

48

Fecha de presentación: diciembre, 2022

Fecha de aceptación: febrero, 2023

Fecha de publicación: abril, 2023

LA PANDEMIA DEL COVID-19

Y SUS IMPLICACIONES EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA ISLA SANTA CRUZ EN LAS ISLAS GALÁPAGOS

THE COVID-19 PANDEMIC AND ITS IMPLICATIONS FOR TOURISM ACTIVITY ON SANTA CRUZ ISLAND IN THE GALAPAGOS ISLANDS

Diego Andrés Carrillo Rosero¹

E-mail: ua.diegocarrillo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6857-4519>

Erika Paola Gavilanes González¹

E-mail: ua.erikagavilanez@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0505-5687>

Rosa Angélica Ríos García¹

E-mail: ta.rosaarg64@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-5821-4730>

David Fernando Carrillo Rosero¹

E-mail: dfernando@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0408-4234>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Carrillo Rosero, D. A., Gavilanes González, E. P., Ríos García, R. A., Carrillo Rosero, D. F. (2023). La pandemia del Covid-19 y sus implicaciones en la actividad turística de la isla Santa Cruz en las Islas Galápagos. *Universidad y Sociedad*, 15(S1), 476-484.

RESUMEN

La pandemia de COVID-19 ha tenido una influencia significativa en la industria del turismo, lo que ha llevado a un retorno de la economía del turismo comparable a un retroceso de treinta años. Sin embargo, tras la reacción económica, el turismo ha mostrado resiliencia y actualmente se encuentra en una tendencia constante hacia una recuperación de los niveles anteriores al año 2020. El objetivo del presente estudio es describir los efectos de las restricciones de movimiento y espacio aéreo en los servicios turísticos de la isla de Santa Cruz en Galápagos. Para cumplir con este objetivo, en julio de 2022 se realizó un estudio de paradigma cuantitativo de carácter transversal, retrospectivo y descriptivo. La técnica utilizada fue encuestar a una población de estudio que la entendiera. Los resultados de la investigación indican que la pandemia afectó el flujo turístico de la Isla en un 70%. Aunque, después de la reactivación, el número de visitantes ha vuelto a los niveles anteriores, Sin embargo, esto ha impedido que el empleo directo recupere los niveles anteriores al año 2020.

Palabras clave: COVID-19, servicios turísticos, carácter transversal, reactivación.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has had a significant influence on the tourism industry, leading to a return of the tourism economy comparable to a thirty-year setback. However, following the economic backlash, tourism has shown resilience and is currently on a steady trend towards a recovery to pre-2020 levels. The objective of the present study is to describe the effects of movement and airspace restrictions on tourism services on the island of Santa Cruz in Galapagos. To meet this objective, a cross-sectional, retrospective, descriptive, quantitative paradigm study was conducted in July 2022. The technique used was to survey a study population that understood it. The results of the research indicate that the pandemic affected the tourist flow of the Island by 70%. Although, after the reactivation, the number of visitors has returned to previous levels, however, this has prevented direct employment from recovering to pre-2020 levels.

Keywords: COVID-19, tourism services, transversal character, reactivation.

INTRODUCCIÓN.

La Pandemia ocasionada por el COVID19, provocó severos impactos económicos y sociales como consecuencia de las restricciones y confinamientos impuestos por los gobiernos de cada estado; de acuerdo con (Vega Falcón et al., 2020) “con el apoyo del Índice Covid19 Tourism se evidencia una significativa reducción de la actividad turística, particularizándose en el tráfico aéreo de pasajeros y la actividad hotelera”.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (2022), el flujo turístico mundial creció de manera sostenida hasta el año 2019 en un 4%; sin embargo, posterior a la pandemia en el 2020 los viajes internacionales decrecieron en un 74%, de 1500 millones a 381 millones de viajeros en el mundo; y, una pérdida de alrededor de 120 millones de empleos; lo cual, representa un retroceso de 30 años, para el sector turístico.

(Garabiza & Franco, 2022) citan estadísticas oficiales de la Organización Mundial de Turismo, ente que en el 2020, calculó un decrecimiento de hasta el 84% en las actividades turísticas en el continente asiático, 75% para oriente medio, 70% en Europa; 69% para África y 68% en las américas.

Las cancelaciones de reservas, paralización o cierre de frecuencias comerciales aéreas; ocasionaron una brusca e inesperada caída en los ingresos de los sectores turísticos; provocando falta de liquidez para afrontar obligaciones financieras y gastos corrientes; crisis que generó despidos y cierres temporales y/o definitivos de empresas de alojamiento, transporte y operación turística; estudios oficiales citados en publicaciones hablan de “una caída del producto bruto interno (PBI) de -9,1% para la región en 2021” (Proaño-Lucero et al., 2021).

Para medir el impacto del COVID19 en el turismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe menciona que, entre los principales indicadores se encuentran: la balanza turística y el flujo y gasto turístico. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022); adicionalmente: (Valle Díaz & Huamán Román, 2022), mencionan que otras métricas importantes a considerar son el empleo directo generado; y el número de empresas catastradas y nuevas abiertas en un periodo determinado.

A pesar del estado de shock que provocó la pandemia, el turismo ha demostrado resiliencia y estoicismo; siendo un sector que rápidamente recupera posición en la economía, la (Organización Mundial de Turismo, 2022) ha estimado un periodo de entre 2 y 4 años para recuperar los niveles pre pandémicos, es decir, que en el año 2022,

probablemente se vuelva a sobrepasar la meta de mil millones de viajeros internacionales al año.

En el caso ecuatoriano, las investigaciones resultan insuficientes y poco específicas; sin embargo, un informe publicado por el Municipio de Quito en el año 2020; proyectó una disminución de 3500 visitantes internacionales diarios, a consecuencia de las limitaciones de movilidad y las políticas y protocolos de prevención de contagios; lo cual resultaría en una disminución de más de un millón doscientas mil personas; lo que comparado por las cifras reportadas por el MINTUR en el año 2019 que ascendió a 1'534708 turistas internacionales; equivalente a una disminución del 78%. (Ecuador. Ministerio de Turismo, 2022).

En términos económicos esta disminución en el flujo de visitantes sería equivalente a ciento veinte millones de dólares por cada turista que no viajó durante la pandemia, dato que multiplicado por la estadía promedio (7 días), resulta 840'000000 de dólares anuales.

Las Islas Galápagos son un referente mundial de turismo,; sin embargo, los efectos de la pandemia estremecieron a todo el sector turístico de las Islas, reduciendo el flujo de visitantes a menos de la mitad, si se compara el año 2020 con el 2019 y los que acteceden. (Mendoza et al., 2022).

A pesar de que se han llevado a cabo numerosas investigaciones sobre los efectos de la pandemia en el sector turístico a nivel mundial y en relación a Ecuador, es importante destacar que los estudios específicos sobre el impacto del COVID-19 en las Islas Galápagos, y en particular en la Isla Santa Cruz, son limitados y no abordan aspectos importantes como la generación de empleo, la disminución en la facturación y la reactivación postpandemia en este sector turístico. Es necesario realizar más investigaciones que permitan entender y abordar estos temas relevantes para el desarrollo económico y social de la Isla Santa Cruz y la región en general.

MÉTODOS.

El enfoque cuantitativo utilizado en este estudio permite la recolección de datos numéricos precisos y su análisis estadístico para identificar patrones y tendencias en las características de los servidores turísticos de la Isla Santa Cruz. Además, al ser un estudio de alcance descriptivo, se enfoca en describir las características de la población en estudio, sin establecer relaciones causales o explicativas. Este enfoque es apropiado para estudios que buscan identificar y analizar las características de un fenómeno específico, como es el caso de este estudio.

Por su tipo es transversal, dado que se realizó por única vez en el mes de julio de 2022; y, retrospectivo, por

cuanto analiza el efecto que causaron las restricciones y limitaciones de movilidad y aforo impuestas en los años 2020 y 2021, para controlar las infecciones por el virus. Así como los resultados de las medidas de reactivación como campañas de vacunación, desregularización de los aforos; y reactivación de frecuencias aéreas.

La población de estudio comprende a 451 servidores turísticos de la Isla Santa Cruz, catastrados en el Ministerio de Turismo en el año 2021; segmentados en alojamiento, transporte turístico, restaurantes y sitios de expendio de alimentos y bebidas; y, agencias y operadoras de viajes. Por ser una población finita, se aplica la fórmula 1

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

Con un 95% de nivel de confianza; y, un 5% de margen de error se calculó una muestra estadística de 208 elementos. Al tratarse de una población compuesta por estratos, se aplicó el muestreo de tipo aleatorio estratificado, por lo que se establecieron el número de instrumentos a recopilar para cada estrato, como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N°1: Cálculo de los estratos de la muestra.

Tipo de servidor	Población total	Muestra estratificada	Elementos de la muestra
Alojamiento	156	35%	72
Alimentos y bebidas	48	11%	22
Agencias de viajes y operadoras de turismo	132	29%	61
Transporte turístico	115	25%	53
Población de estudio	451	100%	208

Fuente. Elaboración propia

En el marco de la presente investigación, se utilizó un cuestionario estandarizado para recopilar datos sobre el impacto de las restricciones de movilidad y aforo en los servidores turísticos de la Isla Santa Cruz – Galápagos. Este cuestionario consistió en preguntas cerradas de opción múltiple con escala de Likert, lo que permitió obtener información precisa y detallada sobre las percepciones y experiencias de los participantes.

Para garantizar la validez y confiabilidad del cuestionario, se llevó a cabo un proceso riguroso de validación y medición de confiabilidad. En primer lugar, se validó el cuestionario por medio del método de expertos, lo que implica la evaluación y retroalimentación por parte de un

grupo de especialistas en la materia. Esta validación permitió asegurar que las preguntas del cuestionario fueran claras, relevantes y apropiadas para los objetivos de la investigación.

Cabe destacar que la medición de confiabilidad es fundamental en la investigación cuantitativa, ya que permite determinar si los datos obtenidos son precisos y consistentes. Por tanto, el hecho de que el cuestionario utilizado en esta investigación haya obtenido un alto grado de confiabilidad, asegura la validez de los resultados obtenidos y la calidad de la investigación en general.

El cuestionario estandarizado se compone de preguntas cerradas de opción múltiple con escala de Likert, mismo que fue validado por el método de expertos; y posteriormente, medido en su confiabilidad mediante el método de Alpha de Crombach, para lo cual se realizó un pre-test con 20 elementos; el resultado de confiabilidad fue de 0,90, equivalente a muy confiable. (López et al., 2022).

La utilización de herramientas digitales en la recolección de datos ha sido una tendencia cada vez más común en la investigación actual. En el presente estudio, se optó por utilizar la plataforma Google Forms para estructurar la encuesta y realizar la recolección de datos de forma digital. Esta plataforma ha demostrado ser una herramienta útil y accesible para la recolección de datos en estudios de diversas disciplinas (Liu et al., 2021). Además, el uso del correo electrónico para compartir el vínculo de la encuesta es una estrategia efectiva para llegar a una población específica de manera ágil y económica (Tzeng et al., 2020).

Posterior a la recopilación de los elementos de la muestra, los resultados fueron sistematizados mediante tablas descriptivas en el programa Microsoft Excel versión 2209, para a partir de estas graficaciones analizar e interpretar resultados.

Para complementar y profundizar en el análisis de los resultados obtenidos, se realizó una investigación cualitativa mediante la técnica de entrevista. Según (Creswell, 2014), la entrevista es una técnica de recolección de datos que permite obtener información en profundidad sobre las experiencias y opiniones de los participantes. Para ello, se utilizó un instrumento de guía de entrevista, que constó de preguntas abiertas formuladas a partir de un proceso de operacionalización de variables y validada mediante el método de expertos.

En este caso, se entrevistó a funcionarios públicos vinculados a la gestión del turismo en la Isla Santa Cruz, en Galápagos, quienes aportaron información valiosa para comprender mejor las dinámicas del turismo en la zona.

RESULTADOS.

En relación a los datos demográficos, es relevante destacar que la gestión de funciones administrativas y directivas en los servicios turísticos de la Isla Santa Cruz, es llevada a cabo principalmente por personas con formación de nivel secundario, lo cual indica una necesidad de profesionalización en áreas relacionadas al turismo. Del total de la población de estudio, el 61% de los administradores posee formación de nivel secundario, mientras que el 34% cuenta con formación de pregrado en áreas relacionadas al turismo y la administración. Asimismo, tan solo el 5% de los administradores cuentan con título de cuarto nivel.

En este sentido, se destaca la importancia de fomentar la formación y capacitación en áreas de turismo y administración, a fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos en la Isla Santa Cruz.

Adicionalmente, se evidencia una disparidad en cuanto a la equidad de género, ya que el 77% de la población de estudio es administrada por personas de género masculino. Esta situación denota la necesidad de promover la igualdad de género y diversidad en el ámbito laboral del turismo.

También se observa que los administradores de servicios turísticos son mayoritariamente jóvenes, ya que los segmentos etarios entre 18-35 y 36-45 años, representan el 88% de la frecuencia relativa acumulada. Esto sugiere la importancia de generar oportunidades de empleo y desarrollo profesional para personas de todas las edades en el sector turístico de la Isla Santa Cruz.

Percepción sobre el flujo turístico.

La pregunta uno y dos del cuestionario indagaron sobre la percepción que tienen los administradores de servicios turísticos respecto a la recuperación del flujo turístico nacional e internacional respectivamente; de manera comparativa con los niveles previos a la pandemia; las tabulaciones demuestran que la mayoría de la población de estudio se encuentra muy en desacuerdo respecto a esta afirmación. La frecuencia relativa acumulada de las opiniones desfavorables alcanza un 67%, en lo referente a la recuperación del flujo de visitantes internacionales; y un 64% respecto al flujo nacional. Ver figura 1.

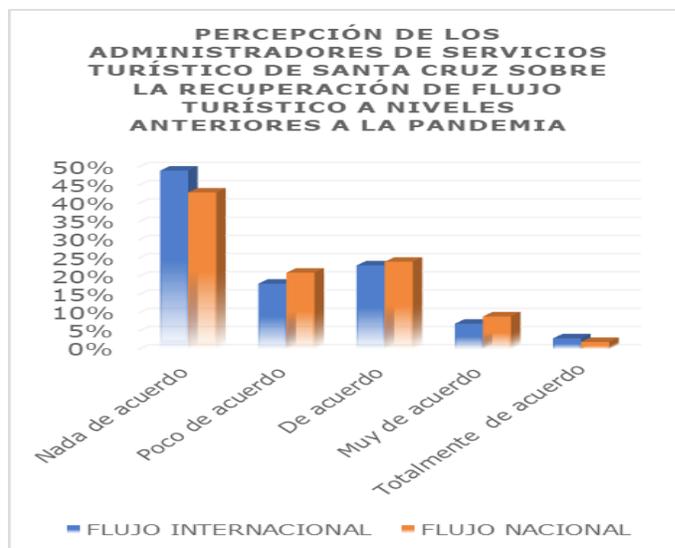


Figura 1. Percepción de los administradores de servicios turístico de Santa Cruz sobre la recuperación de flujo turístico a niveles anteriores a la pandemia.

Fuente: los autores, a partir de investigación de Campo (2022).

Percepción respecto al tiempo de permanencia del visitante.

En la actualidad, uno de los temas de mayor relevancia en el sector turístico es la recuperación del flujo turístico a niveles anteriores a la pandemia. En este sentido, resulta de gran interés conocer la percepción que tienen los administradores de servicios turísticos en la Isla Santa Cruz, respecto a este tema.

En primer lugar, es importante señalar que la pandemia del COVID-19 ha generado un impacto significativo en el sector turístico, tanto a nivel global como local. La implementación de medidas sanitarias y restricciones de viaje ha llevado a una disminución en el flujo turístico, lo cual ha generado pérdidas económicas en el sector.

En este contexto, se hace necesario conocer la percepción de los administradores de servicios turísticos de la Isla Santa Cruz, en relación a la recuperación del flujo turístico a niveles anteriores a la pandemia. Para ello, se llevará a cabo una investigación que permita identificar los factores que influyen en la percepción de los administradores, así como las estrategias que se están implementando para enfrentar la situación.

Entre los factores que podrían influir en la percepción de los administradores de servicios turísticos sobre la recuperación del flujo turístico, se encuentran las medidas sanitarias implementadas por el gobierno, la disponibilidad de vacunas, el comportamiento de los turistas y la competencia con otros destinos turísticos.

Por otro lado, las estrategias que podrían estar implementando los administradores de servicios turísticos para enfrentar la situación podrían incluir la promoción de destinos turísticos locales, la implementación de medidas sanitarias en sus establecimientos, la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos y la búsqueda de alianzas con otros actores del sector turístico.

La percepción de los administradores de servicios turísticos de la Isla Santa Cruz sobre la recuperación del flujo turístico a niveles anteriores a la pandemia resulta de gran interés para el sector turístico. Identificar los factores que influyen en su percepción y las estrategias que se están implementando para enfrentar la situación, puede contribuir a la formulación de políticas públicas y estrategias empresariales que promuevan la recuperación del sector turístico en la Isla Santa Cruz. Ver figura 2.

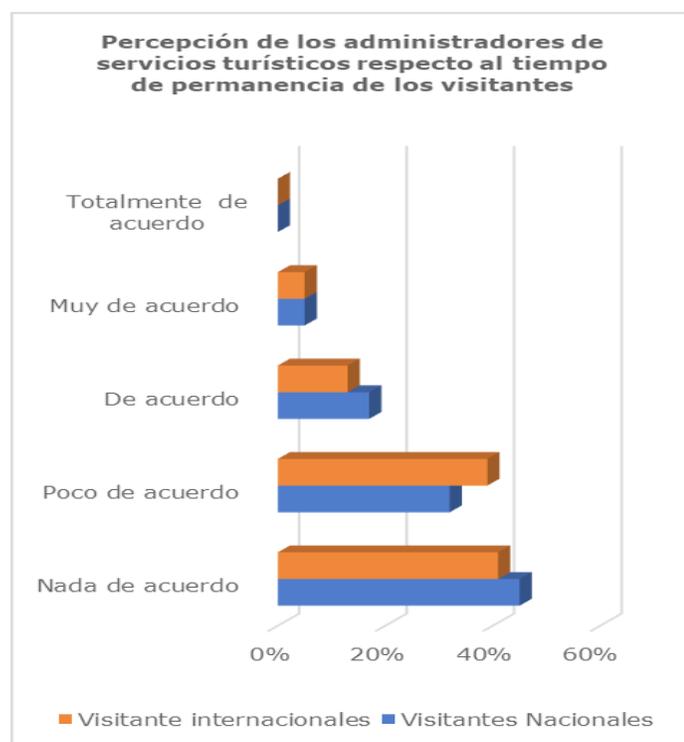


Figura 2. Percepción de los administradores de servicios turístico de Santa Cruz sobre el tiempo de permanencia los visitantes

Fuente: Los Autores, a partir de investigación de Campo (2022).

Percepción respecto al gasto turístico luego de la reactivación.

El impacto en el gasto de los visitantes es desfavorable, tanto para visitantes nacionales (81%) como internacionales (78%); en el subitem de esta pregunta se manifiesta que previo a la pandemia el nivel de gasto era de gasto 2000 usd por visitante; mientras que luego de la reactivación el gasto por visitante es de hasta 1000usd.

En el contexto del sector turístico, resulta de gran importancia conocer la percepción de los administradores de servicios turísticos respecto al tiempo de permanencia de los visitantes en la Isla Santa Cruz. Esta variable es fundamental para entender los patrones de consumo y gasto de los turistas, así como para identificar oportunidades de mejora en los servicios y productos turísticos ofrecidos.

Entre los factores que podrían influir en la percepción de los administradores de servicios turísticos sobre el tiempo de permanencia de los visitantes, se encuentran la oferta turística, las actividades y atracciones disponibles en la Isla, la calidad de los servicios ofrecidos, la accesibilidad y conectividad del destino, así como la percepción de seguridad.

Entre las estrategias que podrían ser implementadas para aumentar el tiempo de permanencia de los visitantes en la Isla Santa Cruz, se encuentran la diversificación de la oferta turística, la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos, la promoción de actividades turísticas complementarias, la creación de paquetes turísticos atractivos y la mejora en la accesibilidad y conectividad del destino.

También conocer la percepción de los administradores de servicios turísticos de la Isla Santa Cruz sobre el tiempo de permanencia de los visitantes resulta fundamental para entender los patrones de consumo y gasto de los turistas en el destino. Identificar los factores que influyen en dicha percepción y las estrategias que se están implementando para aumentar el tiempo de permanencia, puede contribuir a mejorar la competitividad del destino y promover un desarrollo turístico sostenible. Figura 3.

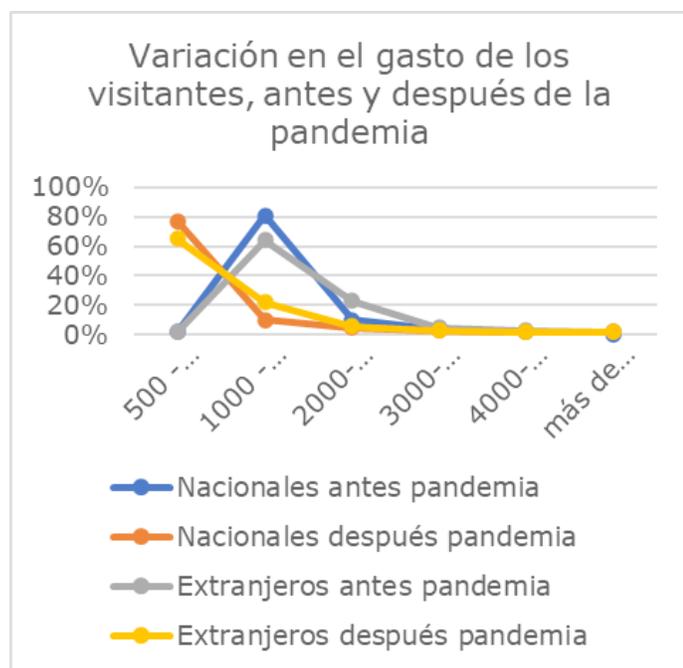


Figura 3. Percepción de los administradores de servicios turísticos de Santa Cruz sobre el gasto de los visitantes

Fuente: Los autores, a partir de investigación de Campo (2022).

Tamaño del negocio y empleabilidad.

El gasto de los visitantes es un indicador clave de la contribución económica del turismo en una determinada región o destino. En este sentido, resulta relevante conocer la percepción de los administradores de servicios turísticos de la Isla Santa Cruz sobre el gasto de los visitantes y los factores que influyen en dicha percepción.

Un 86% de los negocios turísticos han tenido que disminuir su tamaño, debido a las pérdidas económicas originadas por las restricciones de movilidad y aforo impuestas en la pandemia; adicionalmente, un 80% de servidores turísticos manifiestan haber tenido que reducir el número de empleos; sin embargo, un porcentaje similar también manifiestan que si la tendencia de reactivación se mantiene, en el futuro inmediato piensan volver a reclutar estos cargos.

La percepción de los administradores de servicios turísticos sobre el gasto de los visitantes puede estar influenciada por diferentes factores, tales como la oferta turística, la calidad de los servicios y productos turísticos, la accesibilidad y conectividad del destino, la imagen y reputación del destino, entre otros.

Es importante destacar que el gasto de los visitantes puede estar relacionado con la calidad y diversidad de la oferta turística, así como con la satisfacción y experiencia

de los turistas. Por lo tanto, es esencial que los administradores de servicios turísticos estén atentos a las necesidades y expectativas de los turistas, para poder adaptar y mejorar los productos y servicios turísticos ofrecidos.

La percepción de los administradores de servicios turísticos sobre el gasto de los visitantes es un aspecto fundamental para entender la dinámica del turismo en la Isla Santa Cruz y para diseñar estrategias que promuevan un desarrollo turístico sostenible en el destino.

Para lograr una mayor rentabilidad en el sector turístico de la Isla Santa Cruz, es importante implementar estrategias que fomenten la permanencia de los visitantes en la zona. Según estudios previos, el aumento del tiempo de estadía de los turistas está directamente relacionado con un incremento en el gasto realizado durante su visita (Choi & Murray, 2010). Por lo tanto, resulta esencial que se desarrollen campañas y promociones que incentiven a los visitantes a prolongar su estadía en la isla, lo que a su vez contribuiría a mejorar la rentabilidad de los servicios turísticos.

Inversión y diversificación de negocios.

La actitud de los servidores turísticos de la Isla Santa Cruz de mantenerse optimistas y buscar nuevas oportunidades de negocio en el ámbito turístico a pesar del impacto negativo de la pandemia en el sector, es un indicador importante de la resiliencia y capacidad de adaptación del sector turístico en situaciones de crisis.

De acuerdo con un estudio reciente realizado por (Gómez-Rodríguez et al., 2022), la capacidad de adaptación y resiliencia del sector turístico ha sido clave para la recuperación del turismo en destinos afectados por la pandemia. En su estudio, los autores destacan la importancia de que los destinos turísticos adopten una visión a largo plazo y fomenten la innovación y la diversificación de la oferta turística para hacer frente a situaciones de crisis como la provocada por la pandemia.

Resultados de las entrevistas realizadas.

El uso de diferentes técnicas de investigación, como las entrevistas, es una práctica común en la investigación social, ya que permite obtener información valiosa sobre las perspectivas y experiencias de los actores clave en un determinado tema o contexto.

En el caso de la investigación sobre la percepción de los expertos en el sector turístico de la Isla Santa Cruz, el uso de la técnica de entrevista resultó útil para obtener información detallada y relevante sobre la situación actual del sector turístico en la isla.

Sin embargo, es importante destacar que, como en todo proceso de investigación, pueden surgir discrepancias o discordancias en las opiniones de los entrevistados. En este caso, la discrepancia en las opiniones de los expertos del sector privado y del funcionario público del GAD de Santa Cruz, en relación con la reactivación del sector turístico, es un ejemplo de esta situación.

Es posible que la discrepancia en las opiniones de los entrevistados se deba a diferencias en la percepción de los efectos de la pandemia en el sector turístico, a la interpretación de los datos disponibles o a diferentes intereses y prioridades en relación con el sector turístico.

En cualquier caso, la identificación de estas discrepancias es un resultado importante de la investigación, ya que permite una comprensión más completa y matizada de la situación del sector turístico en la Isla Santa Cruz y abre nuevas preguntas de investigación sobre las posibles causas y soluciones a las discrepancias en las opiniones de los actores clave del sector turístico.

DISCUSIÓN.

Es importante destacar que las investigaciones previas sobre los impactos en las empresas de servicios turísticos a nivel global proporcionan una base sólida de conocimiento y permiten realizar comparaciones con otras regiones turísticas, pero también es necesario tener en cuenta las particularidades de cada lugar y contexto. En este sentido, resulta imprescindible profundizar en el análisis de los impactos generados en el sector turístico de la Isla Santa Cruz, ya que se trata de un destino turístico de gran importancia en la región y en el país.

En este sentido, se requiere una investigación exhaustiva y detallada que permita identificar y evaluar los impactos específicos en las empresas de servicios turísticos de la Isla Santa Cruz, tanto en términos económicos como sociales y ambientales. Esto permitirá comprender mejor la situación actual del sector turístico en la isla y diseñar estrategias adecuadas para su recuperación y sostenibilidad a largo plazo.

Cabe destacar que, aunque la literatura científica en el caso específico de la Isla Santa Cruz es limitada, existen algunos estudios que pueden resultar relevantes para la investigación en cuestión. Por ejemplo, en un estudio realizado por (Rentería-Pérez et al., 2019) se analiza la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos en la isla y se identifican algunas áreas de

oportunidad para mejorar la oferta turística. Otro estudio relevante es el de (Carrión-Flores et al., 2021), en el que se analiza la gestión de residuos sólidos en la isla y se proponen algunas estrategias para mejorar la sostenibilidad ambiental del turismo en la región.

A nivel de Galápagos, existen algunas publicaciones que coinciden en un alto impacto, en el año 2020 hasta un 70% de disminución lo que consecuentemente decreció la rentabilidad y empleabilidad (Correa & López, 2021).

La presente investigación, evidencia una recuperación paulatina y sostenida de la actividad turística; al igual que en el resto del mundo, los viajes han demostrado ser una cultura impregnada en lo profundo de la conducta humana; por lo que inmediato a las campañas de vacunación; y la consiguiente eliminación de restricciones ha desarrollado una tendencia positiva de reactivación.

Sin embargo, a pesar de esta tendencia positiva, los flujos turísticos aún no se equiparan a los niveles previos al año 2020; situación que se agrava al analizar el gasto turístico, puesto que se aprecia una disminución de hasta el 50% en los niveles de consumo por viajero; a lo que además se debe sumar la reducción del tiempo de permanencia en la isla, que de acuerdo con los servidores es de un 40% y que equivale entre 3 y 4 días menos por visitante.

Desde el punto de vista económico la pandemia originó que hasta un 84% de negocios turísticos disminuyan el número de colaboradores o cierren temporal y hasta de manera definitiva; sin embargo, las medidas de reactivación han logrado promover nuevas inversiones y reapertura de negocios; pero que resultan insuficientes para volver a generar los empleos perdidos.

Un aspecto que resulta interesante, aunque no directamente vinculado al objetivo del presente estudio, es la necesidad de profesionalizar la administración de los servicios turísticos de la Isla Santa Cruz; por cuanto, actualmente son principalmente personas con formación secundaria; también es necesario promover un mejor equidad de género; por cuanto, la mayoría de cargos administrativos en los servidores turísticos son hombres.

Finalmente, es necesario promover una mejor coordinación de esfuerzos entre el sector público y privado; puesto que la percepción de los servidores difiere de los funcionarios públicos; en este sentido, mientras en el sector público se habla de una reactivación exitosa; en el sector privado se perciben avances incipientes.

CONCLUSIONES.

El turismo en la Isla Santa Cruz de la provincia de Galápagos, Ecuador, ha sido impactado por la pandemia del COVID-19, afectando significativamente a la economía local y la sustentabilidad del sector turístico. A pesar de los esfuerzos por recuperar los niveles de visitantes anteriores a la pandemia, aún no se ha alcanzado la totalidad de la demanda pre-pandemia. Por lo tanto, se requiere una coordinación efectiva entre los actores públicos y privados para generar las condiciones adecuadas que permitan una recuperación sostenible y una reactivación del sector turístico. Es importante destacar que el enfoque en la sustentabilidad es crucial en el desarrollo del turismo, ya que contribuye a una visión a largo plazo y a la protección del patrimonio natural y cultural de la Isla Santa Cruz. En este sentido, la colaboración y el trabajo conjunto entre los actores involucrados resulta fundamental para lograr un equilibrio entre el desarrollo turístico y la conservación del medio ambiente y la cultura local.

Es necesario que se generen campañas y promociones que incentiven la mayor permanencia del visitante en la Isla, por cuanto un mayor tiempo de estadía provoca el incremento en el gasto; y consecuentemente mejora la rentabilidad de los servidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Carrión-Flores, C. E., Rentería-Pérez, E., Páez, F., & Rodríguez, M. (2021). Gestión de residuos sólidos en la industria turística de la isla Santa Cruz, Galápagos. *Revista Ingeniería y Competitividad*, 23(1), 7-20.
- Choi, H. S., & Murray, I. (2010). Predicting tourist spending in a destination from tourist attraction features and trip characteristics. *Journal of Travel Research*, 49(4), 413-426.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *América Latina y el Caribe: indicadores macroeconómicos del turismo*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4317/LCG2485e.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Correa, H. R., & López, Y. P. (2021). Afectación de la pandemia covid-19 y su incidencia en la economía y el turismo de Galápagos. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 580-589.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ecuador. Ministerio de Turismo. (2022). *Cuenta satélite de turismo, indicadores económicos de turismo*. Ministerio de Turismo del Ecuador: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-20-08-01/cuenta-satelite-de-turismo>
- Garabiza, B., & Franco, C. (2022). Análisis de los efectos generados por la pandemia mundial COVID-19 en el sector turístico ecuatoriano. *Espacios*, 16(1), 26-45.
- Gómez-Rodríguez, R., Díaz-López, C., & Juaneda-Ayensa, E. (2022). Turismo en tiempos de COVID-19: adaptación, resiliencia e innovación en destinos turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 31(1), 183-199.
- Liu, Y., Zhang, C., Liu, Q., & Yin, X. (2021). Application of Google Forms in Nursing Research: An Integrative Review. *Journal of Nursing Measurement*, 29(1), 17-29.
- López, J. P., Góngora-Serna, G., Prado-Aguilar, C. A., Alanis-Ocádiz, A., Maldonado-Paredes, E. S., Villagrana-Gutiérrez, G. L., & Becerra-Pérez, A. (2022). Construcción, validación y confiabilidad de un instrumento que mida la intención del consejo preconcepcional de los médicos en el primer nivel de atención. *Lux Médica*, 17(50), 41-50.
- Mendoza, Á. G. F., Reinoso, N. G., & Cobos, J. S. (2022). Efectos provocados por la pandemia del COVID 19 en las empresas turísticas locales de las Islas Galápagos (Ecuador). *Realidad. Tendencias y Desafíos en Turismo (CONDET)*, 20(1), 85-102.
- Organización Mundial de Turismo. (2022). *COVID-19 y el sector turístico, antes de pandemia. Organización Mundial de Turismo*. <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- Proaño-Lucero, G. E., López-Paredes, C. R., & Chérrez-Bahamonde, R. C. (2021). La situación turística actual de Ecuador y su incidencia en la reactivación económica. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(1), 29-39.
- Rentería-Pérez, E., Carrión-Flores, C. E., & Páez, F. (2019). La percepción de calidad de servicios turísticos: el caso de la isla Santa Cruz, Galápagos. *Revista Científica Tecnológica*, 15(1), 53-63.
- Tzeng, J. I., Chen, I. J., & Lu, M. Y. (2020). E-mail invitation for a web survey: An assessment of invitation methods and factors affecting response rates. *Social Science Computer Review*, 38(2), 247-258.

Valle Díaz, F. R., & Huamán Romaní, Y. L. (2022). Análisis predictivo de los indicadores macroeconómicos del sector turístico post-Covid-19, Perú 2019-2023. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(97), 580-596.

Vega Falcón, V., Castro Sánchez, F., & Romero Fernández, A. (2020). Impacto de la COVID-19 en el turismo mundial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 207-216.