



**República Del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación  
Para la Obtención del Título de:**

**Ingeniera en Gestión Hotelera y Turística**

**Tema:**

**Metodología de mejora en el servicio turístico de Puerto Engabao  
durante etapa pandémica Covid19-2020**

**Autora:**

**María Fernanda Peñafiel Abad**

**Director del Trabajo de Titulación:**

**MgSc. Gorki Dimitrov Aguirre Torres**

**2021**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

En este artículo académico agradezco en primer lugar a Dios por la vida que me ha dado y que estamos pasando en este tiempo pandémico luego agradezco a mis padres por el esfuerzo de todos estos años en darme la oportunidad de crecer como profesional, en confiar en mis logros que han sido a pasos lentos pero seguros, gracias por jamás dejarme caer, ni en momentos en los que he llegado a defraudarlos, siempre han estado conmigo. A la UTEG ya que a través de sus docentes he podido obtener conocimientos amplios de la carrera que un día elegí y, por último, pero no menos importante un agradecimiento general a todas las personas que me ayudaron de una u otra forma a llegar hasta donde estoy, como son mi tío Jefferson Abad y mi tía Rosa Abad.

## **DEDICATORIA**

Antes de todo dedico este trabajo a Dios por que él es el que todo lo hace posible y en los momentos que más lo he necesitado, él me ha ayudado. A mis amados padres María De Lourdes Abad López y Ricardo Fernando Peñafiel Álvarez primero por darme la oportunidad de ser su hija, segundo por su apoyo en todos los aspectos por haber, para obtener mi título profesional, por enseñarme a ser una buena madre y luchar por el futuro de mi hija. También dedico este esfuerzo a mi hija Mia Yareli Muñoz que se ha convertido en mi inspiración para seguirme preparando, luchar en darle lo mejor en su futuro. A mi hermano Steven Peñafiel Abad que, a pesar de ser menor a mí, sé que el también será un profesional en la carrera que desee y siempre le voy a desear éxitos en todos los pasos que dé.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

-----  
**María Fernanda Peñafiel Abad**

# **METODOLOGÍA DE MEJORA EN EL SERVICIO TURÍSTICO DE PUERTO ENGABAO DURANTE ETAPA PANDÉMICA COVID19-2020**

María Fernanda Peñafiel Abad  
maferpenafielabad@gmail.com

## **RESUMEN**

El sector turístico a nivel mundial, enfrenta la peor crisis de los últimos tiempos, ocasionada por la pandemia COVID19. Debido a esta situación las empresas y destinos turísticos para poder mantenerse, deben tomar decisiones para reactivar el sector. Este trabajo investigativo se realizó a través de una metodología científica, ya que contiene elementos tanto de la metodología cuantitativa como la cualitativa, donde se elaboró un instrumento de recolección de datos como lo es la encuesta, la que contribuye a identificar los problemas existentes en el destino turístico de Puerto Engabao en plena crisis sanitaria. El trabajo realizado fue ejecutado en el propio campo con las debidas medidas de bioseguridad para el COVID19, utilizando un cuestionario de preguntas para que los propios empresarios y gestores turísticos puedan exponer sus impresiones basadas en aspectos como: pérdidas económicas, desempleo por la pandemia, estrategias para reactivarse, buscar ayuda. Fueron encuestados 13 servidores turísticos, del cual participaron gerentes, encargados, asistentes, etc. Concluyendo la investigación se presenta la propuesta para la comunidad de Puerto Engabao que sería una capacitación para innovar como también a mejorar el servicio cumpliendo las normas de bioseguridad; así también realizar mayor publicidad del destino turístico.

## INTRODUCCIÓN

El mundo actual vive un tiempo pandémico incontrolable a pesar que hubo antes otros tipos de pandemia, que solo afectaron a ciertos países. El COVID-19 ha llegado afectar a casi todos los rincones del mundo, causando pérdidas humanas y económicas. En Ecuador en el sector turístico para el año 2019 venía en crecimiento, pero todo se detuvo al llegar la pandemia. Los sectores turísticos que era más concurridos dejaron de funcionar y son esos lugares que no eran tan visitados los que comenzaron a sufrir el mayor impacto, uno de ellos es el Puerto Engabao quien no contaba con un buen servicio turístico antes de la pandemia, más aun al no tener los debidos parámetros para combatir el COVID-19 y los sectores de servicio turístico dejaron de atender por el riesgo de enfermarse y por escasas medidas de seguridad y no tener la ayuda adecuada de los gobiernos, los pocos sectores turísticos dejaron de atender, ya sea por cumplir las normas de bioseguridad para preservar su vida.

Esta investigación es pertinente porque nos demuestra la realidad actual y nos sirve para poder resolver las necesidades de los residentes y visitantes. Con todo esto se plantea la siguiente problemática: ¿Durante la etapa pandémica Covid – 19, la aplicación de una metodología de mejora servirá para el mejoramiento del servicio turístico? Seguido de lo ya mencionado el objetivo planteado es: Proponer una metodología de mejora de servicios turísticos en Puerto Engabao con un buen manejo sanitario basado en la realidad pandémica Covid19-2020, es decir; Brindar conocimiento de mejoras en el servicio que pueda haber cambios donde el turista llegue a vivir y transmita su experiencia positiva a los demás.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Proponer una metodología de mejora de servicios turísticos en Puerto Engabao con un manejo sanitario y medidas de bioseguridad basados en la realidad pandémica Covid19-2020.

### **Objetivos Específicos:**

1. Indagar de forma situacional el estado socioeconómico de Puerto Engabao basados en la realidad pandémica Covid19-2020.
2. Analizar de forma comparativa metodologías para mejora de servicios turísticos en Puerto Engabao basadas en la realidad pandémica COVID19-2020.
3. Socializar la metodología de mejora de servicios turísticos propuesta en Puerto Engabao.

## **MARCO TEÓRICO**

### **- Turismo antes de la pandemia COVID-19**

Ecuador promueve el turismo a través de medios de difusión y divulgación en los siglos XIX y XX. Es así que participa en el evento mundial de la gran feria de Chicago de 1894 donde los países exponían sus avances tecnológicos y agrícolas. Por su parte Ecuador se presenta con una importante representación dando mayor importancia al cacao y la minería. Para los extranjeros el país era una tierra de indios supersticiosos rodeados de historias, relacionadas con sus manifestaciones de Fe como en las del sol, la luna, estrellas, etc.

Charles Darwin con la publicación de su obra El origen de las especies, la cual se inspiró en la diversidad del Archipiélago de Galápagos, sirvió para popularizar al Ecuador en el mundo. Esto despertó una gran curiosidad en la comunidad científica por lo que originó la

llegada de extranjeros al país para realizar investigaciones de la diversidad endémica de las islas encantadas. (Ullauri, Riera, & Tenezaca, 2018, pág. 5).

El turismo en muchos países se ha convertido en un factor económico muy importante ya que sus ingresos incrementan al transcurrir el tiempo esto se debe a la mejora de sus servicios. También es reconocida como una de las actividades con mayor aporte al ingreso del capital transnacional, pero con una sostenibilidad no favorable. Ecuador se incluye en esta actividad, por tanto, se debe trabajar en el análisis de la dinámica entre el turismo consciente y el turismo tradicional.

Debido a la crisis turística en Ecuador, su gobierno central para motivar esta industria realiza la declaratoria de los Cielos Abiertos para que a través del transporte aéreo nacional e internacional, el país tenga una mejor conectividad con el resto del mundo.

Según Larrea (2018) el Ministerio de Turismo en el 2017 impulsa el turismo nacional con un plan donde el eslogan “Ecuador, tu lugar en el mundo” lanzado en la gran feria turística del Ecuador ambicionó traer al turista nacional, con la finalidad de que el turista disfrute de las bellezas del país, para que los 16 millones de ecuatorianos puedan viajar los 365 días del año.

En el Ecuador hubo varios acontecimientos, que dejaron al país ante el mundo con expectativas negativas para el turismo como el terremoto del 2016, el levantamiento indígena, etc. Pero fue la industria turística que sacó adelante al país. “Según la OMT, Ecuador tuvo el puesto 6 en los tops 10 como destino turístico con mayor ingreso” (Esteves, 2014).

De acuerdo con la OMT (2016), establece que a nivel global para la actividad turística se presentó como un crecimiento generalizado aumentando un 4% hasta alcanzar los 1.500 millones. Así mismo, este organismo preveía para el 2020 un crecimiento de 3% al 4%, en la llegada de turistas internacionales en todo el mundo (Mendoza & García, 2020, pág. 2).

Otro organismo como, el Consejo mundial del Viaje y el Turismo sostiene que el sector turístico genera uno de cada 10 empleos en el mundo, ósea el 10% del PIB global (Lesmes

Fabián, 2020, pág. 8). Gran parte del turismo en América Latina es dirigido y atendido mayormente por el género femenino a pesar de tener ingresos bajos y empleos de bajo nivel (CEPAL, 2020, pág. 2).

Ecuador se da a conocer en otros países, no solo por los recursos que tiene, sino también por la mejora de sus servicios, lo que genera mayores ingresos y ofertas laborales. Si bien es cierto el desempleo aumenta, pero en destinos turísticos se apertura nuevos negocios, el país busca lograr ser uno de los mejores con destinos turísticos.

Para el turismo el aspecto generacional es de mucha importancia, ya que brinda beneficios y satisface necesidades presentes. En el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, “la política pública del sector turismo aportará a la inclusión de adolescentes, jóvenes y adultos de una manera adecuada e integral” (Ministerio del Turismo, 2017, pág. 13). Así también estandarizará senderos, accesos peatonales, miradores turísticos, etc., para personas con capacidades especiales (pág. 14).

Así es importante el proceso de capacitación y certificación, para todo el personal que labora en el sector turístico del país, este proceso está regulado en el Plan Nacional de excelencia Turística del Ministerio del Turismo. Según el MINTUR, en el catastro de empleados turísticos la cifra es de 133,018 personas, con capacitación y certificación del 85% del personal (Larrea, 2018).

Cuando un individuo viaja o se desplaza de su lugar de residencia, por al menos 24 horas se lo conoce como turismo y son las motivaciones de los viajeros que generan los diferentes tipos de turismo como son: Sol y playa, reuniones, naturaleza, salud, cultural, etc. (Entorno turístico Staff, 2016).

#### - **Efectos de la pandemia COVID-19 en el Turismo**

La pandemia Covid-19 tuvo un impacto mundial muy desconcertante en el que muchos países vieron de manera apropiada cerrar sus fronteras para evitar el aumento de contagios.

Estudios realizados asimilaron con otras crisis pandémicas que sucedieron en tiempos atrás como son: SARS, H1N1, MERS y Ébola (Santos del Valle, 2020, pág. 6). El turismo en Ecuador a través de sus municipios y con ideas innovadoras, exponían sus estructuras para atraer al turista nacional o internacional, pero todo lo planificado no se cumplió debido a la pandemia del COVID-19, ya que en tres meses el país se vio muy infectado, llegando a tener más de 40.000 personas en este tiempo. En notificaciones a nivel internacional informaban:

Más allá de las pérdidas humanas, este tipo de enfermedades suponen un impacto social y económico en los países de origen y de destino. En estos últimos, su importancia recae en la alta interacción de personas en espacios públicos y privados, derivado del contacto entre residentes y turistas y, a su vez, entre turistas de diferentes procedencias. (Menchero Sánchez, 2020, pág. 107)

La industria turística por todo lo dicho anteriormente se preguntan: Sí ¿Los turistas seguirán queriendo viajar?, ¿Cuántos?, ¿En qué condiciones? Y por el momento no se puede dar una respuesta cierta. El confinamiento aplicado por la pandemia contribuyó a que muchos gobiernos utilizaran como medio informativo el internet, para dar a conocer las bellezas turísticas existentes en sus países donde finalizada la cuarentena deben aplicar medidas de comportamiento como: turismo interno, imagen de limpieza, escapismos de las aglomeraciones, turismo rural, transporte privado, sanidad. Para así mejorar el sistema turístico (Araújo Vila & Rodríguez Toubes, 2020, pág. 7).

Debido a la propagación con cifras ya conocidas el COE nacional, luego de varias reuniones dispuso confinar a la población para evitar más contagio, lo cual generó a parte de la depresión por las pérdidas humanas un desempleo masivo y por consiguiente problemas familiares. “De acuerdo con datos de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), los efectos que tendrá la pandemia del COVID-19 serán de una magnitud superior a los que acontecieron en la Gran Depresión de 1929” (Rojo & Bonilla, 2020, pág. 3).

Esta pandemia da a conocer otras realidades como: la corrupción de mafias políticas que intervinieron económicamente, los acaparadores que se sirvieron de la población sin medir

consecuencias, la recuperación de los espacios de flora y fauna, es así que a las ciudades migraban animales que no eran común verlos o que se pensaba que habían desaparecido. De igual forma el no funcionamiento de muchas empresas y de los sistemas de transporte dejaron de contaminar el medio ambiente, ríos, lagos, mares, funcionamiento respiratorio, visual y auditivo. Con todos estos hechos ocurridos y que para la humanidad representa tristezas, pérdidas y un futuro incierto se debe considerar que:

El COVID-19 se presenta como una oportunidad para la humanidad para reflexionar sobre su condición como especie, para cambiar los patrones de vida y de consumo que se han llevado hasta el momento y que han afectado a sus pares y al planeta entero, de no cambiar el rumbo, la sociedad misma estaría en peligro de extinción. (Rojo & Bonilla, 2020, pág. 5)

Para un mejor porvenir, se debe procurar realizar un turismo sostenible, respetando el factor natural, que nos brinda la Pachamama y no solo enfocarse en el bien económico.

Por diversos estudios realizados para el impacto que pueden causar la implantación de medidas sostenibles en los negocios turísticos, surgen algunas propuestas de futuro como recuperar las actividades tradicionales las cuales podrían ayudar a la fijación de población en zonas deprimidas poblacionalmente. Es claro que no tendrán efectos inmediatos. Estudios que realizan el impacto sobre la variabilidad del clima, determinar que las empresas turísticas deben de invertir en edificios “verdes” para adaptarse al cambio climático (Abella Garcés, 2020, pág. 25).

La *Organización Mundial del Turismo* (2020, pág. 5) señala que: La crisis del COVID-19 es un momento decisivo para ajustar a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), las iniciativas para mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo y asegurar un futuro más resiliente, inclusivo y eficiente en el uso de los recursos que se debió realizar muchos años atrás y que ahora tienen plazo hasta el 2030.

En el tiempo de pandemia que se vive a nivel mundial, el consumidor turístico reacciona con mucha desconfianza, a los lugares de destino, es por esto que se debe utilizar los

medios de información necesarios y actualizados para tomar la mejor decisión, considerando la imagen y la percepción del riesgo del destino que puede provocar una enfermedad que amenace la vida (Andreu, Palomo, & Stojanovic, 2020, pág. 56).

En este escenario pandémico que vivimos, las empresas turísticas deberían plantearse un cambio en la estrategia comercial y empresarial. Adaptando cambios a su modelo de negocio que nos impone desde afuera, mediante la comunicación (Martínez María Dolores, 2020, pág. 92). “Y toda esa información debe ser conocida por los usuarios. El canal perfecto para hacerlo son las redes sociales” (pág. 87). No solo a través del marketing, sino que deberán llegar desde la dirección de la organización como el gerente, empleados, etc.

#### - **Puerto Engabao**

Engabao Hace muchos años atrás se encontraba entre cerros como las animas y el cerro verde. Contaban con una población de unos cuatro mil habitantes que fueron poblando poco a poco el territorio, se dedicaban a la agricultura, pesca y a la caza. La Comuna Engabao (2019) Puerto Engabao también conocida como “Playa Escondida” está ubicado a 110 Km a 1 hora y 20 min. de la ciudad de Guayaquil al norte de Playas con 38 años de fundación ya que fue fundada el 3 de Julio de 1982.

Su población mantiene la pesca artesanal que es su mayor ingreso económico su mayor atracción turística es el surf, pero también hay otros deportes como: motocross, pesca artesanal y running por lo que es visitado por turistas nacionales y extranjeros debido a sus altas olas y a su playa cristalina (Chichanda Arreaga & Ramírez Carpio, 2015, pág. 4)

#### **Sitos Turísticos de Engabao**

Engabao cuenta con 6 locales de comida informal y 7 de hospedaje en el cual podemos encontrar Cabaña “La Q-K” como el más completo en servicio. En el 2014 Puerto Engabao

obtuvo 630 turistas tanto nacionales e internacionales (Díaz Cedeño & Holguín Ramírez, 2015, pág. 3).

En cuanto a los sitios de hospedaje que tiene Engabao, se encuentran la Hospedería La Q-K Hostal, el Hostal El Camping, la Hostería Benji, la Hospedería El Delfín, el Hotel Suyuna y el Hostal Puerto Engabao. Otros sitios de descanso son Sol y Mar, El Delfín, Mama Lola, Hnos. Ramírez, Nallely, Costa Mar, Vista al Mar, Caballito de Mar. La hostería Casa Blanca.

En cuanto a su gastronomía posee los siguientes lugares: Cabaña Sabor Manabita, Cabaña Miguelito, Comedor Sabor Manabita, Comedor Lolita, Marisquería- Punta de Piedra, Picones BAR- Restaurant (Comunaengabao.com, 2017).

### **Situación de Engabao y el Covid-19**

Actualmente, la comuna de Engabao se encuentra en una grave situación económica por varios motivos. La primera, es que, al no ser considerado un destino turístico importante, desde antes de la pandemia tenía pocos visitantes, lo que actualmente se agrava con las restricciones establecidas por las autoridades para salvaguardar a la población. En segundo lugar, es que la comuna no cuenta en su totalidad con una infraestructura ni los servicios necesarios que tienen otros destinos turísticos para poder ofrecer lo mejor al turista.

## **METODOLOGÍA.**

### **1.- Metodología de investigación**

La presente investigación se ha realizado mediante el método científico más conocido por ser verificable y explicativo; de acuerdo con Andreiev citado por Jiménez (1998) señala al método científico como una “regularidad interna del pensamiento humano, empleada de forma consciente y planificada, como instrumento para explicar y transformar el mundo” (pág. 12). Esta definición deja claro de como el ser humano desde su existencia en la tierra busca respuestas a dudas o interrogantes de momentos vividos, para justificar su manera de actuar y

de pensar. De esta manera se consultará teorías de diferentes autores para aumentar conocimiento de cómo afecta la pandemia al turismo en la comuna Puerto Engabao.

## **2.- Tipología de investigación**

Según Cook citado por Cadena Íñiguez y otros (2017) existen dos métodos investigativos, cada uno con su diferencia; en este caso el cuantitativo que es el método favorece datos en forma numérica y el método cualitativo facilita información de situaciones o casos prácticos narradas por los residentes (pág. 1606). Como señala el autor este método se utiliza para recolección de datos específicos de Puerto Engabao, como son vivencias de fuentes directas de sus residentes, y así conocer necesidades del servicio turístico tanto pasadas como las actuales con los efectos de la pandemia COVID-19; con esto se buscará idear una mejora que beneficie a Puerto Engabao y sus habitantes.

## **3.- Unidad de Análisis.**

La unidad de análisis de la presente investigación es la comuna de Puerto Engabao, en donde se observará a la comunidad de servidores turísticos del área de influencia, la investigación fortalecerá el establecimiento de una metodología de mejora para este sector productivo.

Puerto Engabao muy a pesar de sobresalir por su pesca brinda servicio turístico en un porcentaje muy mínimo, mediante datos otorgados por la directora de la Cámara de Turismo de Playas, Sra. Esperanza López se realiza el diagnóstico a los servidores turísticos propios del lugar que han sido afectados por el Covid-19 los que serán voluntarios para la encuesta establecida en este estudio.

## **Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista citado por Rojas A. (2017) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174). Como se enuncia en lo anterior la población es la cantidad del fenómeno a investigar, lo que tiene enlace directamente con el tema a tratar de una forma más verídica.

La población que es tomada en cuenta son los emprendimientos turísticos más conocidos como servidores turísticos en la localidad de Puerto Engabao que realicen dicha actividad brindado a los turistas nacionales e internacionales, en total son 13 establecimientos en el sector denominados como hosterías comunitarias y locales de comida informales, estos establecimientos solo aperturan los fines de semana y feriados en los cuales son los días que con mayor seguridad cuentan con visitas de turistas.

### **Muestra**

En el caso de Palella y Martins citado por Rojas A, (2017), especifican a la muestra como: “Una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible”. La muestra como su nombre lo indica se refiere a una parte de la población tomada en cuenta para realizar el debido estudio y saber la factibilidad, causas, consecuencias que puede tener el proyecto; sin embargo, en Puerto Engabao por tener una cantidad limitada de servidores turísticos se realizará la investigación en todos los establecimientos.

### **4.- Instrumentos de investigación**

Como se especificó anteriormente la investigación de campo es un requisito para la adquisición de información para completar el análisis muy a pesar de obtener contenido de documentos. El medio más factible es a través de cuestionarios que se realizan en forma de encuestas para entrevistar a los residentes, las que contarán con 10 preguntas con respuestas abiertas y cerradas, basadas en temáticas como: tipo de servicio, clientela dejada de atender, pérdida de ingresos económicos, reducción de personal, servicios fijos afectados, etc.

## RESULTADOS

Los resultados se basan en las encuestas realizadas a trece microempresas, las cuales ofrecen el servicio turístico a visitantes nacionales y extranjeros estas nos darán cierta información de cómo se vive el día a día desde la presencia de la pandemia COVID-19.

**Gráfico 1. Tipo de Micro empresas de Engabao**



**Fuente:** Elaborado por el autor

En el gráfico 1 se muestra que el 67% representa 8 hospedajes comunitarios que ofrece el destino de Puerto Engabao y el 33% son 5 locales de comida informal por lo tanto esto nos demuestra que existe mayor competencia de hospedaje que locales de comida.

**Tabla 1. Cantidad de clientes dejados de atender en el tiempo de marzo, abril y mayo en comparación a meses anteriores**

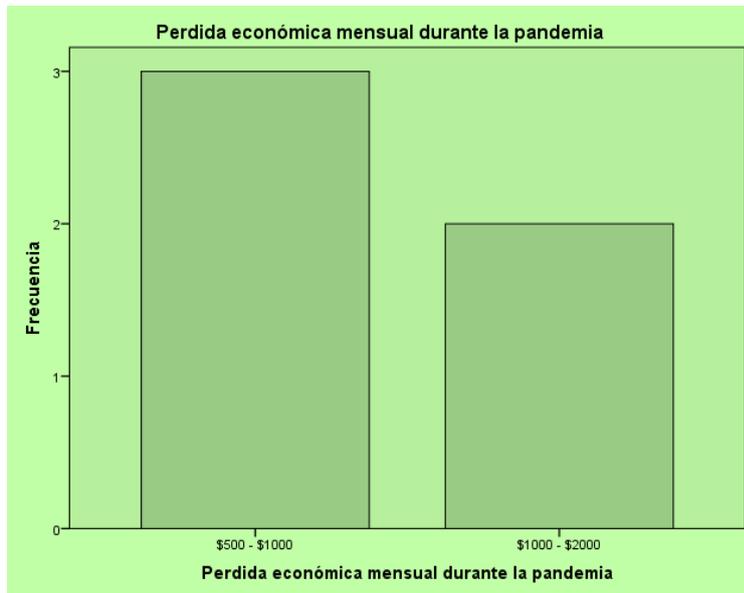
	Marzo	Abril	Mayo
Hostería Comunitaria	10	16	16
Locales de comida informal	8	14	14

**Fuente:** Elaborado por el autor

Como se observan los datos en la tabla 1 y además de tener pocas visitas turísticas, éste destino sufrió una gran caída en el factor económico debido a la poca atención a los turistas en

los meses más críticos de la pandemia, ya sea por los servicios de hospedaje que presentaron ausencia de 16 clientes o de locales de comida donde se ausentaron 14 turistas como se detalla en la tabla.

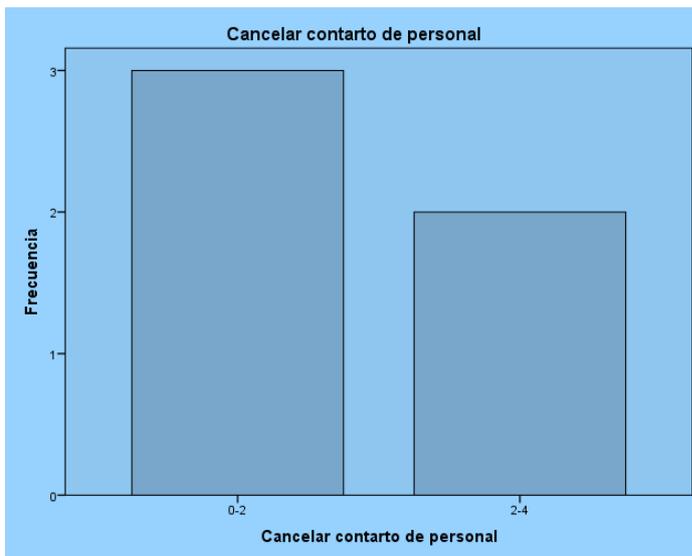
**Gráfico 2. Pérdida Económica Mensual durante la pandemia**



**Fuente:** Elaborado por el autor

Para Engabao el turismo en el año 2019 era una lucha constante en tener avances positivos sin embargo en el año 2020 debido a la pandemia COVID-19 su situación cambio de manera perjudicial. El gráfico 2 nos muestra que los servidores turísticos tuvieron perdida significativa en valores de \$500 - \$1000 mensual por la ausencia de los turistas en su destino. Un ejemplo claro son las pérdidas de \$1000 - \$2000 que obtuvo el restaurante “Cabaña Miguelito” que ofrece sus típicos platos marineros.

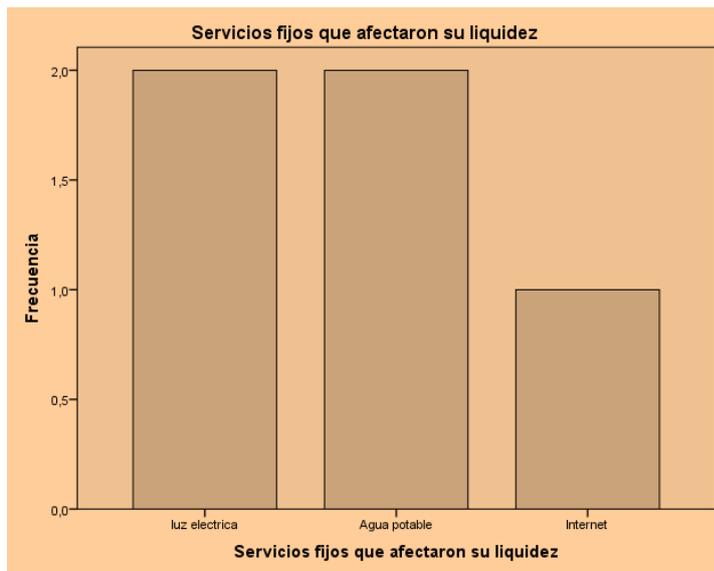
**Gráfico 3. Cancelación de contrato de personal**



**Fuente:** Elaborado por el autor

Es de mucha importancia saber cómo afecta el Covid-19 de forma general y muy especial al sector turístico, muchos de estos servidores turísticos o ya sean emprendedores han tenido que cerrar sus negocios u otros reducir sus colaboradores; así en el gráfico 3 se observa que la mayoría negocios turístico de Engabao redujeron su personal laboral en una cantidad de 2 personas y en segundo lugar están los emprendedores en las que cancelaron contratos de 2-4 colaboradores de su nómina empresarial e incluso en algunos casos siendo los mismos familiares

**Gráfico 4. Servicios fijos que afectaron liquidez de las micro empresas**



**Fuente:** Elaborado por el autor

Con un acentuamiento mayor de turistas al que tenían antes de la pandemia, en este destino hubo otros servidores turísticos que se resistieron a cerrar las puertas de su negocio, pero los resultados de este acto los perjudicó mucho más, ya que tuvieron que seguir utilizando los servicios fijos (servicios básicos), lo cual se lo demuestra en el gráfico 4 donde la luz, el agua y el internet generaron más gastos para los propietarios de los negocios.

**Gráfico 5. Cumplimiento de normas sanitarias para prevenir el COVID-19**



**Fuente:** Elaborado por el autor

Los emprendedores de Puerto Engabao muy a pesar de tener baja afluencia de visitantes lo que representa reducción del factor económico, buscan la manera de atender de una forma segura a sus turistas y así previenen el contagio de la pandemia tanto de sus residentes como de sus visitantes, así en el gráfico 5 se presenta que de los negocios encuestados el 67% representa ocho de doce servidores turísticos que cumplen con normas sanitarias para su buen funcionamiento ya que así fueron dictadas en la actualidad. Sin embargo, el 33% que es parte del emprendimiento turístico de este sector, no ha podido cumplir con los elementos sanitarios necesarios para el cuidado de la pandemia, esto se debe a la falta del ingreso económico.

**Gráfico 6. Elementos sanitarios para prevenir el COVID-19**



**Fuente:** Elaborado por el autor

Como ya ha sido demostrado anteriormente los servidores turísticos tratan de cumplir con las normas sanitarias que se encuentran a su alcance, en el gráfico 6 se observa un mayor porcentaje del 29% al 20% por el uso de elementos como son la mascarilla y bandeja de limpieza de calzado para la prevención del COVID-19, sin embargo, se recuerda que cuatro de doce establecimientos no cumplen con normas sanitarias por lo que en el gráfico se refleja el 10% de no usar ningún utensilio para cuidado sanitario más que el de uso propio, ya que su

demanda provenía que obligatoriamente se debía usar para laborar, hospedarse, visitar, etc. La respuesta de la persona encuestada fue: El uso de la mascarilla, muy a pesar de ser un requisito básico para el funcionamiento, se lo realiza por cuidado personal.

**Gráfico 7. ¿Qué tipo de incentivos necesita para reactivar su empresa?**



**Fuente:** Elaborado por el autor

Para la reactivación de todo tipo de empresa y de cualquier sector, lo más necesario es obtener sus ingresos económicos, en el sector turístico el mayor problema es evitar el contagio para lo que deben cumplir con las normas, por esto en el gráfico 8 proponen y solicitan estrategias y ayudas puntuales para reactivar sus empresas, donde con un porcentaje del 50% proponen la ayuda del gobierno que sería la más necesaria.

- **Gráfico 8. ¿Cuáles de las siguientes estrategias servirían para la recuperación de la empresa?**



**Fuente:** Elaborado por el autor

A pesar que por parte del gobierno se autorizó la ayuda de entidades bancarias, para que los servidores turísticos salgan de los problemas causados por la pandemia. Muchos emprendedores no quieren endeudarse más y buscan otras alternativas como se lo demuestra en el gráfico 8, donde la estrategia de invertir en publicidad de redes sociales obtuvo el 42% teniendo también en cuenta las estrategias y la de bajar precios para competir con un 20%.

### **Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, sobre la metodología para mejorar el sistema turístico de Engabao compromete a la parte gubernamental, hacer el organismo que aporte en los distintos campos para levantar, mejorar e innovar los sistemas del sector turístico. Inmersos en este plan para la reactivación, se necesita de los gobiernos locales, provinciales y nacionales, para que en coordinación trabajen en el rescate financiero, a través de créditos y préstamos a largo plazo, para que los impuestos generados por este sector sirvan para mejorar la situación de la sociedad.

Las entidades turísticas luego de la crisis pandémica, evidencian una imagen no apropiada debido a diferentes factores. Los resultados nos demuestran que las estrategias con mayor porcentaje para la reactivación son: la de invertir en publicidad en redes sociales, bajar precios para competir y buscar nuevos clientes. Por consiguiente, esto nos proyecta a un futuro incierto porque la comercialización sería más costosa debido a la evidente saturación de las redes sociales.

## **PROPUESTA DE METODOLOGÍA PARA MEJORA DEL SERVICIO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE PUERTO ENGABAO.**

En base al estudio de campo realizado en Puerto Engabao se pudo visualizar varias falencias en la cual las principales son: carencia de medidas de bioseguridad, mal manejo de productos turísticos, poca publicidad del destino turístico.

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Proponer mejoras de los servidores turísticos para reactivar el turismo de Puerto Engabao

#### **Objetivos Específicos**

- Mejorar conocimiento del buen manejo de productos para ofrecer servicios de calidad.
- Realizar una autoevaluación sobre las medidas adoptadas por el gobierno sobre el Covid-19
- Innovar la prestación de servicio de una manera segura y ordenada.
- Producir incremento de publicidad del destino turístico llamado Puerto Engabao.

Si bien es cierto Puerto Engabao es un lugar poco concurrido por turistas sin embargo se ha dado a conocer por actividades de surf lo cual se busca explotar las bellezas que tiene dicho destino.

## **DESCRIPCIÓN. –**

Con este proyecto luego de su desarrollo e implementación se busca: capacitar a los integrantes de cada servidor turístico con el fin de brindar un buen servicio turístico en la que el turista esté seguro y conforme de su consumo, fomentar una paradero turístico en la que los locales informales cuenten con un espacio explícito para su actividad comercial, como también; crear nueva publicidad de Puerto Engabao tanto en las redes sociales conocidas como también innovar la información en la página de la comuna. Con lo ya nombrado se busca generar admiración y deseos en consumir los servicio y productos propios del lugar.

## **DESARROLLO. –**

<b>1.- Información del proyecto.</b>
Reunión general con la Comuna de Engabao y dueños de los servidores turísticos para describir temas a tratar en el proyecto: manejo de alimentos y productos para el servicio turístico, implementación de medidas de bioseguridad contra el Covid-19, publicidad del destino.
<b>2.- Implementación de parador turístico de gastronomía</b>
Analizar la construcción del paradero de forma rustica respetando sus recursos naturales y de una manera económica. Registro de materiales a utilizar para la construcción e implementación.
<b>3.- Capacitación</b>
Atención al cliente y calidad de servicio alimenticio y de hospedaje. Implementación de medidas de bioseguridad en todo momento.
<b>4.- Publicidad</b>
Actualización de la página web de la Comuna de Puerto Engabao. Manejo de información en redes sociales más conocidas.
<b>5.- Seguimiento y Evaluación</b>
Creación de formatos de evaluación y seguimiento de los servicios brindados por los servidores turísticos. Retroalimentación de servidores turísticos de Puerto Engabao.

**Fuente:** Elaborado por el autor

## **MÉTODO. -**

Los siguientes aspectos son tomados en cuenta para el desarrollo del proyecto:

- Motivar a los participantes para el avance del proyecto.
- Realizar actividades dinámicas involucrando sucesos del diario vivir de cada servidor turístico.
- Seguimiento y retroalimentación de cada servidor turístico.

## **BENEFICIARIOS. –**

El proyecto va dirigido directamente a los servidores turísticos que brindan hospedaje y alimentación en la comunidad de Puerto Engabao. De forma indirecta son a los pesqueros, creadores de artesanías propias del lugar y los negocios de recreación como alquileres de tablas de surf, paseos marítimos, etc. Se destaca de igual manera que el beneficio es para todos en general ya que se presenta como un ingreso económico al compartir esta riqueza natural junto a sus culturas que cuenta Puerto Engabao.

## **RECURSOS HUMANOS. –**

Para la realización de este proyecto se considera la presencia de la Cámara del turismo de Villamil, en la cual se han realizado mejorías como el malecón de Playas Villamil como destino turístico, cabe mencionar que dicha institución tiene esta preocupación de Puerto Engabao sobre las mejorías del servicio turístico y es así que se hace presente en la propuesta de este proyecto para la construcción del paradero turístico.

En base a las capacitaciones se requiere de los siguientes capacitadores:

TEMÁTICA	PERFIL
Atención al cliente y calidad del servicio	Técnico (a) en turismo con temática planteada
Servicio de habitaciones	Lcdo. (a) en turismo con experiencia en Dpto. y ama de llaves.
Medidas de bioseguridad	Ing. en seguridad salud y ambiente

**Fuente:** Elaborado por el autor

## PRESUPUESTO. –

### IMPLEMENTACIÓN DE PARADERO TURÍSTICO DE GASTRONOMÍA

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P. Unitario	Valor
Cubierta cade, incluye estructura de caña	m2	81	\$ 73	\$ 5.913
Puerta de 0.90 x 2.00	U	2	\$ 80	\$160
Instalación sanitaria	U	1	\$ 600	\$600
Instalación eléctrica	U	1	\$ 1.500	\$1.500
			P. U. Cabaña	\$ 8.173
			N° de cabañas	6
			<b>TOTAL</b>	\$ 49.038

**Fuente:** Elaborado por el autor

### CAPACITACIONES (6 HORAS EN LA SEMANA POR 3 MESES)

DESCRIPCIÓN	FINANCIAMIENTO	
	Cámara de turismo	Comunidad Pto. Engabao
Atención al cliente y calidad de servicio (1 mes = 6 hrs. semanal)	\$ 300	\$60
Servicio de habitaciones (1 mes = 6 hrs. semanal)	\$420	\$ 60
Manejo de bioseguridad (1 mes = 3 hrs. semanal)	\$120	\$60
<b>SUBTOTAL</b>	\$840	\$180
<b>TOTAL</b>	\$ 1.020	

**Fuente:** Elaborado por el autor

## PUBLICIDAD

DESCRIPCIÓN	FINANCIAMIENTO
Actualización de información turística en páginas web	\$ 290

**Fuente:** Elaborado por el autor

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN	FINANCIAMIENTO	
	CÁMARA DE TURISMO	COMUNIDAD
Creación del formato para evaluación de los servicios turísticos ofrecido a los clientes.	\$100	\$50
Reuniones de retroalimentación a los servidores turísticos.	\$200	\$100
<b>SUBTOTAL</b>	\$300	\$150
<b>TOTAL</b>	\$450	

**Fuente:** Elaborado por el autor

**SUMA TOTAL DEL PROYECTO: \$ 50.798**

## CONCLUSIONES

Puerto Engabao a pesar de ser un destino turístico paradisíaco, su reconocimiento es a través del Surf. Sus visitas turísticas no son de gran aumento, e incluso tuvo pérdidas económicas considerable desde el inicio de la pandemia Covid-19; sin embargo, este proyecto busca incrementar el turismo mediante una propuesta para mejorar los servicios turísticos en dicho destino.

Después de haber realizado la investigación de mercado, se resalta que los servicios turísticos son brindados de manera empírica, se conoce que varios de los lugares que prestan los servicios, son casas transformadas en hosterías comunitarias, por tal motivo muchos de los turistas pernotaban en carpas y su gastronomía se brinda en puestos de comida informales en la cual no practican medidas de bioseguridad.

La investigación propuso una metodología de mejora en el servicio turístico del área de influencia de Engabao, la misma que pretende, o busca reacomodar a los servidores turísticos de alimentación de una manera que sus actividades no sean afectadas, como también las hospederías comunitarias aumenten conocimientos técnicos para brindar un mejor servicio. Donde aumenten conocimiento e innoven su servicio turístico sin dejar de lado los parámetros de seguridad.

## ANEXOS

### Cuestionarios para encuestas de Engabao.

1.- ¿Qué tipo de servicio ofrece su empresa?

Hospedaje

Restaurante

Operadora turística

Otros: \_\_\_\_\_

2.- Aproximadamente ¿A cuántos clientes cree usted que dejó de atender durante la cuarentena que duró entre los meses de marzo, abril y mayo, sabiendo que usted tenía un monto de ingreso establecido en los meses anteriores?

---

3.- ¿Cuánta pérdida económica mensual percibió su empresa durante la pandemia?

\$500 - \$1000

\$1000 - \$2000

\$2000 - \$3000

\$3000 a más

4.- De su nómina de personal ¿A cuántos tuvo que despedir del trabajo? Por motivo de la cuarentena y pandemia COVID19

0 a 2 colaboradores

2 a 4 colaboradores

4 a 6 colaboradores

6 a 8 colaboradores

5.- ¿Cuáles de los servicios fijos (energía eléctrica, agua potable, telefonía, internet y alquiler) afectaron su liquidez?

---

6.- Conteste Si o No, según convenga ¿Usted cumple con las normas sanitarias para prevenir el Covid-19 dentro de su actividad de servicio turístico?

Si

No

7.- Señale las opciones que convenga ¿Qué tipo de elementos sanitarios utiliza para prevenir el contagio de la pandemia, en su empresa?

Alcohol

Gel antibacterial

- Medidor de temperatura
- Bandeja para limpieza de calzado
- Mascarilla
- Toalla para mano
- Todas las anteriores
- Ninguna

**8.- ¿Qué tipo de incentivos necesita para reactivar su empresa?**

- Ayuda del gobierno
- Financiamiento bancario
- Ampliar plazos de pago a proveedores
- Cooperación de medio publicitarios para gestión de Marketing
- Otros: \_\_\_\_\_

**9.- ¿Cuáles de las siguientes estrategias, cree que le podría servir para la recuperación de la empresa?**

- Invertir en publicidad en redes sociales
- Bajar precios para competir
- Salir a buscar nuevos clientes
- Innovar el servicio de la empresa
- Otros: \_\_\_\_\_

## Bibliografía

- Abella Garcés, S. (2020). Situación del sector turístico y de la crisis. En F. Bauzá Martorell, & F. Melgosa Arcos, *El turismo después de la pandemia global Análisis, perspectivas y vías de recuperación* (págs. 20 - 27). España: AECIT. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Andreu, L., Palomo, J., & Stojanovic, I. (2020). Recuperar la confianza de los turistas: medidas a implementar por el COVID-19. En F. Bauzá Martorell, & F. Melgosa Arcos, *El turismo después de la pandemia global Análisis, perspectivas y vías de recuperación* (págs. 51 - 60). España: AECIT. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Araújo Vila, N., & Rodríguez Toubes, D. (2020). Empresa turística: Como afrontar la gestión después de una crisis sanitaria. En F. Bauzá Martorell, & F. Melgosa Arcos, *El turismo después de la pandemia global Análisis, perspectivas y vías de recuperación* (págs. 61-70). España: AECIT. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Avila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603 - 1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- CEPAL. (2020). *Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia*. España: CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/1/S2000441\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/1/S2000441_es.pdf)

- Chichanda Arreaga, K., & Ramírez Carpio, D. (2015). *Plan de negocios para la creación de un centro turístico en Puerto Engabao*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10975/1/TESIS%20-%20Centro%20Tur%20C3%20Cstico%20Puerto%20Engabao.pdf>
- Comuna Engabao. (2019). Obtenido de Comuna Engabao: <http://comunaengabao.com.ec/>
- Comunaengabao.com. (22 de 10 de 2017). *Hospedaje*. Obtenido de <http://comunaengabao.com.ec/auspiciantes/#hospedaje>
- Díaz Cedeño, I. D., & Holguín Ramírez, J. L. (2015). *Propuesta de un plan de mejora para la comuna de Puerto Engabao, Provincia del Guayas para fomentar el desarrollo turístico*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3253/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-217.pdf>
- Entorno turístico Staff. (17 de Enero de 2016). ¿Cuáles son los tipos de turismo que existen? *Entorno Turístico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/cuales-son-los-tipos-de-turismo-que-existen/>
- Esteves, J. M. (2014). *Estudio de factibilidad para la creación de un hostel ecológico en Puerto Engabao, Canton Playas provincia del Guayas*. Guayaquil. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/2347/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-147.pdf>
- Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la investigación. Elementos basicos para la investigación clinica*. La Habana: Ciencias Médicas. Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia\\_dela\\_investigacion-texto.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia_dela_investigacion-texto.pdf)
- Larrea, E. (31 de Enero de 2018). *Proyección del turismo para Ecuador en el 2018*. Obtenido de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/proyeccion-del-turismo-para-ecuador-en-el-2018/>

- Lesmes Fabián, C. (2020). *El turismo sostenible después de la pandemia del COVID-19*. Colombia: Camilo Lesmes Fabián. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341134772\\_Sustainable\\_Tourism\\_after\\_the\\_COVID-19\\_Pandemic\\_-\\_Turismo\\_Sostenible\\_Después\\_de\\_la\\_Pandemia\\_del\\_COVID-19](https://www.researchgate.net/publication/341134772_Sustainable_Tourism_after_the_COVID-19_Pandemic_-_Turismo_Sostenible_Después_de_la_Pandemia_del_COVID-19)
- Martínez María Dolores, S. M. (2020). Redes sociales y big data. Una oportunidad para la recuperación de los mercados turísticos. En F. J. Bauzá Martorell, & F. J. Melgosa Arcos, *El turismo después de la pandemia global Análisis perspectivas y vías de recuperación* (págs. 84 - 94). España: AECIT. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Menchero Sánchez, M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Ediciones Complutense*, 105-114. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/GEOP/article/view/69249/4564456553386>
- Mendoza, A., & García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 79-103. Obtenido de <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743/11675>
- Ministerio del Turismo. (2017). *Política del turismo del Ecuador*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a.-2017.-POLITICA-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR.pdf>
- Organizacion Mundial de Turismo. (22 de 05 de 2016). *Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Informe de Políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Madrid. Obtenido de

[https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf)

Rojas, A. (Lunes 4 de Septiembre de 2017). *Blogger*. Obtenido de Investigación e innovación metodológica:

<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Rojo, M., & Bonilla, D. (2020). COVID-19: La necesidad de un cambio de paradigma económico y social. *CienciAmérica*, 77-78. Obtenido de

<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/288/457>

Santos del Valle, A. (2020). *La industria turística y el impacto Covid-19 Escenarios y Propuestas*. Madrid: Global Journey Consulting. Obtenido de

[https://worldshoppingtourism.com/downloads/GJC\\_La\\_industria\\_turistica\\_e\\_impacto\\_Covid\\_19\\_Escenarios\\_y\\_propuestas.pdf](https://worldshoppingtourism.com/downloads/GJC_La_industria_turistica_e_impacto_Covid_19_Escenarios_y_propuestas.pdf)

Ullauri, N., Riera, J., & Tenezaca, D. (2018). La promoción turística del Ecuador a través de publicaciones de difusión y divulgación. En X. Lastra Bravo, *IV CONGRETUR -*

*Impacto del Turismo en el desarrollo del Ecuador* (págs. 5-13). Quito: Editorial Universitaria. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19306/1/Libro%20de%20Actas.%20I%20V%20CONGRETUR.%20Impacto%20del%20turismo%20en%20el%20desarrollo%20del%20Ecuador.pdf>