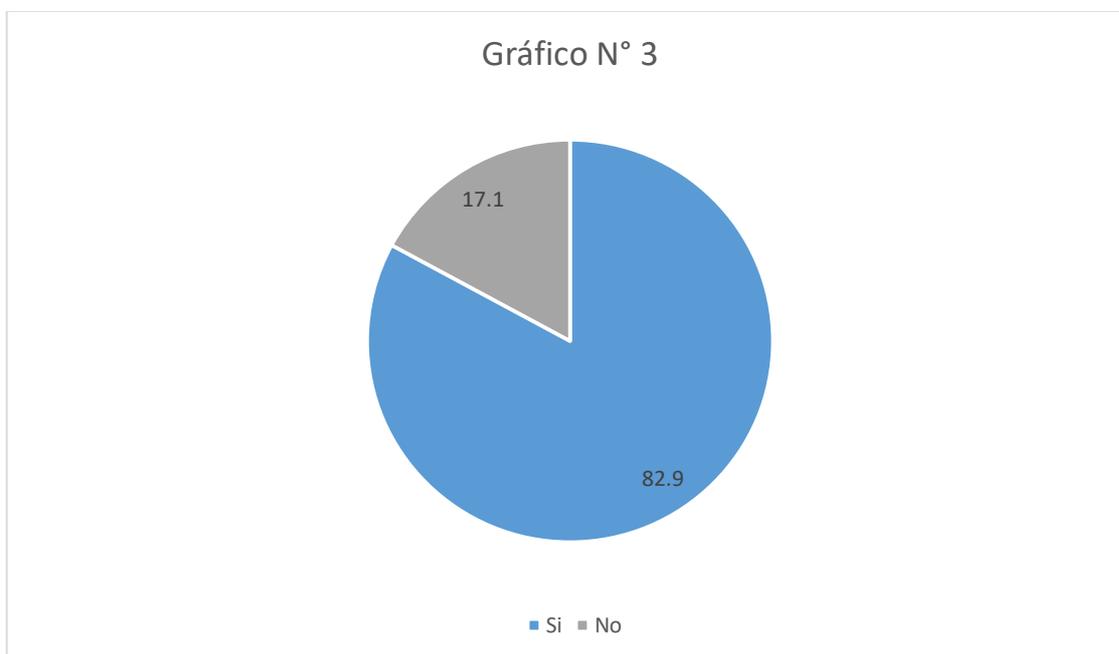


FIGURE 9 PERSONAL ENCARGADO PARA LA TOMA DE TEMPERATURA, ELABORADO POR LA AUTORA.

Como resultado obtenido mediante la pregunta podemos afirmar con un 82.9% que cuando los clientes asisten a las agencias de viajes del cantón Manta al momento de ingresar al establecimiento se encuentra personal encargado de tomar o registrar la temperatura para luego deja continuar al cliente dentro de las instalaciones, sin embargo, también se tiene un porcentaje de 17,1% de clientes que niega la existencia de personal encargado para el cumplimiento de este protocolo de bioseguridad.



3.4 Uso de alcohol y mascarilla en atención al cliente

3.4.4 ¿Los trabajadores se encuentran utilizando mascarilla y alcohol desinfectante al momento de atender al cliente?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	349	84.1 %
No	66	15.9%
Total	415	100%

TABLE 8 USO DE ALCOHOL Y MASCARILLA EN ATENCIÓN AL CLIENTE, ELABORADO POR LA AUTORA.

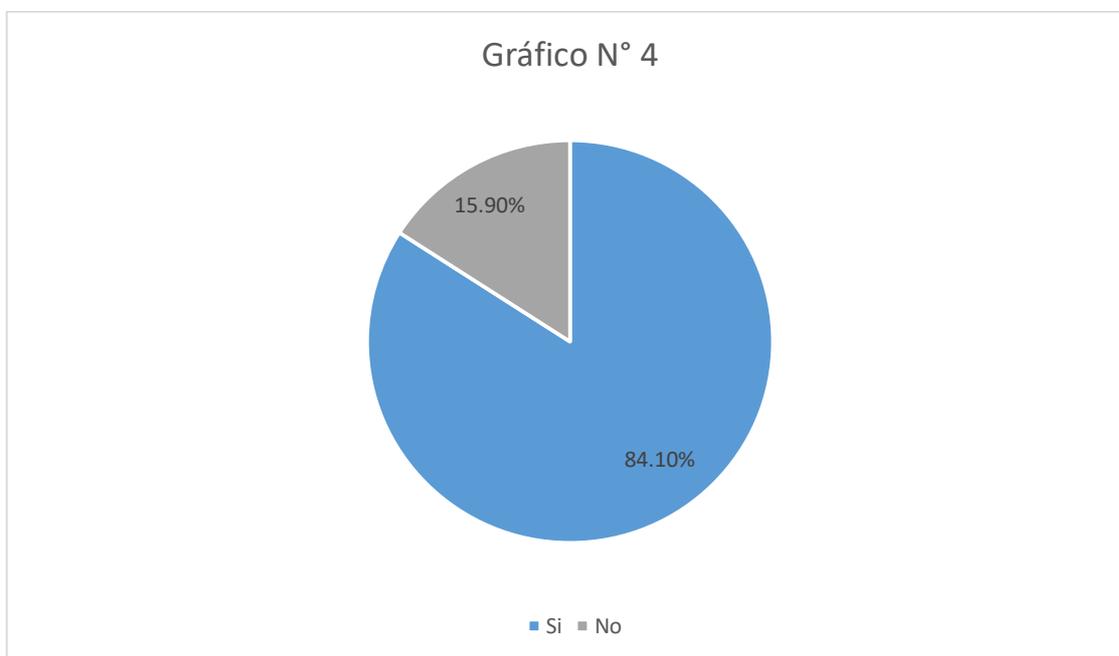


FIGURE 10 USO DE ALCOHOL Y MASCARILLA EN ATENCIÓN AL CLIENTE, ELABORADO POR LA AUTORA.

Mediante con los resultados obtenidos se puede observar el grafico estadístico que el 84,1% de los clientes de las agencias de viajes del cantón Manta afirman que cada vez que ellos visitan los establecimientos el personal que los atiende se encuentra usando mascarilla y alcohol desinfectante de manera correcta, sin embargo, existe un porcentaje del 15,9% de clientes que afirman que el personal que los atienden no usan mascarilla o alcohol desinfectante.



3.5 Solución líquida en la entrada del establecimiento.

3.5.5 A su ingreso al establecimiento, ¿encuentra una solución líquida preparada que sirve para desinfectar las suelas de los zapatos de los trabajadores y demás personas que ingresen a las agencias de viajes?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	334	80.5 %
No	81	19.5%
Total	415	100%

TABLE 9 SOLUCIÓN LÍQUIDA EN LA ENTRADA DEL ESTABLECIMIENTO, ELABORADO POR LA AUTORA.

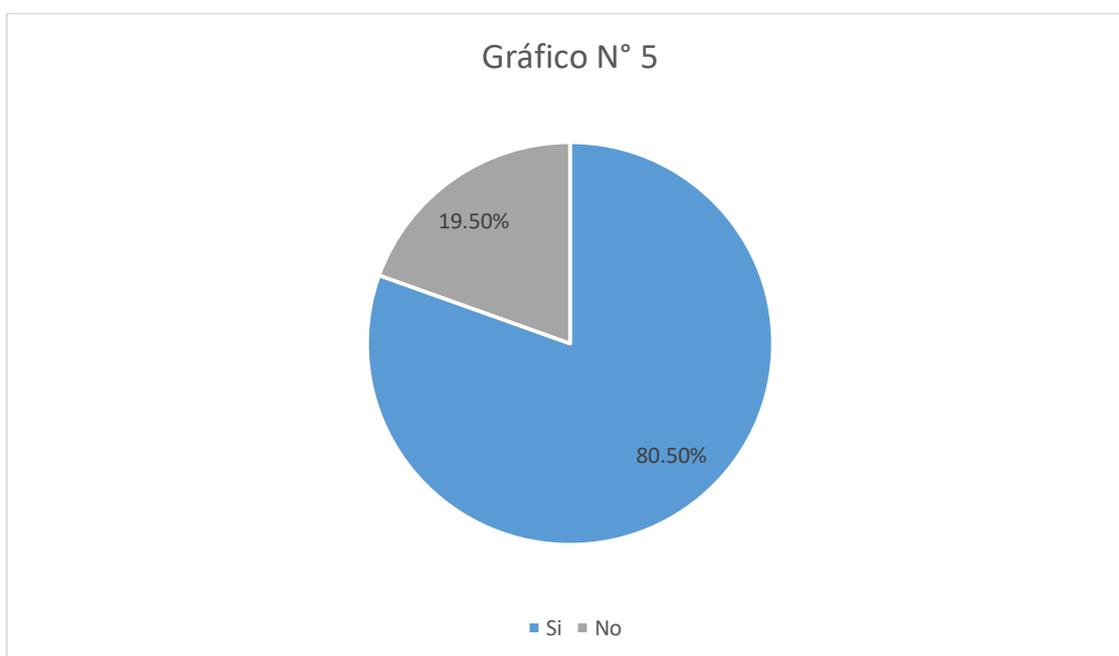


FIGURE 11 SOLUCIÓN LÍQUIDA EN LA ENTRADA DEL ESTABLECIMIENTO, ELABORACIÓN PROPIA.

De acuerdo a las respuestas obtenidas se puede asegurar que un gran porcentaje equivalente a un 80.5% de clientes afirma que al momento de llegar a las agencias de viajes en la entrada existe una solución líquida preparada que sirve la desinfección del calzado para todo el personal que ingrese, sin embargo también existen clientes que al visitar estos establecimientos no encuentran ninguna solución líquida que les permita desinfectar las suelas de los zapatos y esto equivale a un 19,5% de los clientes.



3.6 Uso de alcohol y gel

3.6.6 ¿Existe personal encargado que provee al trabajador alcohol u gel desinfectante al 70% para que sea utilizado de manera personal durante su visita?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	322	77.6 %
No	93	22.4%
Total	415	100%

TABLE 10 USO DE ALCOHOL Y GEL, ELABORADO POR LA AUTORA.

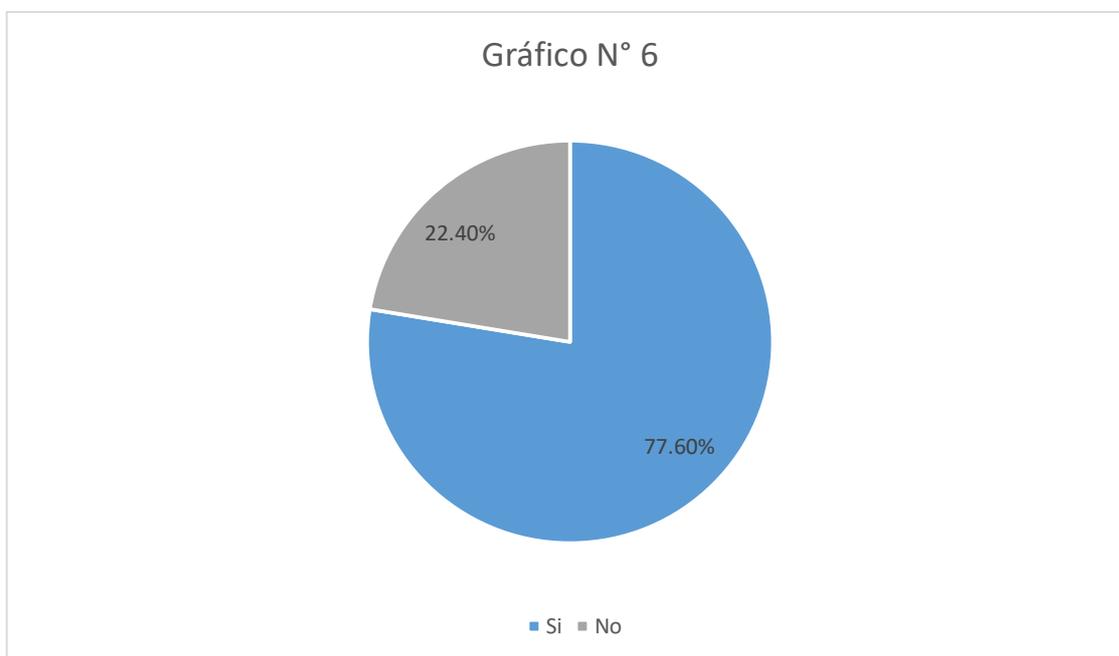


FIGURE 12 USO DE ALCOHOL Y GEL, ELABORADO POR LA AUTORA.

En la pregunta N° 6 se llega a la conclusión que dentro de las agencias de viajes de cantón Manto si se encuentra personal encargado de proporcionar alcohol u gel desinfectante tanto para los usuarios que ingresan al establecimiento como también al personal administrativo esta respuesta e obtiene con un porcentaje del 77,6% mientras tanto también se encuentra un porcentaje de 22,4% de clientes que mencionan que dentro de las agencias no existe algún personal que se encargue de realizar este protocolo de bioseguridad.



3.7 Aplicación de protocolos de bioseguridad

3.7.7 ¿Hasta qué punto, la aplicación de los protocolos de bioseguridad superó sus expectativas? (siendo 0 muy poco probable y 5 muy probable)

Opción	Frecuencia	Porcentaje
0	7	1.7 %
1	13	3.1%
2	34	8.2%
3	72	17.3%
4	135	32.5%
5	154	37.1%
Total	415	100%

TABLE 11 APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, ELABORADO POR LA AUTORA.

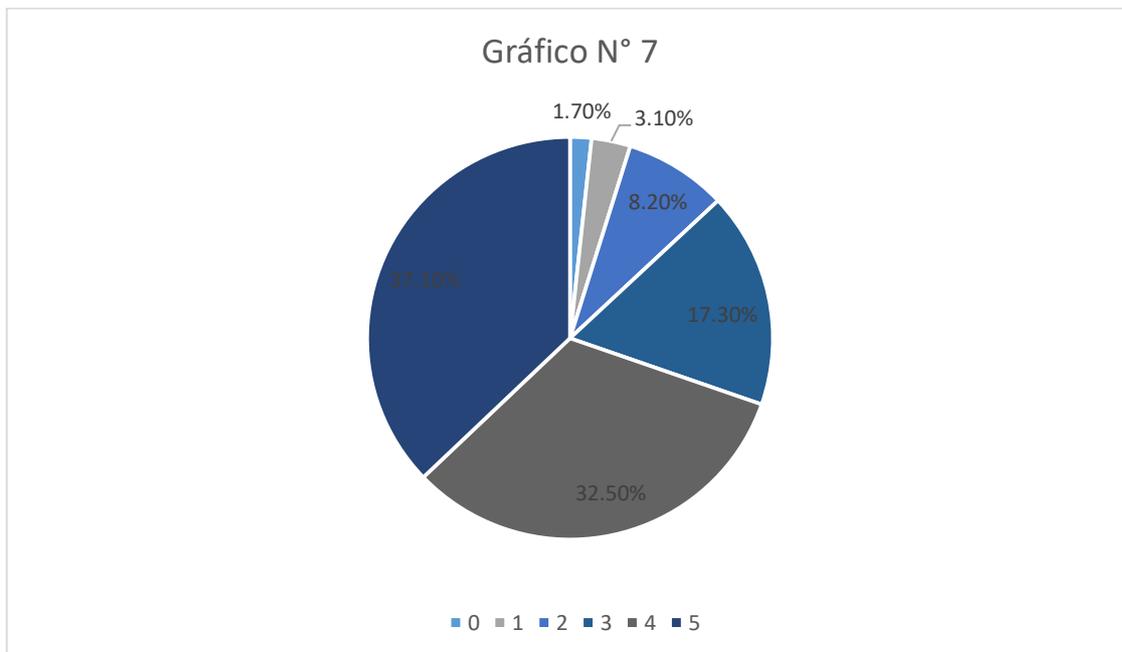


FIGURE 13 APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, ELABORADO POR LA AUTORA.

Para la mayoría de los clientes de las agencias de viajes la aplicación de los protocolos de bioseguridad supera sus expectativas esto se visualiza por medio del porcentaje de clientes están de acuerdo que estos establecimientos aplican de una forma correcta las medidas de bioseguridad con porcentajes de 17,3% que corresponde a una calificación de un 3 que es una calificación media, mientras que las más altas corresponden a un 32,5% y 37,1%, también es necesario mencionar que hay un porcentaje de clientes que al parecer no se



encuentras satisfecho o esperaban que los protocolos de bioseguridad se aplicarían de una forma más eficiente o segura.

3.8 Descripción de los protocolos de bioseguridad

3.8.8 ¿Cómo describirías la aplicación de los protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes post COVID 19? (Siendo 1 muy poco probable y 5 muy probable)

Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	14	3.4 %
2	40	9.6%
3	103	24.8%
4	151	36.4%
5	107	25.8%
Total	415	100%

TABLE 12 DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, ELABORADO POR LA AUTORA.

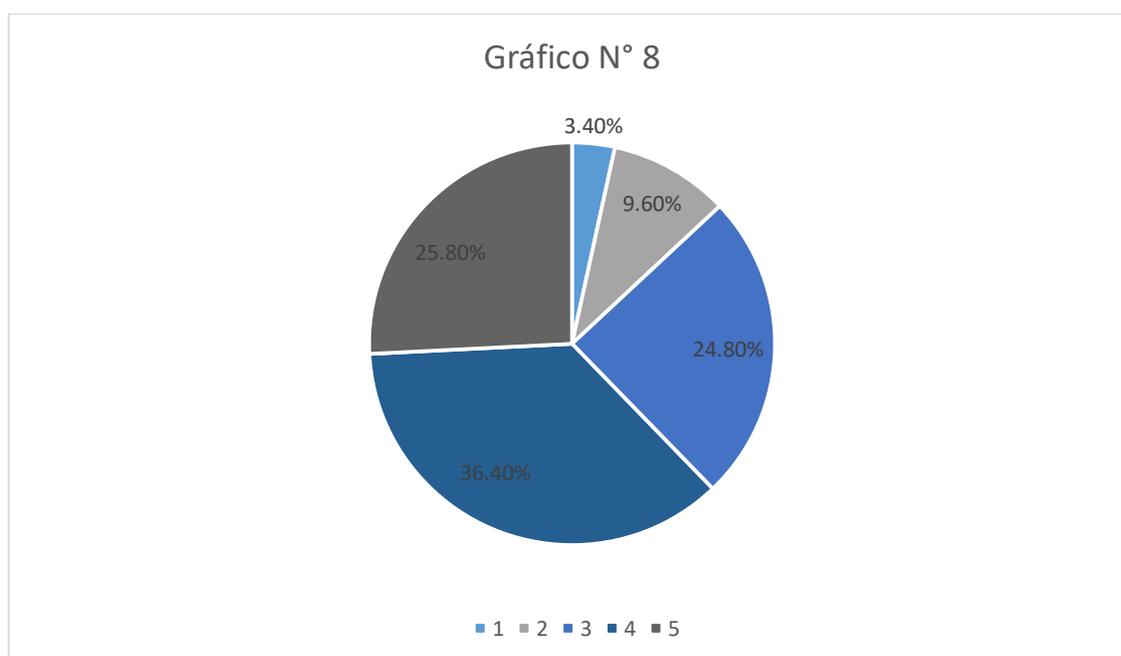


FIGURE 14 DESCRIPCIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, ELABORADO POR LA AUTORA.

Los clientes de las agencias de viajes describen con un 36,4%, 25,8% y 24,8 dándole una calificación buena a las agencias de viajes con la aplicación de protocolos de bioseguridad, sin embargo, existe la calificación de 1-2 que esto representa a un porcentaje de 9,6% y 3,4 que los clientes no están conformes con la forma en la que las agencias de viajes aplican estos protocolos de bioseguridad.



3.9 Recomendación de los protocolos de bioseguridad

3.9.9 Considerando su experiencia con la aplicación de protocolos de bioseguridad en las agencias de viajes ¿Qué probabilidades hay de que las recomiendes a un amigo o familiar visitarlas? (siendo 0 muy poco probable y 5 muy probable)

Opción	Frecuencia	Porcentaje
0	10	2.4 %
1	14	3.4%
2	20	4.8%
3	71	17.1%
4	156	37.6%
5	144	34.7%
Total	415	100%

TABLA 13 RECOMENDACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, ELABORADO POR LA AUTORA.

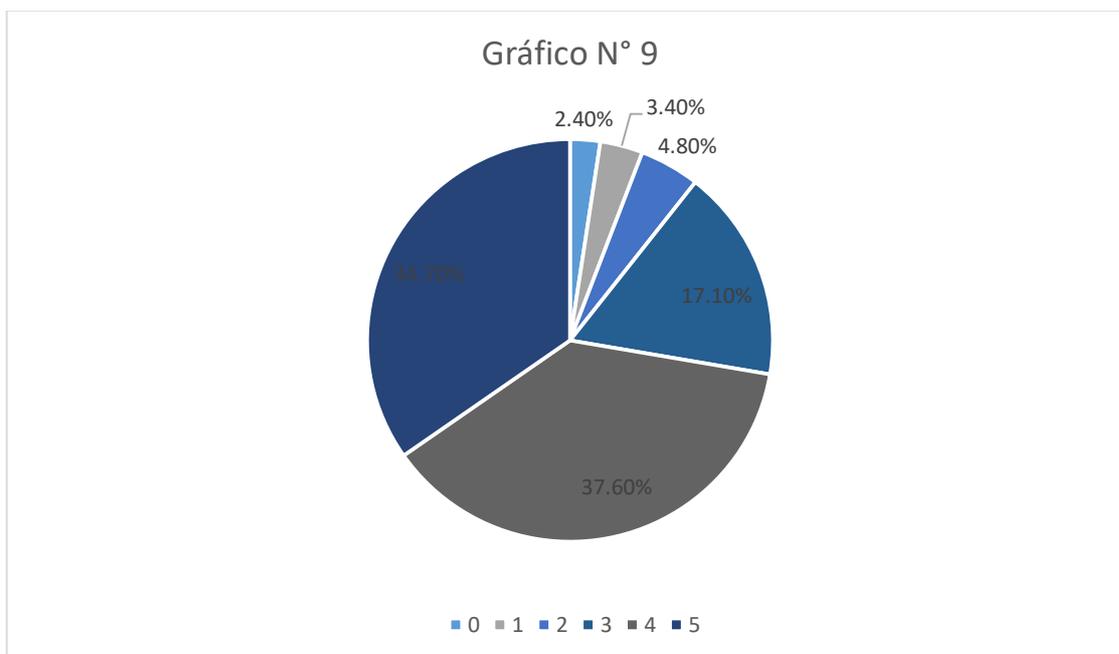


FIGURA 15 RECOMENDACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, ELABORADO POR LA AUTORA.

De acuerdo a las respuestas obtenidas se asegura que los clientes de las agencias de viajes si recomendarían asistir a otras personas a estos establecimientos porque se sienten seguros debido a la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad, sin embargo, también existe un porcentaje de clientes que se encuentra entre el 2,4%, 3,4% y 4,8% que no recomendarían visitar las agencias de viajes del cantón Manta para evitar el contagio del COVID 19.



CONCLUSIONES

Después de haber concluido con el análisis de los resultados anteriormente expuesto en el proyecto de investigación, y cumpliendo con todos los objetivos planteados al inicio de éste, se llegó a la construcción de las siguientes conclusiones:

Mediante el método evaluación y la aplicación de la técnica de encuestas se logró cumplir con el objetivo general de la investigación, se valoró por parte de los clientes los protocolos de bioseguridad que fueron aplicados post COVID 19 en las agencias de viajes del cantón Manta, permitiendo comprobar la efectividad de los mismos en su implementación.

En síntesis, dentro del capítulo uno se cumplió con el primer objetivo específico donde se identificó los preceptos teóricos claves implicados en el tema de investigación permitiendo desarrollar un hilo conductor que guie al lector en un orden cronológico y por medio de este conocer como el COVID 19 afectó al sector turístico y de por si a las agencias de viajes.

Concretizando en el segundo capítulo se logró describir paso a paso todo el proceso metodológico que se realizó para poder evaluar los protocolos de bioseguridad post COVID 19, se diseñó un formato de encuesta que fue dirigido hacia los clientes de las agencias de viajes del cantón Manta, de esta forma el segundo objetivo específico se cumplió

Para finalizar se analizaron los datos obtenidos en el último capítulo de la investigación estos fueron realizados y evaluados por medio de la técnica de encuesta y se concluye que los protocolos de bioseguridad que aplican las agencias de viajes del cantón Manta post COVID 19 si se aplican correctamente, cuentan con soluciones liquidas para la desinfección de suelas, brindan información necesaria sobre los mismos, cuentan con personal encargado para tomar la temperatura al ingreso, para proveer alcohol desinfectante a todos los usuarios y la aplicación de estos protocolos de bioseguridad superaron las expectativas de los clientes y ellos a base de su experiencia al visitar las agencias de viajes hacen muy buenas recomendaciones hacia otros usuarios para que las visiten también ya que se sienten seguros con la aplicación correcta de todos estos protocolos de bioseguridad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las agencias de viajes utilicen el método de evaluación para que realicen evaluaciones de los protocolos de bioseguridad dentro de sus establecimientos de ventas de productos o servicios turísticos para que de esta forma cada una de las agencias de viajes tengan en cuenta en que deben mejorar o implementar en sus empresas, que los usuarios se sientan seguros y así mismo que el personal administrativo conozcan que tan efectiva es la aplicación de los protocolos en sus agencias.

Se sugiere que para la aplicación de los protocolos de bioseguridad se realice una revisión de los mismos antes de aplicarlos donde se puedan asegurar que los adaptan de la forma correcta ya que existe una cantidad de clientes que no están de acuerdo que los protocolos de bioseguridad se aplican bien y esto puede ocasionar pérdida de clientes y contagios masivos de COVID 19 en las agencias de viajes.

Incorporar dentro de las agencias de viajes un sistema que permita que los usuarios valoren su seguridad por medio de una encuesta donde acceder y valorar los protocolos de bioseguridad y así podrían saber si sus clientes se sienten conforme o no y si tienen alguna sugerencia.

Se recomienda que para el cumplimiento de estas normas de bioseguridad las autoridades encargadas de los permisos de estos establecimientos puedan realizar estas evaluaciones contantemente dentro de las agencias de viajes del cantón Manta para asegurarse que los protocolos de bioseguridad sean aplicados correctamente.



BIBLIOGRAFÍA

- Antoquia, U. d. (12 de Junio de 2015). *PLATAFORMA EDUCATIVA*. Obtenido de http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/men_udea/mod/page/view.php?id=19302
- Bravo, L. D., TorrucoGarcía, U., Hernández, . M., & VarelaRuiz., M. (13 de Mayo de 2013). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Cagliani, M. (18 de Octubre de 2015). *TENDENZIAS.COM*. Obtenido de <https://tendenzias.com/ciencia/que-es-el-metodo-cualitativo/>
- Calle., P. C. (30 de Abril de 2020). *Traffic Amerian.com*. Obtenido de <https://trafficamerican.com/presente-y-futuro-de-las-agencias-de-viajes-segun-encuesta-de-anato-del-covid-19/>
- Ceupe, E. B. (s.f.). *Centro Europeo de postgrado*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/las-agencias-de-viajes.html>
- Cordoba, U. d. (2009-2010). Obtenido de <http://www.uco.es/dptos/educacion/invadiv/images/stories/documentos/METODOS/METODOS%20PRESENTACIONES/MANANA/TEMA2.pdf>
- Garrido, C. (23 de Abriiel de 2020). *UIDE*. Obtenido de Universidad internacional del ecuador: <https://www.uide.edu.ec/situacion-del-turismo-ante-el-covid-19/>
- Juan, T. G., Rodolfo, V. C., & Laurentino, B. A. (2005). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores.

MINTUR. (Junio de 2020). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-Bioseguridad-Agencias-Servicios-Turisticos.pdf>

MINTUR. (Junio de 2020). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Salud:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-Bioseguridad-Agencias-Servicios-Turisticos.pdf>

MSP. (2020). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de
<https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>

OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de
<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

OMT. (Mayo de 2020). Obtenido de Organismos Especializaciones de las Naciones Unidas:
<https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

OMT. (2020). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

OMT. (Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

Paniagua, T. B., & González, S. V. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. (M. U. María Rosa García González, Ed.) México: © Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE; © Centro de Medición MIDE UC. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>



PETERSON, R. A. (2000). *Constructing Effective Questionnaires*. Thousands Oaks: Sage.

Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Pickers, S. (04 de 11 de 2015). *psyma*. Obtenido de

<https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

Rodríguez, M. L. (2014-2019). *Tu gimnasia cerebral*. Obtenido de

<http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas>

Sampieri. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/carmenrosa1/resumen-de-metodologa-de-la-investigacin-segn-sampieri-h>

Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A.

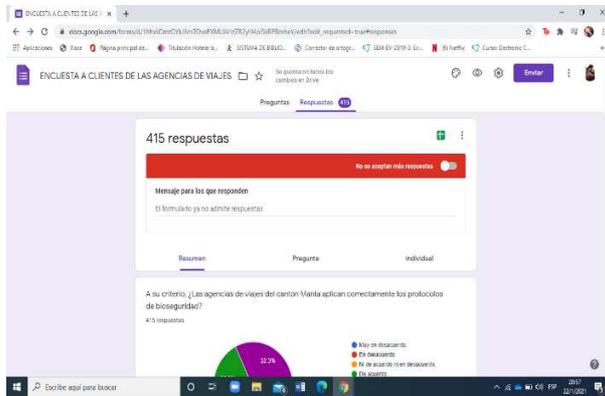
Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Zorrilla, A. S., & Torres, X. M. (1986). *catarina.udlap.mx*. Obtenido de

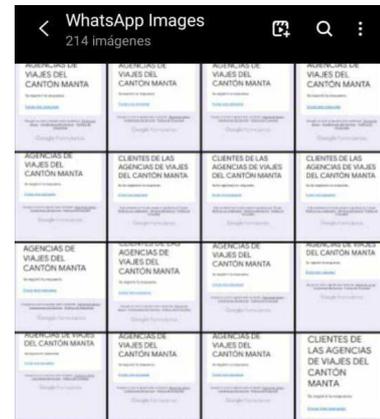
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/victoria_a_a/capitulo3.pdf



ANEXOS



Total, de número de encuestas a clientes de agencias de viajes post COVID 19 del cantón Manta.



Pruebas de encuestas realizadas por los clientes de las agencias de viajes.



Difusión de la encuesta Online a clientes de agencias de viajes por la red social WhatsApp.



Cliente de agencias de viajes accediendo a responder la encuesta Online.