

EFFECTOS PROVOCADOS POR LA PANDEMIA DEL COVID 19 EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS LOCALES DE LAS ISLAS GALÁPAGOS (ECUADOR)

Ángel Guillermo Félix Mendoza*

Joan Sotomayor Cobos***

Nelson García Reinoso**

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria
de Manabí Manuel Félix López

Consejo de Gobierno de Régimen
Especial de la provincia de Galápagos

CONTACTO


*  0000-0003-1586-1068

 afelix@espam.edu.ec

**  0000-0003-0972-3347

 ngarcia@espam.edu.ec

***  0000-0003-1260-1957

 joanjoan.sotomayor@
gobiernogalapagos.gob.ec

Cita recomendada

Félix Mendoza, Ángel Guillermo; García Reinoso, Nelson y Sotomayor Cobos, Joan. (2022). Efectos provocados por la pandemia del COVID 19 en las empresas turísticas locales de las Islas Galápagos. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 20 (1), 85-102.

Recibido: 07/02/2022.

Aceptado: 29/03/2022.

RESUMEN

La aparición de Covid-19 ha traído consigo una serie de consecuencias tanto para la salud, como para la economía de los países. Las Islas Galápagos no son la excepción, gran parte de su dinámica e interacciones económicas, políticas, sociales y ambientales están relacionadas con la actividad turística. El presente estudio pretende generar un acercamiento a la realidad turística inmediata provocada por la presencia de la pandemia, tomando como base las apreciaciones de los empresarios turísticos (oferta). Se emplea para ello un cuestionario para recoger los resultados de una encuesta instrumentada vía online a través de Google Forms con el objetivo principal de captar impresiones de los empresarios y gestores turísticos de las Islas San Cristóbal y Floreana. Se recolectaron 62 encuestas, que representan el 28% de los establecimientos catastrados en el Ministerio de Turismo (MinTur). La información cuantitativa fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 23 y la cualitativa a través del ATLAS TI versión 8. Existe una gran preocupación en el sector turístico privado debido a la poca capacidad de reacción por parte de las autoridades locales y gubernamentales, lo que podría desencadenar en un alto desempleo y la utilización de estrategias poco efectivas por parte de los prestadores de servicios.

PALABRAS CLAVE

covid 19 - pandemia - turismo - recuperación de destinos - resiliencia turística - galápagos

EFFECTS CAUSED BY THE COVID 19 PANDEMIC ON LOCAL TOURISM COMPANIES IN THE GALAPAGOS ISLANDS

Ángel Guillermo Félix Mendoza*

Nelson García Reinoso**

Joan Sotomayor Cobos***

Manuel Félix López Higher Polytechnic
Agricultural and Livestock
School of Manabí

Governing Council of the Special Regime
of the Galapagos Province

CONTACT

*  0000-0003-1586-1068

 afelix@espam.edu.ec

**  0000-0003-0972-3347

 ngarcia@espam.edu.ec

***  0000-0003-1260-1957

 joanjoan.sotomayor@gobiernogalapagos.gob.ec

Recommended citation style

Félix Mendoza, Ángel Guillermo; García Reinoso, Nelson y Sotomayor Cobos, Joan. (2022). Effects caused by the COVID 19 pandemic on local tourism companies in the Galapagos Islands. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 20 (1), 85-102.

Received: 07/02/2022.

Accepted: 29/03/2022.

ABSTRACT

The appearance of Covid-19 has brought with it a series of consequences for both health and the economy of the countries. The Galapagos Islands are no exception, a large part of their economic, political, social and environmental dynamics and interactions are related to tourist activity. This study aims to generate an approach to the immediate tourism reality caused by the presence of the pandemic, based on the assessments of tourism entrepreneurs (offer). For this, a questionnaire is used to collect the results of a survey conducted online through google forms with the main objective of capturing impressions from entrepreneurs and tourism managers of the San Cristóbal and Floreana Islands. 62 surveys were collected, representing 28% of the establishments registered in Ministry of Tourism (MinTur). The quantitative information was processed in the statistical program SPSS version 23 and the qualitative one through ATLAS TI version 8. There is great concern in the private tourism sector due to the little reaction capacity on the part of local and governmental authorities, which it could lead to high unemployment and the use of ineffective strategies by service providers.

KEYWORDS

covid 19- pandemic- tourism-recovery of destinations- tourism resilience- galápagos

INTRODUCCIÓN

Las expectativas generadas por la Organización Mundial del Turismo (OMT) para el 2020 eran de las mejores de los últimos tiempos, debido a las cifras alcanzadas durante el 2019, las proyecciones para el siguiente año eran inmejorables según reportes oficiales (OMT, 2020a; OMT, 2020,b): 2019 fue un año de gran crecimiento para el turismo internacional. Previamente, los años 2017 (+ 7 %) y 2018 (+ 6 %) habían demostrado un rápido crecimiento en los índices de visitas a nivel mundial, y en el 2019 la demanda fue más lenta al inicio de año, especialmente en países con una economía más avanzada como los europeos, pero al culminar el año las cifras fueron coherentes a los años anteriores. Así se proyectaba un 2020 donde las proyecciones presentadas por la OMT auguraban condiciones favorables según las tendencias y basadas en las perspectivas de mejoras económicas mundiales, junto a los populares índices de confianza, lo que se esperaba redunde en un crecimiento de al menos 3% al 4% en las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo.

Está demás decir que nada de esto pudo suceder, debido a la presencia del SARS COVID 19 (Síndrome Agudo Respiratorio Severo provocado por el Coronavirus del 2019), el mismo que a finales de diciembre hacía su aparición en la provincia de Wuhan (China) y que empezaba a propagarse a nivel mundial. Lo que iba a iniciar una serie de restricciones por parte de los países, con la finalidad de evitar su propagación, la misma que iba a resultar incontrolable, generando cifras en pérdidas inimaginables, hasta la actualidad. Todos los esfuerzos realizados por muchos países del mundo de forma masiva para prevenir su propagación, como el distanciamiento social, el autoaislamiento y acciones similares al bloqueo, tuvieron un impacto importante en la demanda turística en muchos países (Haryanto, 2020) .

Los brotes de enfermedades y las pandemias han influido durante mucho tiempo en el cambio social y económico (Gössling, Scott & Hall, 2020; Hall, Scott & Gössling, 2020). La actividad turística ha sido uno de los pilares de la economía mayormente afectada durante las catástrofes socio naturales (Gössling et al., 2020; Félix Mendoza, Zepeda Arce y Villafuerte Holguín, 2021; Rivera & Félix, 2019). Los escenarios catastróficos más representativos de la caída del turismo conciernen principalmente a destinos urbanos enfocados al turismo extranjero (Vaishar & Štastná, 2020). Es interesante el caso del sureste asiático quien ha enfrentado a la pandemia a partir de cuatro parámetros diferenciadores como lo son: la diversificación de los medios de vida, regeneración de ecosistemas, revitalización cultural y desarrollo del turismo interno (Adams, Choe, Mostafanezhad & Phi, 2021)

La realidad es que mucho antes de que apareciera la pandemia, el turismo necesitaba de una reconstrucción desde sus bases, por lo que se puede tomar

este lapso de tiempo como una oportunidad para modificar acciones que contribuyan al desarrollo de una mejor actividad, más ecuánime y transversal. La transformación del turismo debe traer un enfoque viable en la equidad. Una nueva normalidad reconoce abiertamente las crisis y tensiones que habitaban el turismo mucho antes de la pandemia de COVID-19 (Benjamin, Dillette & Alderman, 2020). Tanto en el período anterior como posterior al COVID, existe la necesidad de conectar las capas externas del fenómeno turístico, que son las dimensiones y acciones fácticas, conductuales y perceptivas, con los modelos turísticos subyacentes que residen en las mentes de los interesados en el turismo (Pasquinelli & Trunfio, 2021).

En este punto se encuentra una gran dicotomía conceptual, la crisis ha llevado a una bifurcación en el camino, dando la oportunidad perfecta para seleccionar una nueva dirección y avanzar adoptando un camino más sostenible (Ioannides & Gyimóthy, 2020), por una parte es probable que el efecto de COVID-19 en la industria del turismo mundial sea más dañino que cualquier otro evento anterior (Deb & Nafi, 2021), pero por otra parte existen investigaciones que destacan el carácter resiliente del turismo en el sentido de que se transforma pero no deja de existir (Corbisiero & Monaco, 2021). Sin embargo, la naturaleza de dicho cambio es selectiva, lo que significa que a veces es mínimo y, en otras ocasiones, el cambio o la transformación pueden ser inesperados, lo que podría incluso reforzar los paradigmas contemporáneos (Hall *et al.*, 2020).

La pandemia no solo ha acelerado una crisis de sentido en el mundo occidental, probablemente causada por el 11 de septiembre, sino que reafirma una tendencia a la cual se ha llamado "la muerte de la hospitalidad" (Korstanje, 2020). Por lo tanto, es importante tener bien pensado la gestión de desastres y crisis turísticas para mitigar el impacto y ayudar con la recuperación poscrisis (Yeh, 2021). Es necesario que los modelos de gestión de crisis en el turismo sean institucionalizados por las autoridades presentes en el territorio (Félix *et al.*, 2021), estos modelos a su vez deben estar respaldados con un compromiso con la equidad consiste en realizar cambios específicos en las prácticas y decisiones en múltiples niveles (Benjamin *et al.*, 2020). El modelo turístico actual en muchos países se está orientando a grupos más reducidos, estancias más prolongadas y la preferencia por el turismo interno; y mejor reactividad y adaptabilidad de los operadores turísticos a la precaria demanda del mercado (Vâzaru, Bocean & Cazacu., 2021), debido a que las condiciones de la pandemia actual así lo requieren, es imposible seguir improvisando acciones cuando se trata de la seguridad de la población local y la de los visitantes que interactúan en indeterminadamente alrededor del mundo.

Para poder realizar una propuesta sobre cualquier tipo de modelo de recuperación se debe analizar la situación actual de las comunidades locales ya que los residentes juegan un papel importante en aplanar la curva de

nuevas infecciones durante una crisis, mientras que al mismo tiempo sufren una disminución en los ingresos del turismo (Qiu, Park, Li & Song, 2020). Durante una crisis se trata de sacar lo mejor de los residentes locales, en especial aspectos relacionados a sus valores culturales y comportamiento responsable (Lindberg & Johnsson, 1997). Según Qiu et al. (2020) el uso de la tecnología es un determinante para el manejo de la información durante una crisis, esto implica que las autoridades locales y las organizaciones turísticas deben involucrar a las generaciones más jóvenes, que probablemente estarán más motivadas y estarán más informadas, en las acciones de recuperación de crisis después de la pandemia.

Los emprendedores y agentes turísticos locales no se han sentido respaldados por autoridades públicas particularmente en el sector de incentivos, ayudas económicas o créditos a bajo interés para restablecer la actividad empresarial, microempresas en su mayoría. La mayoría de ellos tuvo que depender de sus recursos para recuperar su capacidad operativa (Félix et al., 2021). A su vez el impacto de la pandemia traspasa las barreras del territorio, ya que según estudios realizados durante la pandemia, de tres de las mayores Over The Counter (OTC) en el turismo develan un rápido declive en el desempeño de la industria del turismo en medio del brote pandémico, estas empresas obtienen sus ganancias de los turistas al brindar servicios de reserva de hotel en línea, emisión de boletos aéreos y viajes en paquetes turísticos en todo el mundo (Liew, 2020). En respuesta a estos problemas, muchos gobiernos europeos han puesto a disposición de las empresas locales apoyo financiero temporal, a los trabajadores del sector y los de economía no declarada (Williams, 2021).

Para áreas de conservación a nivel mundial como lo son las Islas Galápagos, el turismo se ha presentado como un medio para abordar las aspiraciones de desarrollo comunitario de una manera compatible con los objetivos de conservación (Meredith, Blair & Burbano, 2020). Por lo que se han realizado estudios relacionados a las pérdidas provocadas por la ausencia de visitantes al Parque Nacional Galápagos, las mismas que representan la mitad de los ingresos en comparación con el 2020, lo que tendría un alto impacto en las actividades de preservación del Parque Nacional Galápagos. Pero enfocarse simplemente en los ingresos dejados de percibir por los turistas que visitan el parque, dejan abierta una brecha importante en esta interacción que genera el turismo, por esto, la presente investigación tiene como objetivo generar un acercamiento a la realidad de los emprendedores locales del turismo en las Islas Galápagos, durante los primeros meses de pandemia, y así, comprender su perspectiva y orientaciones para la etapa de recuperación.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de tipo mixta, ya que en primera instancia analiza una serie de datos cuantitativos y posteriormente realiza un estudio cualitativo de información. El objeto de estudio de esta investigación está relacionado con las empresas y negocios del sector turístico de las Islas San Cristóbal y Floreana perteneciente a las Islas Galápagos. La metodología utilizada se basa en el modelo de Investigación-Acción-Participación (IAP) desarrollado por (Martí, 2000).

El estudio se basó en primera instancia en la aplicación de una encuesta a prestadores de servicios turísticos de estas Islas basado en experiencias previas (Félix & García, 2020; Félix, García & Vera, 2020). El cuestionario fue desarrollado con preguntas abiertas y cerradas, de respuestas múltiples, compartido vía *online* a través de *Google Forms*, la difusión se hizo por dos vías, de manera directa a los correos electrónicos de los gerentes y propietarios de los establecimientos; y a través de los grupos de *WhatsApp* de las diversas asociaciones (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, entre otros).

El cuestionario estableció como objetivo principal la necesidad de recoger las impresiones de los empresarios turísticos de las islas en estudio, teniendo en cuenta sus proyecciones en diversos ámbitos como: pérdidas económicas, estabilidad laboral, búsqueda de incentivos y posibles estrategias de reactivación. Se estructuró en 10 ítems donde se indaga acerca de las características de la empresa, clientes dejados de atender, pérdidas de ingresos por no facturación y totales, egresos fijos que afectan su liquidez, porcentaje de reducción de su plantilla o cierre de contratos de trabajo, tipos de incentivos que necesita para reactivar su empresa; estrategias de recuperación que consideran implementar de inmediato y consideraciones generales sobre el manejo de la crisis.

El trabajo investigativo se desarrolló en el período comprendido desde el 1 al 15 de Mayo de 2020. Se realizó un muestreo no probabilístico intencional con los establecimientos inventariados en el MinTur, de los cuales respondieron 62 establecimientos, obteniendo una muestra del 28% de la población total (López-Guzmán, Borges, & López, 2012). Para el procesamiento de la información obtenida se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23, y para su análisis se utilizaron los métodos estadísticos univariantes y bivariantes.

Para el análisis cualitativo se utilizó el método de análisis de contenido procesado en el programa ATLAS ti, versión 8.4, para el procesamiento de esta información, se ingresaron las respuestas abiertas de la última pregunta que trataba de identificar las opiniones sobre las acciones individuales que nacían como sugerencia de cada uno de los encuestados, toda esta información fue

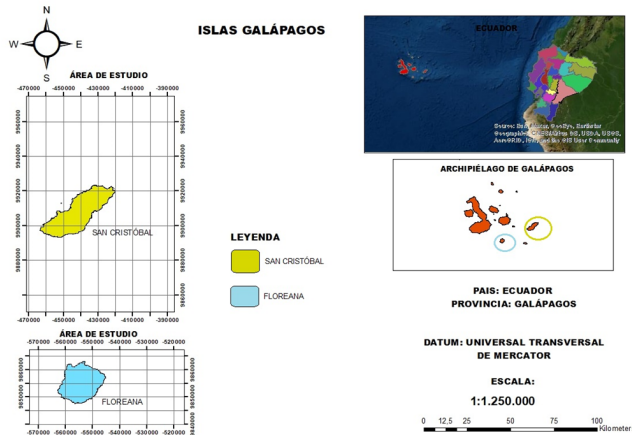
procesada mediante el análisis deductivo e inductivo utilizando el enraizamiento (coincidencias) de la información. Las respuestas podrían dar varias citas, que fueron etiquetadas por códigos, y estos, a su vez, como estrategias o sugerencias similares propuestas por los encuestados para la reactivación del sector empresarial. Por último se graficaron estos resultados en un mapa de relaciones.

RESULTADOS

El cantón San Cristóbal es la capital política de las Islas Galápagos, está conformado actualmente por las islas San Cristóbal (558 km²), Floreana (172 km²), Española (60 km²), Santa Fe (24 km²), Genovesa (14 km²), y la Roca León Dormido, se destaca que las dos primeras son las que concentran la totalidad de prestadores de servicios turísticos. Desde el punto de vista bioclimático, la región presenta tres zonas: la zona árida, comprendida entre 0 y 180 msnm, con temperaturas que oscilan entre 17 y 22° C; la zona de transición, que llega a los 320 msnm, registra una temperatura media anual de 14 a 17° C y la zona húmeda, que se encuentra sobre los 320 msnm, con una temperatura media de 13 a 17° C. En las áreas destinadas a uso agropecuario existe un buen patrón pluviométrico de distribución anual, cuyos promedios oscilan en alrededor de 1.550 mm. En San Cristóbal el promedio anual de temperatura incluye una época caliente entre enero y abril, con temperaturas que fluctúan entre los 26 y los 28° C, y una época fría durante el resto del año con temperaturas inferiores a los 24°C, registrándose en sitios del oeste temperaturas de hasta 14°C.

El sistema económico productivo, está descrito en el marco del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón San Cristóbal, este cantón se encuentra localizado en un territorio declarado por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad, para lo cual se ha creado un régimen especial de gestión, como se lo denomina al Régimen especial Galápagos, su planificación se basa en el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir y la Norma Constitucional que consagra los derechos de la naturaleza, este es un proceso inédito y complejo; pues si bien se tratan de garantizar los derechos de la naturaleza, también subsisten con conflictos internos entre posiciones que van por una conservación a ultranza de los recursos de la naturaleza y aquellas que privilegian la explotación del gran potencial turístico de este capital natural.

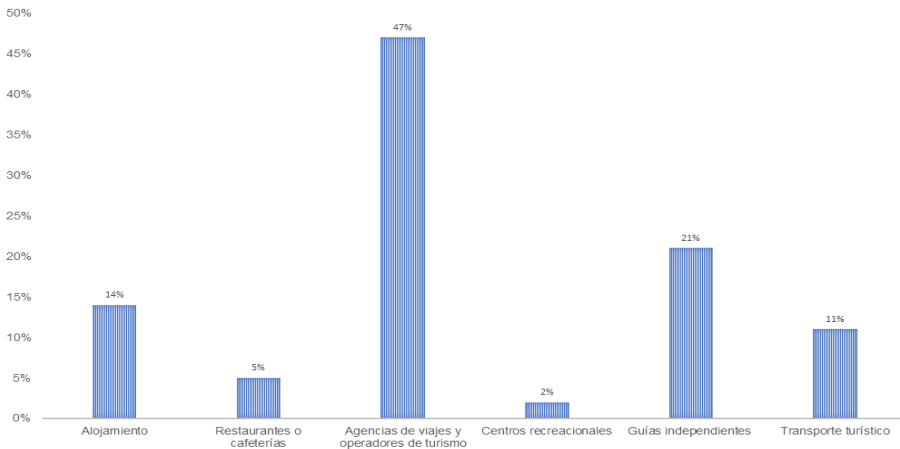
Figura 1. Descripción geográfica del objeto de estudio (islas San Cristóbal y Floreana).



Fuente: elaboración propia (2021).

Como se describe en la metodología se realizó un muestreo de los establecimientos turísticos registrados en el MINTUR, de los cuales respondieron 62 establecimientos, obteniendo una muestra del 28% de la población total. Este trabajo se realizó a través de *mailing* y grupos de *WhatsApp* mediante los cuales se contactaron directamente a los propietarios o administradores de los negocios. Su distribución (ver figura 2) en su mayor proporción se vio representada por las agencias de viajes u operadores, quienes junto a los hoteles y guías independientes han sido los más afectados durante los primeros meses de la pandemia.

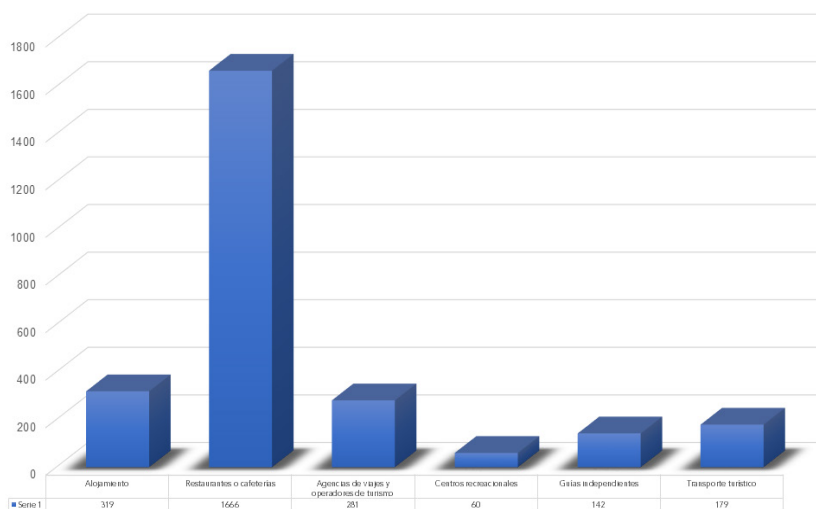
Figura 2. Distribución de la muestra realizada en las islas objeto de estudio.



Fuente: elaboración propia (2021).

Por otra parte se muestra un alto impacto en la operatividad de los establecimientos debido a la capacidad 0 de los primeros meses (ver figura 3), donde se logra proyectar un promedio de demanda insatisfecha, liderada por los negocios de alimentos y bebidas, que debido a su servicio de rotación son los más perjudicados, seguido por los establecimientos de alojamiento y operadores quienes muestran un promedio significativo de clientes no atendidos mensualmente durante el confinamiento.

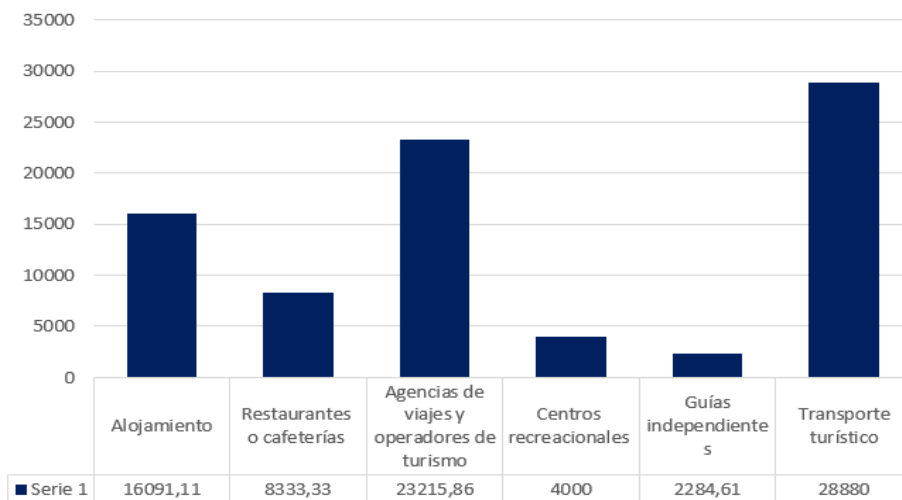
Figura 3. Promedio de visitantes mensuales por establecimiento – no atendidos.



Fuente: elaboración propia (2021).

También relacionado muy de cerca a estos primeros datos, se encuentra el promedio de facturación (ver figura 4) el cual muestra las pérdidas económicas referenciales de los negocios locales, estas proyecciones son proporcionadas por los propietarios, mediante una comparación a otros años, en este caso se puede observar que el transporte turístico es uno de los rubros más afectados, esto debido a la presencia de los llamados cruceros locales, los mismos que muestran un mayor flujo de caja debido a los servicios que ofrecen, seguido por las pérdidas económicas de las agencias de viajes y los establecimientos de alojamiento.

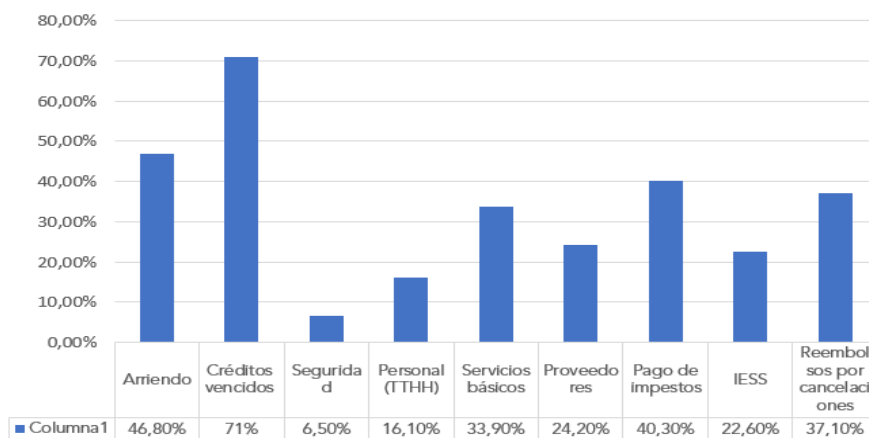
Figura 4. Promedio de facturación por establecimiento valores no percibidos (expresados en dólares).



Fuente: elaboración propia (2021).

Uno de los datos más importantes por conocer, se relacionan con los principales egresos que afectaban a los negocios durante los primeros meses (ver figura 5) debido a la ocupación 0 de sus negocios, pero muchos de éstos debían seguir cubriéndose con gastos generales operativos. En esta parte se abrieron un abanico de posibilidades de selección múltiple en el cuestionario, cada respuesta podría obtener un 100% de coincidencias entre los emprendedores, donde se observa que el pago de créditos vencidos con las instituciones financieras era una de las principales preocupaciones por parte de los administradores, seguido en proporciones muy equilibradas de los costos de arriendo, pago de impuestos, costos por cancelaciones y el pago de servicios básicos.

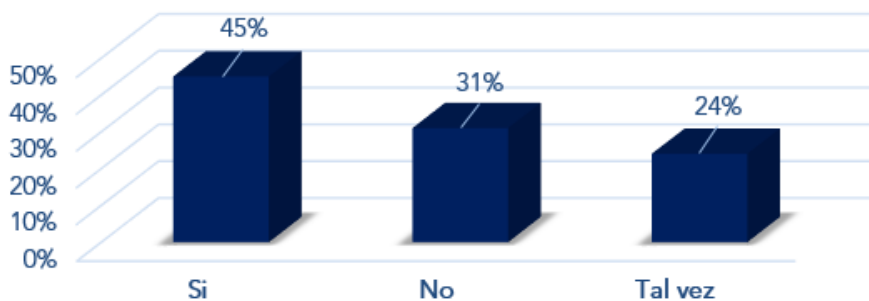
Figura 5. Principales egresos que afectan a los empresarios.



Fuente: elaboración propia (2021).

Una de los defectos más devastadores desde el punto de vista social se lo puede ver representado en los porcentajes de posible desempleo en las islas (ver figura 6), donde los empleadores responden de manera favorable con casi un 50% a la posibilidad de dejar de contar con parte de su equipo, debido a los costos que estos representan para su establecimiento para los meses venideros, esto sumado a la incertidumbre provocada por posibles futuros confinamientos y a los problemas legales que podrían conllevar los despidos intempestivos o bajas salariales.

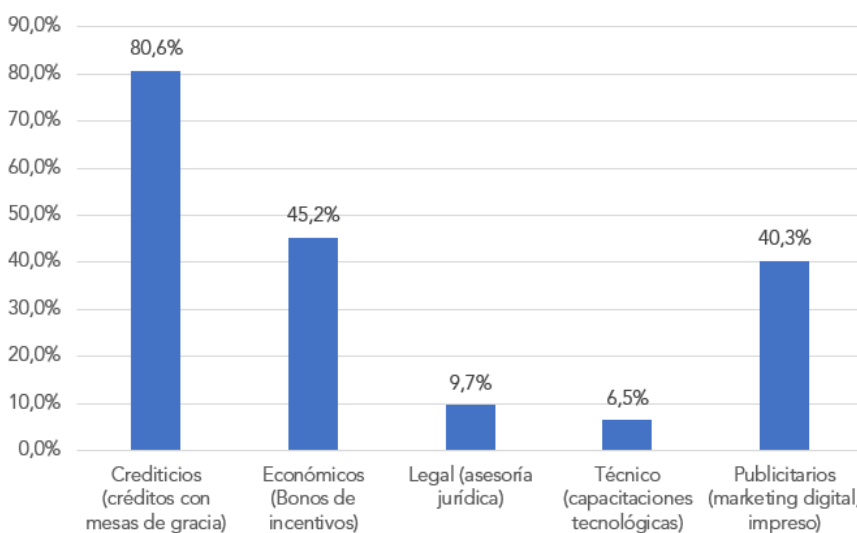
Figura 6. Porcentaje de posible desempleo.



Fuente: elaboración propia (2021).

En este punto se inicia el bloque informativo que apunta a las posibles soluciones del sector, en primera instancia se indaga sobre las opciones a corto plazo relacionadas con los incentivos de parte del gobierno y otras instituciones para la reactivación del sector (ver figura 7), donde se otorgaron opciones de respuesta de selección múltiple, encontrando un alto porcentaje de respuestas relacionadas a la necesidad de créditos blandos por parte de las instituciones financieras, que otorguen meses de gracia para el inicio de los pagos, también se observa necesario la implementación de bonos de incentivo por parte del gobierno y el apoyo en promoción y marketing digital para las Islas.

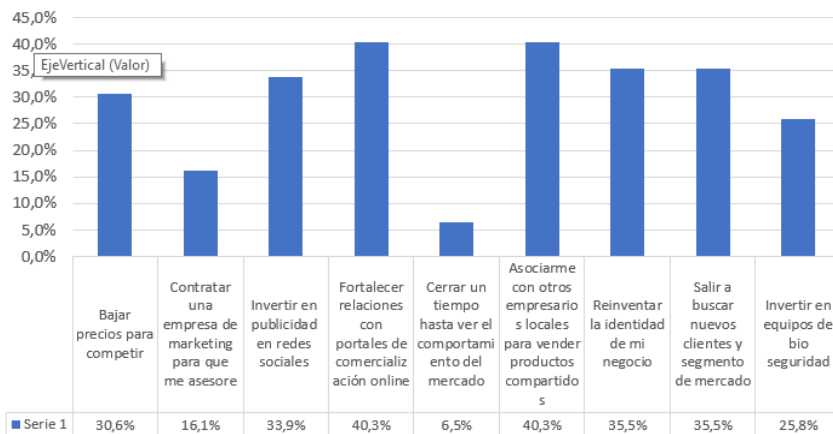
Figura 7. Principales incentivos necesarios para reactivar el sector empresarial.



Fuente: elaboración propia (2021).

Por último se determinan las posibles estrategias de resiliencia propias del sector para contrarrestar la crisis actual (ver figura 8). De la misma forma a través de respuestas de selección múltiple se determinan que las dos respuestas mayormente escogidas están relacionadas a la asociatividad empresarial, lo cual se hace muy necesario en momentos de crisis, el trabajar con otros emprendimientos locales y el uso de portales de comercialización *on line* serían los pasos seleccionados para recuperarse de la crisis actual. También el reinventarse como negocio y acceder a nuevas carteras de clientes se muestran como acciones a desarrollar a corto plazo, junto a un fuerte trabajo en redes sociales

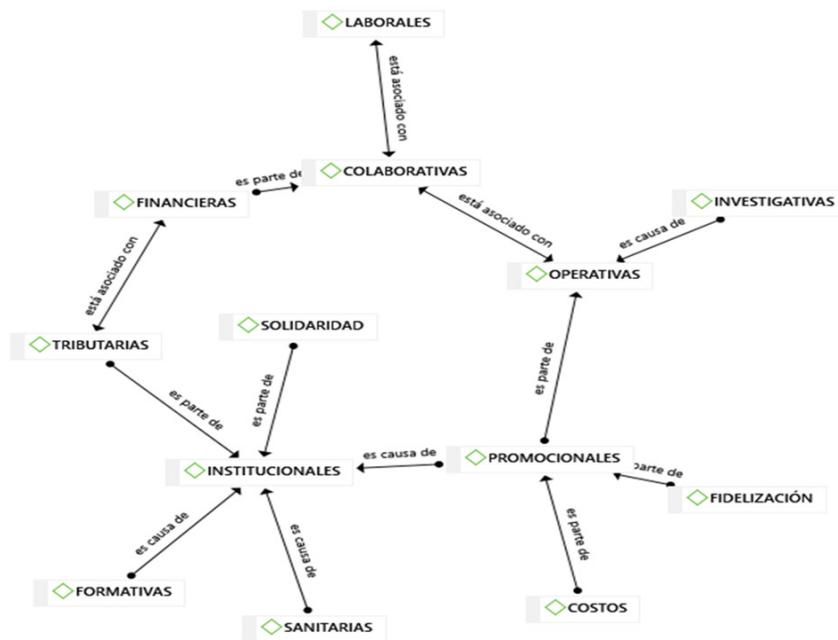
Figura 8. Principales estrategias de resiliencia del sector.



Fuente: elaboración propia (2021).

Al final de las opciones de selección múltiple en su mayoría, se dejó un casillero en blanco para receptor sugerencias de parte de los empresarios para las autoridades locales y nacionales, la intención de esto era realizar un análisis de su contenido y poder determinar la orientación de hacia dónde deben ir encaminadas las estrategias de recuperación y la relación existente entre estas (ver figura 9). Mediante un trabajo de revisión deductivo se fueron codificando estas estrategias dando como resultado 13 códigos diferentes, de los cuales se presentan con un alto enraizamiento (más repetitivos) los relacionados a las estrategias de mejoramiento operativo, financiero y colaborativo. Las interacciones entre estas y su posicionamiento jerárquico, buscan orientar la toma de decisiones y mapear el accionar del sector turístico durante los primeros meses de la crisis provocada por la presencia de SARS COVID 19 en las Islas Galápagos de Ecuador.

Figura 9. Análisis cualitativo: mapa de relaciones basado en las sugerencias personales del sector.



Fuente: elaboración propia (2021).

CONCLUSIONES

Se concluye inicialmente que los efectos de la pandemia durante los primeros meses, han tenido un impacto negativo en varios de los sectores representativos de la planta turística en las islas. Cabe destacar que debido a que las Islas Galápagos son el principal atractivo turístico del Ecuador, se encuentra un esquema operativo orgánico, que está encabezado por las agencias de viajes u operadores locales, de la mano con los hoteles y transporte turístico (cruceos locales) todas estas figuras han sido las que han sufrido un mayor impacto económico negativo debido al confinamiento y estancamiento de los flujos internacionales, quienes representan el mayor porcentaje de visitantes de las Islas.

Los promedios de demanda insatisfecha y de pérdidas por facturación, reflejan una preocupante realidad para los emprendedores locales durante los primeros meses de la pandemia, la capacidad de ocupación era referente a 0 y los valores que se requerían para cubrir los gastos operativos eran las principales preocupaciones, ya que comparados con meses anteriores o temporadas de

alta afluencia de años anteriores, mostraban una diferencia importante, el nivel de desempleo también genera una alerta importante a tomar en cuenta para los planes de reactivación.

Los mayores gastos en los que están incurriendo los negocios están relacionados a los créditos vencidos, los gastos generales operativos y los pagos de impuestos, son variables a tener en cuenta para la construcción de planes de recuperación de este destino. Las principales estrategias a utilizar para la recuperación de la actividad por parte de los negocios locales están relacionados al trabajo asociativo y el marketing digital, por medio del uso de plataformas de comercialización *on line* y la inversión en social media, para de esta forma recuperar los flujos de visitantes a corto plazo.

Las sugerencias otorgadas por los encuestados están orientadas en su mayoría a mejorar aspectos operativos del sector, especialmente en la utilización de nuevos métodos de bioseguridad, la capacidad de carga y el fomento al talento humano. Por otra parte se busca el respaldo financiero de las instancias del estado y la flexibilidad por parte de la banca privada con el fin de reestructurar deudas y generar nuevos canales preferenciales de créditos para el sector primordialmente. Por último se destaca la motivación al trabajo colaborativo interempresarial e intersectorial (sector público y privado), esto prevé un cambio de mentalidad positivo en el sector turístico de las Islas Galápagos, el cuál puede contribuir a los modelos de gestión de crisis que aquí se creasen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, K. M., Choe, J., Mostafanezhad, M., & Phi, G. T. (2021). (Post-) pandemic tourism resiliency: Southeast Asian lives and livelihoods in limbo. *Tourism Geographies*, 23 (4), 915–936. <https://doi.org/10.1080/14616688.2021.1916584>
- Benjamin, S., Dillette, A., & Alderman, D. H. (2020). We can't return to normal: committing to tourism equity in the post-pandemic age. *Tourism Geographies*, 22 (3), 476–483. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759130>
- Corbisiero, F., & Monaco, S. (2021). Post-pandemic tourism resilience: changes in Italians' travel behavior and the possible responses of tourist cities. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 13 (3), 401–417. <https://doi.org/10.1108/WHATT-01-2021-0011>
- Deb, S. K., & Nafi, S. M. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on tourism: Recovery proposal for future tourism. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 33 (4), 1486–1492. <https://doi.org/10.30892/gtg.334spl06-597>

- Félix , A., y 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*, 4 (1), 79–103. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>
- Félix, A., García, N., & Vera, R. (2020). Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic (COVID-19). *RIAT*, 16 (1), 66-78.
- Félix Mendoza, Á. G., Zepeda Arce, A., y Villafuerte Holguín, J. S. (2021). Turismo en tiempo de pandemias. covid-19 en Latinoamérica. *Turismo y Sociedad*, 29, 129–155. <https://doi.org/10.18601/01207555.n29.06>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29 (1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22 (3), 577–598. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Haryanto, T. (2020). Editorial: Covid-19 Pandemic and International Tourism Demand. *Journal of Developing Economies*, 5 (1), 1-4. <https://doi.org/10.20473/jde.v5i1.19767>
- Ioannides, D., & Gyimóthy, S. (2020). The COVID-19 crisis as an opportunity for escaping the unsustainable global tourism path. *Tourism Geographies*, 22(3), 624–632. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1763445>
- Lindberg, K., & Johnson, R. (1997). Modeling resident attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, 24 (2), 402-424. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)80009-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)80009-6).
- López-Guzmán, T., Borges, O., & López, J. M. (2012). Analysis of tourism supply and demand on the island of Sal, Cape Verde. *Rosa Dos Ventos*, 4 (4),469–485.
- Korstanje, M. (2020). E covid-19. *Dimensiones Turísticas*, 4, 179–196.
- Liew, V. K. (2020). The effect of novel coronavirus pandemic on tourism share prices. *Journal of Tourism Futures*,8 (1), 109-124. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2020-0045>

- Martí, J. (2000). La investigación -acción participativa. Estructuras y fases. En Rodríguez, Montañéz y Martí (Eds.), *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía*, 73–118. El viejo topo.
- Meredith, T., Blair, A., & Burbano, D. V. (2020). Vulnerabilities in the conservation– tourism alliance: the impacts of covid-19 in laikipia and the galapagos islands. *Human Ecology Review*, 26 (1), 47–58. <https://doi.org/10.22459/HER.26.01.2020.05>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020a). *Barómetro del Turismo Mundial. Edición especial de Mayo*.
- (2020b). *Barometro del Turismo Mundial*, 18 (1). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometeresp.2020.18.1.1>
- Pasquinelli, C., & Trunfio, M. (2021). The missing link between overtourism and post-pandemic tourism. Framing Twitter debate on the Italian tourism crisis. *Journal of Place Management and Development*. <https://doi.org/10.1108/JPMD-07-2020-0073>
- Qiu, R. T. R., Park, J., Li, S. N., & Song, H. (2020). Social costs of tourism during the COVID-19 pandemic. *Annals of Tourism Research*, 84 (April), 102994. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102994>
- Rivera, M., & Félix, Á. (2019). Strategic planning and governance in the recovery of touristic destinations affected by unnatural disasters. State of the question. *Revista Investigaciones Geográficas*, 72, 235-254.
- Vaishar, A., & Štastná, M. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic on rural tourism in Czechia Preliminary considerations. *Current Issues in Tourism*, 0 (0), 1–5. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1839027>
- Vârzaru, A. A., Bocean, C. G., & Cazacu, M. (2021). Rethinking tourism industry in pandemic covid-19 period. *Sustainability (Switzerland)*, 13 (12), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13126956>
- Williams, C. C. (2021). Impacts of the coronavirus pandemic on Europe's tourism industry: Addressing tourism enterprises and workers in the undeclared economy. *International Journal of Tourism Research*, 23 (1), 79–88. <https://doi.org/10.1002/jtr.2395>

Yeh, S. S. (2021). Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research*, 46 (2), 188–194. <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1805933>