

# Impacto del Covid-19 en el sector turístico de Paraguaná (Venezuela) desde la visión del prestador de servicios turísticos

Impact of covid-19 on the tourism sector of Paraguaná (Venezuela) from the perspective of the tourism service provider

Gladys Reyes de Velasco  
greyes920@gmail.com

Laura Flores  
laurafspd@gmail.com

José Rodríguez  
Joserh9703@gmail.com

---

Universidad del Zulia, Venezuela

## *Resumen*

Este artículo forma parte de una investigación que tuvo como propósito analizar el impacto y los efectos del Covid-19 en el sector turístico de Paraguaná, en Venezuela, desde la visión del prestador de servicios turísticos. Fue una investigación exploratoria descriptiva, con diseño de campo, se aplicó una encuesta a 45 prestadores de servicios turísticos de la Cámara de Turismo de Paraguaná, el cuestionario de la encuesta fue validado por 3 expertos y la confiabilidad fue 0,970. Entre las principales conclusiones del estudio, con respecto al ámbito sanitario los prestadores de servicios turísticos cumplen con las medidas sanitarias para prevenir contagios; el sector turístico fue uno de los más afectados, teniendo un impacto

## *Abstract*

This article is part of an investigation whose purpose was to analyze the impact and the effects of Covid-19 on the tourism sector of Paraguaná, in Venezuela, from the perspective of the tourism service provider. It was a descriptive exploratory research, with a field design, a survey was applied to 45 tourism service providers of the Paraguaná Chamber of Tourism, the survey questionnaire was validated by 3 experts and the reliability was 0.970. Among the main conclusions of the study are in the health field, tourist service providers comply with health measures to prevent contagion; the tourism sector was one of the most affected, having a negative economic impact, without government support to face

económico negativo, sin apoyo gubernamental para enfrentar la crisis; la merma en los ingresos tuvo incidencia social, disminuyendo el apoyo a las actividades comunitarias, reducción de personal o desmejora en las condiciones salariales. Sin embargo, el impacto ambiental fue positivo, se realizaron planificaciones internas y adiestramientos al personal; en cuanto a la demanda turística, el turista es más exigente y cuidadoso de medidas de bioseguridad y temas migratorios. Se sugiere, considerar los resultados de esta investigación para reflexionar y evaluar las repercusiones de la pandemia en el sector turístico local.

**Palabras clave:** Impacto, COVID 19; Sector turístico; Prestador de servicios turísticos

the crisis; the decrease in income had a social impact, decreasing support for community activities, reducing personnel or worsening salary conditions. However, the environmental impact was positive, internal planning and staff training were carried out; Regarding the tourist demand, the tourist is more demanding and careful about biosecurity measures and migratory issues. It is suggested to consider the results of this research to reflect and evaluate the repercussions of the pandemic on the local tourism sector.

**Keywords:** Impact, COVID 19; Tourism sector; Tourism service provider

## Introducción

El turismo ha demostrado ser una actividad económica con alto grado de sensibilidad y la actual pandemia lo ha ratificado. El Covid-19 surge en China, a finales del año 2019 y rápidamente se expandió por el mundo entero, teniendo un fuerte impacto en la economía mundial. En tal sentido, los gobiernos tomaron una serie de medidas para contener la epidemia, a saber: cierre de las fronteras, restricciones a la movilidad internacional, cuarentenas, confinamiento, y campañas de promoción del distanciamiento social, del uso de mascarillas y recomendaciones de aseo. En relación con los viajeros internacionales, también ha habido cambios en los requisitos de visados, restricciones por nacionalidad, cambios de documentación requerida y medidas médicas (OIM, 2020).

Así pues, todos los países del mundo sufren con la paralización de la economía mundial, principalmente los dependientes de la actividad turística, los cuales se encuentran estancados por la pandemia. Sin embargo, algunos gobiernos han generado como medidas para contrarrestar estos efectos negativos, algunos instrumentos fiscales y ayudas a las empresas y sus trabajadores. Ciertamente, cada país podrá enfrentar la crisis por pandemia de diferente manera, básicamente según la capacidad de tres factores como son: el tamaño del Producto Interno Bruto (PIB), su situación fiscal y la estructura de su economía. Señala Borges (2020) que países con mayor PIB, situación fiscal equilibrada y menos dependencia del comercio internacional y del turismo, están en mejores condiciones de superar la crisis, pero para varias naciones, especialmente de América Latina, las consecuencias de la emergencia sanitaria podrán extenderse por varios años.

Por su parte, en Venezuela según González (2020), presidente del Consejo Nacional del Turismo (Conseturismo), la pérdida de ingresos para el sector se vio reflejada, aproximadamente, en un 85% durante los meses de paralización que generó la pandemia en el país, es decir que el país no escapó de la realidad que vive el sector a nivel mundial. La pandemia ha dejado altamente afectados a los prestadores de servicios turísticos, agotando el flujo de caja y las reservas económicas que están en un punto de no retorno. Así mismo mencionó el presidente de Conseturismo, que mientras no haya la movilidad completa, que incluye transporte marítimo, terrestre y aéreo, no se puede hablar de una flexibilización del sector para su recuperación total, ya que información suministrada por sus miembros, alrededor del 30% de las operaciones no estarán en posibilidades de abrir, una situación que lleva a eminentes pérdidas de puestos de trabajo.

Ahora bien, hay que destacar que en la península de Paraguaná, se conformó desde hace más de una década, la Cámara de Turismo de Paraguaná (PARCATUR), el cual es uno de los organismos privados más destacado en la zona, ya que agrupa a los prestadores de servicios turísticos que formal-

mente ejercen la actividad turística en la península, siendo un gremio que se mantiene activo para coordinar, conjuntamente con el sector gubernamental, las políticas y acciones que beneficien a todos sus miembros e incentive a los no incorporados a formalizar sus actividades.

Sin embargo, la presidenta de PARCATUR señala que en relación al impacto de la pandemia en el sector turístico local, no hay un respaldo estadístico propiamente dicho, pero según las reuniones de trabajo realizadas con los miembros del gremio, evidencian que en los municipios con mayores atractivos turísticos y acostumbrada afluencia de turistas, el 60% de las posadas han cerrado sus puertas y de ellas proviene el 40% del empleo en el sector turístico de la península de Paraguaná (Morales, 2021). Por consiguiente, estas críticas cifras tienen un significativo impacto a nivel social, en este territorio venezolano, haciéndose necesario contar con información que permita reflejar el impacto de esta emergencia sanitaria y contar con elementos teóricos para argumentarse ante la toma de decisiones, específicamente desde la visión del prestador de servicios turísticos.

### Antecedentes de la investigación

Entre los antecedentes que se consideraron se tiene a Bermúdez (2020), quien realizó una investigación titulada “Efectos financieros del confinamiento por el Covid-19 para las pymes del sector turístico y hotelero de la ciudad de Santa Marta, Colombia”. En la investigación se analiza la situación económica por la que está atravesando el sector hotelero y turístico, por causa de la pandemia mundial originada por el virus COVID-19.

También fue tomado como antecedente, la investigación de Quevedo *et al* (2020), titulada “Impacto del Covid -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador”. El objetivo del estudio fue analizar el impacto del COVID-19 en el emprendimiento del sector turístico en Ecuador, para lo cual se consultaron fuentes bibliográficas reconocidas en la materia, tal como es el caso de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). El proceso de análisis permitió evidenciar que, la existencia de los emprendimientos en Ecuador está mediada por numerosos factores como la dinámica económica del país y el apoyo económico a través de créditos. Es en el sector comercio y servicios en el que predominan las iniciativas de negocios, las cuales son lideradas por mujeres con algún estudio superior. Del mismo modo Quevedo *et al* (2020) encontró en toda la literatura que el sector turismo fue el más afectado, siendo el primero en cerrarse y el último en abrirse, por efectos de la pandemia.

Por otra parte, el estudio de Romero y Pascucci (2020), denominado “Covid 19. La pandemia, el derecho a la salud en Ecuador y Venezuela”, el objeto de la investigación es el estado del derecho a la salud de la población ecuator-

riana y venezolana afectada por la enfermedad de la Covid 19. Se realizó un proceso de revisión del tratamiento jurídico de Ecuador y Venezuela. Entre las principales conclusiones del estudio, se tiene que, dentro del campo productivo, Ecuador y Venezuela evidencian la necesidad de una legislación actualizada, que norme el accionar preventivo en salud pública, en seguridad y salud ocupacional.

Por otra parte, es necesario destacar lo expresado por Félix *et al* (2020), que el turismo ha demostrado ser una actividad económica con alto grado de sensibilidad, la pandemia lo ha ratificado, por tanto, en revisiones de literatura e informes técnicos de organismos oficiales del turismo enfocados en Latinoamérica, señalan que las principales afectaciones de la pandemia no solo están vinculadas a los efectos socioeconómicos en el turismo mundial y latinoamericano, sino que también causan efectos en el comportamiento psicológico y en las preferencias del turista pos-Covid-19.

Es decir, que se observa una demanda al turismo de espacios abiertos, como el rural y comunitario, por tanto, es una importante alternativa para nuevos emprendimientos turísticos, reforzar las actividades al aire libre y aprovechar la limitada capacidad de carga. Este tipo de turismo es de gran relevancia para el desarrollo de las comunidades rurales, buscando conservar el ambiente para garantizar la sostenibilidad y reactivación del sector de manera sostenible, dinamizando la económica de los territorios (Cabanilla *et al*, 2021).

Además, señala Mora (2020), que la demanda luego de pandemia, se presume tendrá preferencia por destinos y tipos de turismo con un buen nivel de higiene, protocolos de bioseguridad, destinos poco conocidos, viajes cortos a espacios abiertos para mantener contacto con la naturaleza y turismo místico. Por otra parte, la tendencia de viajes es en grupos pequeños o en familia y aumento en la adquisición de servicios a domicilio.

### Consideraciones metodológicas

La investigación es exploratoria descriptiva, ya que no existen evidencias de investigaciones aplicadas al caso del impacto del Covid 19 en el Turismo, en la península de Paraguaná en Venezuela y como señala Fuentes *et al* (2020:57), “el investigador busca conocer el problema y descomponer su estructura a partir del análisis de sus expresiones”. Es descriptiva porque “hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Palella y Martins, 2012:92).

Igualmente, en esta investigación se empleó el método deductivo; diseño no experimental, de campo, ya que la información necesaria se recopiló directamente de la realidad, en este caso desde la visión de los prestadores de

servicios turísticos de PARCATUR, entre los meses de julio 2021 a junio 2022, por tanto su carácter es transeccional.

La población la conformaron 45 prestadores de servicios turísticos de PARCATUR, la cual representa el único organismo privado activo que reúne a este tipo de empresas formalmente establecidas en la zona y trabaja por el logro de objetivos comunes para sus miembros; la conforman 9 hoteles, 14 posaderos, 12 empresas gastronómicas, 5 agencias de viajes, 2 centros comerciales y recreativos y 3 dentro de la categoría de otros prestadores de servicios turísticos como organizadores de eventos y adiestramiento turístico. Por tratarse de un número de individuos accesible a los investigadores, se analizó la totalidad de los mismos, lo que significó que se hizo un censo o estudio de tipo censal (Palella y Martins, 2012).

Para recopilar los datos se utilizaron como métodos, el arqueo bibliográfico y la encuesta; empleando como técnicas de recolección, en el caso del arqueo bibliográfico el cuaderno de notas, y en relación con la encuesta, como instrumento se diseñó un cuestionario de 40 preguntas cerradas, con alternativas de: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca. El instrumento fue validado por 3 expertos y el resultado de la confiabilidad al mismo, a través del Alfa de Cronbach, se muestra en las tablas 1 y 2.

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos			
		N°	%
<b>Casos</b>	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,970	,973	05

Según el resultado que muestran las tablas 1 y 2, se comparó con la información que arroja la tabla 3, para conocer la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3: Valores de Confiabilidad	
Rango	Magnitud
0.81 - 100	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja
0.01 - 0.20	Muy Baja

Fuente:  
Palella y Martins, (2012)

El resultado de 0,970 indica que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y puede ser aplicado.

### Presentación y análisis de los resultados

Para realizar el análisis estadístico de los resultados de la encuesta, los datos fueron codificados y agrupados por dimensiones. Se le asignó a cada opción un valor numérico (ver tabla 4). Luego con estos valores, se apilaron los datos de las cuatro dimensiones presentes de la variable estudiada.

Tabla 4: Valores asignados a la escala de respuestas		
Opciones		Valor Numérico
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Fuente:  
Elaboración propia (2022).

A continuación se presentan los resultados del impacto del Covid-19 en el sector turísticos de la península de Paraguaná, en Venezuela.

*Dimensión 1: Impacto Sanitario*

Esta dimensión está compuesta por 3 indicadores y 6 items, como se muestran en la tabla 5, las cuales representan en la escala un valor mínimo de 6 y un valor máximo de 30. Los resultados agrupados de la dimensión se presentan en la tabla 6.

Fuente:  
Elaboración propia (2022).

Tabla 5. Indicadores de la dimensión Impacto Sanitario Variable: Impacto del Covid 19 en el Sector Turístico					
DIMENSION 1: Impacto Sanitario	S/%	CS/%	AV/%	CN/%	N/%
<b>Indicador: Medidas de Bioseguridad</b>	64,44	26,68	4,44	4,44	0
1. Los miembros del establecimiento usan en todo momento el tapabocas mientras realizan su trabajo.					
2. Evitan contactos innecesarios entre personas y objetos de uso frecuente.					
<b>Indicador: Regulaciones oficiales</b>	68,89	17,78	8,89	4,44	0
3. Respeta el máximo de personas permitidas dentro del establecimiento.					
4. Se desinfectan las manos de los usuarios del servicio al entrar a las instalaciones.					
<b>Indicador: Sistemas de Salud</b>	73,33	13,33	8,90	4,44	0
5. Realizan desinfección constantemente en las instalaciones.					
6. Evita aglomeración en espacios cerrados.					

**Tabla 6. Dimensión 1: Impacto Sanitario.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca (6,10)	0	0	0	0
	Casi Nunca (11,15)	2	4,44	4,44	4,44
	A veces (16,20)	1	2,22	2,22	6,66
	Casi Siempre (21,25)	7	15,56	15,56	22,22
	Siempre (26,30)	35	77,78	77,78	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

En las tablas 5 y 6, de las respuestas obtenidas de los encuestados, con respecto a la dimensión 1: Impacto sanitario, dominan con los mayores porcentajes, las opciones “siempre” y “casi siempre” con el 93,34%; esto indica que los prestadores de servicios turísticos cumplen con las medidas sanitarias exigidas para el manejo de la pandemia de Covid 19, como son el uso constante del tapabocas mientras realizan su trabajo, evitan contactos innecesarios entre personas y objetos de uso frecuente, respetar el máximo de personas permitidas dentro del establecimiento, desinfectar las manos de los usuarios del servicio al entrar a las instalaciones, desinfectar constantemente las instalaciones y evitan aglomeración en espacios cerrados. En tal sentido, se evidencia que son aplicadas tales medidas por los prestadores de servicio turístico miembros de PARCATUR.

Es importante destacar, que como lo expresan los resultados de la investigación de Romero y Pascucci (2020), es necesaria la revisión de los patrones de salud, en este caso la dimensión de impacto sanitario, como derecho humano y exponer a la comunidad científica y social, hechos que incrementan el nivel de conocimiento y el reflejo de una realidad más objetiva, como en el caso de la pandemia del Covid-19, ya que a más información recibida, mayor será la calidad del razonamiento individual y participación frente al escenario social.

Ahora bien, como señala Quevedo et al (2020) las medidas implementadas por los gobiernos y diseñadas para aplanar la curva de contagio, tienen y tendrá impactos positivos para la salud, pero también afectan a la actividad económica, pues el distanciamiento social generalmente implica la desace-

*Fuente:*  
Elaboración propia (2022), a partir de los resultados de las encuestas.

lización de la producción o incluso su interrupción total, disminuye las horas de trabajo y da lugar a reducción de la demanda de bienes y servicios. Entre otras razones, esto fue producto de como señalan Félix *et al* (2021), de actuaciones que se basaron en el ensayo de prueba y error, lo que generó incertidumbre en todos los sectores y en la comunidad en general al inicio de la llegada de la pandemia a América; dejando en evidencia la debilidad de los sistemas de salud, las brechas de desarrollo entre los diferentes países y la baja cultura de prevención; cuestionando, de esta manera, la viabilidad del modelo turístico actual.

*Dimensión 2: Impacto Económico*

Esta dimensión está compuesta por 5 indicadores y 10 items, como se muestran en la tabla 7, las cuales representan en la escala un valor mínimo de 10 y un valor máximo de 50. Los resultados agrupados de la dimensión se presentan en la tabla 8.

Fuente:  
Elaboración propia (2022),

Tabla 7. Indicadores de la dimensión Impacto Económico.					
DIMENSION 2: Impacto Económico	S/%	CS/%	AV/%	CN/%	N/%
<b>Indicador: Rentabilidad</b>	42,22	33,34	20	2,22	2,22
1. En tiempos de pandemia se presentó disminución en los ingresos del establecimiento					
2. Se presentaron problemas para poder cubrir los costos operativos del establecimiento					
<b>Indicador: Inversión Local</b>	35,56	26,67	28,88	6,67	2,22
3. Hubo disminución en la inversión durante el tiempo de pandemia					
4. Se vio afectada la infraestructura del establecimiento por falta de inversión en mantenimientos durante la pandemia.					
<b>Indicador: Nuevos Emprendimientos</b>	2,22	8,89	57,78	17,78	13,33
5. Se generaron ingresos por otras actividades dentro del mismo establecimiento, en el tiempo de pandemia					
6. Se propiciaron nuevos emprendimientos en actividades distintas a las habituales durante el tiempo de pandemia.					

	S/%	CS/%	AV/%	CN/%	N/%
<b>Indicador: Rentas y Tributos</b>	2,22	22,22	44,44	24,44	6,68
7. Durante la pandemia, se cumplió con el pago de las obligaciones fiscales.					
8. El gobierno emitió al sector turístico un apoyo o incentivo fiscal para mitigar la crisis generada por la pandemia.					
<b>Indicador: Políticas públicas</b>	2,22	2,22	8,90	24,44	62,22
9. Durante la pandemia se ofrecieron ayudas por parte del gobierno, a través de algún tipo de servicio público.					
10. El gobierno apoyó durante la pandemia con la gestión de líneas de subsidios o créditos.					

Tabla 8. Dimensión 2: Impacto Económico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca (10,17)	0	0	0	0
	Casi Nunca (18,25)	6	13,33	13,33	13,33
	A veces (26,33)	26	57,78	57,78	71,11
	Casi Siempre (34,41)	12	26,67	26,67	97,78
	Siempre (42,50)	1	2,22	2,22	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

En las tablas 7 y 8, según los encuestados consultados, con respecto a la dimensión 2: Impacto económico, dominan las opciones “a veces” y “casi siempre” con el 84,45% en el análisis grupal de la dimensión; sin embargo

*Fuente:* Elaboración propia (2022), a partir de los resultados de las encuestas.

cada indicador muestra su particularidad. Entre las principales manifestaciones están que “siempre” y “casi siempre” durante la pandemia se redujo la obtención de ingresos, con el consecuente problema para cubrir los costos operativos de las empresas, hubo disminución en la inversión y por tanto se vio afectado el mantenimiento de los espacios. Sin embargo, “algunas veces” se generaron ingresos por otras actividades dentro del mismo establecimiento por nuevos emprendimientos o servicios no habituales, durante el tiempo de la pandemia.

También es importante destacar que en el indicador de rentas y tributos, el mayor porcentaje de respuestas estuvo en “algunas veces” o “casi nunca” se cumplió con el pago de las obligaciones fiscales, ni el gobierno emitió al sector turístico un apoyo o incentivo fiscal para mitigar la crisis generada por la pandemia; lo anterior se complementa con los resultados obtenidos del indicador políticas públicas, en el cual la inmensa mayoría de las respuestas indicaron que “casi nunca” y “nunca” durante la pandemia del Covid-19 se ofrecieron ayudas por parte del gobierno, a través de algún tipo de servicio público ni recibieron apoyo con la gestión de líneas de subsidios o créditos.

Según las respuestas dadas por los prestadores turísticos agremiados en PARCATUR, se presume la insolvencia a la cual se vieron envueltas las empresas al obtener una disminución de sus ingresos y por tanto emergencia de poder cumplir con sus compromisos. En tal sentido, los resultados de este estudio, guardan relación con los de Bermúdez (2020), quien señala que los efectos provocados por el Covid-19 amenazan a las PYMES del sector turístico ocasionando, en algunos casos, pérdida total provocando así un aumento de desempleo. También, se reportó en el estudio de Bermúdez, hasta un 50% en la disminución de ingresos, causando incumplimiento en sus obligaciones tales como nómina, servicios fijos, arriendo, créditos entre otros; tomaron como medidas la reducción el personal y cancelando contratos para permanecer activos en el mercado.

Por otra parte, también se coincide con las conclusiones de Félix y García (2020), quienes indican la necesidad de que los gobiernos locales, provinciales y nacionales, de manera coordinada, apliquen políticas dirigidas al rescate financiero, con créditos y préstamos a largo plazo, y que realicen inversiones productivas para toda la sociedad, con los recursos que genere la actividad turística, una vez logre su recuperación.

### *Dimensión 3: Impacto Social*

Esta dimensión está compuesta por 8 indicadores y 16 items, distribuidas en sus respectivos indicadores, como se muestran en la tabla 9, las cuales representan en la escala un valor mínimo de 16 y un valor máximo de 80. Los resultados agrupados de la dimensión se presentan en la tabla 10.

**Tabla 9. Indicadores de la dimensión Impacto Social.**

<b>DIMENSION 3: Impacto Social</b>	<b>S/%</b>	<b>CS/%</b>	<b>AV/%</b>	<b>CN/%</b>	<b>N/%</b>
<b>Indicador: Educación</b>	6,67	4,44	42,22	31,11	15,56
1. Durante la pandemia se apoyaron a estudiantes o pasantes en el área turística en el establecimiento.					
2. Se propició el estudio y la formación técnica en los miembros de la organización.					
<b>Indicador: Pobreza</b>	8,89	11,11	35,56	24,44	20
3. Durante la pandemia, se vieron obligados a despedir trabajadores en su establecimiento.					
4. Las condiciones salariales, en muchos casos se desmejoraron por falta de solvencia en el establecimiento.					
<b>Indicador: Condiciones Laborales</b>	4,44	13,33	57,78	13,33	11,12
5. Durante la pandemia se tomó como medida temporal, la reducción del horario de trabajo.					
6. Se prestó apoyo especial a los trabajadores infectados por el virus del Covid-19					
<b>Indicador: Oportunidades de Empleo</b>	4,44	4,44	42,22	40	8,90
7. Se generaron oportunidades de empleo, a través del teletrabajo.					
8. Se dio la oportunidad a los propios trabajadores de crear emprendimientos a partir de las necesidades que surgieron en la pandemia.					
<b>Indicador: Actividades Conexas</b>	20	35,56	42,22	2,22	0
9. El servicio que presta contribuye con otros sectores que forman parte de la cadena de valor para el turista					
10. Las actividades asociadas al servicio que presta, se vieron afectadas durante la pandemia.					

	S/%	CS/%	AV/%	CN/%	N/%
<b>Indicador: Ambiente</b>	22,22	37,78	31,12	4,44	4,44
11. La disminución de movilizaciones de personas por efectos de la pandemia ha sido favorable para el ambiente.					
12. Se ha visto disminuida la capacidad de carga en el territorio a consecuencia de la pandemia.					
<b>Indicador: RSE</b>	2,22	42,22	42,22	8,90	4,44
13. En tiempos de pandemia el cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales se ha visto afectado					
14. En tiempos de pandemia el cumplimiento oportuno de compromisos con los proveedores se ha visto afectado					
<b>Indicador: Servicios a las comunidades</b>	2,22	11,11	44,44	31,12	11,11
15. En tiempos de pandemia se ha realizado alguna actividad en apoyando a las comunidades					
16. El establecimiento se ha dispuesto para prestar algún tipo de ayuda a personas afectadas por el Covid-19.					

En las tablas 9 y 10, los resultados obtenidos de los encuestados consultados, con respecto a la dimensión 3: Impacto Social, está dominado por las opciones “a veces” y “casi siempre” por el 84,44%; entre las principales respuestas se mencionan, en cuanto al indicador educación, durante la pandemia hubo poco apoyo a estudiantes o pasantes en el área turística en el establecimiento y en muchas de las empresas se propició el estudio y la formación técnica en los miembros de la organización. En relación al indicador de pobreza, la mayoría de las respuestas se orientaron a “algunas veces” se vieron obligados a despedir trabajadores o las condiciones salariales, en muchos casos se desmejoraron por falta de solvencia en el establecimiento; todos estos aspectos se orientan a un impacto social negativo.

Con respecto al indicador condiciones laborales, durante la pandemia “algunas veces” se tomaron como medidas temporales, la reducción del horario de trabajo y se prestó apoyo especial a los trabajadores infectados por el virus del Covid-19. En relación al indicador oportunidades de empleo, también el mayor porcentaje de respuestas se inclinó a que “algunas

Fuente:  
Elaboración propia (2022),

veces”, se generaron oportunidades a través del teletrabajo y los propios trabajadores pudieron crear emprendimientos a partir de las necesidades que surgieron en la empresa a propósito de la pandemia.

Tabla 10. Dimensión 3: Impacto Social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca (16,28)	0	0	0	0
	Casi Nunca (29,41)	6	13,33	13,33	13,33
	A veces (42,52)	30	66,67	66,67	80
	Casi Siempre (55,67)	8	17,78	17,78	97,78
	Siempre (98,80)	1	2,22	2,22	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

Seguidamente, el indicador de actividades conexas muestra respuestas que en su gran mayoría se orientan a que “algunas veces”, el servicio que presta cada área consultada, contribuye con otros sectores que forman parte de la cadena de valor para el turista y estas, se vieron afectadas durante la pandemia. En cuanto al indicador ambiente, la orientación de las respuestas se dirigió hacia el “casi siempre” la disminución de movilizaciones de personas por efectos de la pandemia ha sido favorable para el ambiente, ya que como señala Cabanilla *et al* (2021), hay que conservar el ambiente para garantizar la sostenibilidad y dinamizar el sector de manera sostenible.

También hay que destacar, en cuanto al indicador de responsabilidad social empresarial que los porcentajes de respuestas, se distribuyen mayormente entre “algunas veces” y “casi siempre” en tiempos de pandemia el cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales y con los proveedores se ha visto afectado; estas respuestas también encuentran sustento con lo señalado en la dimensión económica, ya que al disminuir los ingresos percibidos se crea un estado temporal de insolvencia para el pago de los compromisos contraídos en las empresas. Así mismo, el indicador de servicios a las comunidades, cuyas respuestas tienen un mayor porcentaje en “algunas veces” se realizaron actividad en apoyando a las comunidades y estaban dispuesto ayudar a las personas infectadas por el Covid-19.

*Fuente:*  
Elaboración propia (2022), a partir de los resultados de las encuestas.

La investigación de Félix y García (2020), sustenta teóricamente las respuestas obtenidas en este estudio, en cuanto a que es importancia realizar un trabajo conjunto en pro del sector turístico, encabezado por los gobiernos locales, el sector empresarial y el respaldo de la academia; ya que la colaboración público-privada es una estrategia clave para trabajar en aspectos como comercialización turística, formalización de emprendimientos, capacitación y asistencia técnica, contribuyendo así, con el posicionamiento del sector privado y la comunidad en el proceso de desarrollo turístico, sobre todo luego de lo vivido con la pandemia del Covid-19.

*Dimensión 4: Impacto en la Demanda Turística*

Esta dimensión está compuesta por 4 indicadores y 8 items, distribuidas en sus respectivos indicadores, como se muestran en la tabla 11, las cuales representan en la escala un valor mínimo de 7 y un valor máximo de 35. Los resultados agrupados de la dimensión se presentan en la tabla 12.

Fuente:  
Elaboración propia (2022).

Tabla 11. Indicadores de la dimensión Impacto de la demanda turística.					
DIMENSION 4: Impacto en la Demanda Turística	S/%	CS/%	AV/%	CN/%	N/%
<b>Indicador: Movilidad</b>	6,67	17,78	33,33	24,44	17,78
1. El gobierno ha dado acompañamiento para la digitalización de servicios turísticos					
2. Se ha promovido la movilidad turística interna					
<b>Indicador: Patrones de Consumo</b>	15,56	57,78	24,44	2,22	0
3. Los turistas viajan en grupos más reducidos					
4. Buscan ofertas de turismo sustentable					
<b>Indicador: Comportamiento del turista</b>	20	66,67	8,89	2,22	2,22
5. El turista en pandemia es más exigente en cuanto a la higiene y aseo del establecimiento turístico					
6. Buscan un trato más personalizado					

	S/%	CS/%	AV/%	CN/%	N/%
<b>Indicador: Regulaciones</b>	4,44	51,11	26,67	11,11	6,67
7. Durante la pandemia, se restringió el número de clientes para atender en el establecimiento.					
8. Le fue prohibido realizar algún tipo de actividad en el establecimiento.					

**Tabla 12. Dimensión 4: Impacto en la Demanda Turística**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca (7,12)	0	0	0	0
	Casi Nunca (13,18)	1	2,22	2,22	2,22
	A veces (19,24)	7	15,56	15,56	17,78
	Casi Siempre (25,30)	33	73,33	73,33	91,11
	Siempre (21,35)	4	8,89	8,89	100,0
	<b>Total</b>	45	100,0	100,0	

En la tabla 12, de las respuestas obtenidas de los encuestados, con respecto a la dimensión 4, relacionada al impacto en la demanda turística, dominan las opciones “casi siempre” y “a veces” con el 88,89%, debido a la cuarentena durante la pandemia, la industria turística sufrió un congelamiento, por tal motivo en cuanto al indicador de movilidad, en su mayoría las respuestas fueron “algunas veces” el gobierno ha dado acompañamiento para la digitalización de servicios turísticos y se ha promovido la movilidad turística interna.

Según los indicadores patrones de consumo y comportamiento del turista a propósito de la pandemia del Covid-19, la gran mayoría de los consultados contestaron que “casi siempre” los turistas viajan en grupos más reducidos, buscan ofertas de turismo sustentable, el turista es más exigente en cuanto a la higiene y aseo del establecimiento turístico y busca un trato más persona-

*Fuente:*  
Elaboración propia (2022), a partir de los resultados de las encuestas.

lizado. Por su parte, el indicador de regulaciones sobre el sector turístico, las respuestas se inclinaron a “casi siempre” durante la pandemia, se restringió el número de clientes para atender en cada establecimiento y fue prohibido realizar algún tipo de actividad en los establecimientos, sobre todo en los de alojamiento y gastronomía.

Hay semejanza en los resultados obtenidos en la presente investigación, con los de Bermúdez (2020), quien expresa en sus conclusiones que los huéspedes actuales exigen los más altos niveles de higiene y saneamiento, por tanto los establecimientos de alojamiento deben considerar esa exigencia y hacer que la clientela sienta confianza en que las normas de bioseguridad y mantenimiento de las empresas turísticas se aplican siguiendo las pautas recomendadas para mantener a los clientes libres de posibles contagios, como lo sustenta teóricamente Mora (2020). Igualmente, según Félix y Gracia (2020), los destinos turísticos, con posterioridad a las crisis, tienden a tener problemas de imagen; por lo tanto, las estrategias de comercialización serán en todo caso un aspecto esencial que debe tenerse en cuenta para facilitar el posicionamiento de los destinos.

### **Reflexiones finales**

Se destacan los siguientes aspectos: en el ámbito sanitario, los prestadores de servicios turísticos cumplen con las medidas indicadas por las autoridades sanitarias para prevenir contagios, por ello han realizado inversiones tanto en adiestramiento y capacitación al personal como en la compra de implementos y adecuaciones de sus establecimientos para poder desarrollar normas de higiene y distanciamiento social en los espacios comunes establecidas por los órganos competentes. Esta dimensión ha generado un mayor impacto en los prestadores de servicios turísticos de PARCATUR, ya que ha motivado cambios estructurales y de gestión en el servicio.

En cuanto al impacto económico, el sector turístico fue uno de los más afectados por la crisis sanitaria producto de la pandemia a nivel mundial, puesto que con las medidas tomadas por los gobiernos, redujeron casi en su totalidad los ingresos de los establecimientos de servicios turísticos, llevando a muchos de ellos al cierre temporal y hasta definitivo de sus empresas o presentando, en los que permanecieron abiertos, serios problemas para cubrir los gastos operativos. Ahora bien, se concluye además en este aspecto, que surgieron algunas oportunidades de nuevos emprendimientos producto de la reinversión de los servicios, ya que durante el periodo en estudio, no se contó con apoyo gubernamental para enfrentar la crisis. Sin duda alguna, el impacto económico afecta la continuidad de la prestación del servicio turístico de muchas empresas del sector y requiere con urgencia del apoyo gubernamental para su total recuperación.

Por otra parte, el impacto social se vio reflejado por el poco apoyo a las actividades comunitarias y a las contrataciones de estudiantes o aprendices para adiestrarlos en las labores turísticas. Sin embargo, en ese periodo de tiempo de emergencia sanitaria, en muchos casos, se aprovechó el tiempo para realizar planificaciones internas y adiestramientos del personal, se apoyó al personal que se enfrentó al virus, se tuvo disposición de ayuda a otras personas y se mitigó el daño al ambiente, con la disminución del uso de los recursos. En estos últimos aspectos, se puede concluir que el impacto social del Covid-19 en el sector turístico, desde el punto de vista del prestador de servicios, fue positivo.

Finalmente, en relación a la dimensión de la demanda turística, el impacto generado por el Covid-19 es alto, según el prestador de servicios, ya que ha dado como resultado un nuevo perfil del consumidor turístico, con tendencia hacia el turismo receptivo, un turista más exigente con la higiene de los establecimientos, busca seguridad, viaja en grupos pequeños y requiere de un servicio más personalizado, orientándose hacia el turismo sustentable.

Se sugiere, considerar los resultados de esta investigación como un primer papel de trabajo para reflexionar y evaluar las repercusiones de la pandemia en el sector turístico local, continuar ampliando la discusión del tema por sub sectores y profundizar en cada una de las dimensiones abordadas en este estudio, para generar conocimiento en procesos de planificación turística tanto empresarial como gubernamental.

*Bibliografía*

**Bermúdez, J. (2020).** Efectos financieros del confinamiento por el covid-19 para las pymes del sector turístico y hotelero de la ciudad de Santa Marta. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Antonio Nariño, en Santa Marta, Colombia. Disponible en: <http://186.28.225.13/handle/123456789/3238>.

**Borges, R. (2020).** Impacto del Covid-19 en la economía mundial. Revista Conjuntura Boca. Año II. Boa Vista 2020. Disponible en <https://revista.ufrb.br/boca/article/view/RicardoBorges>.

**Cabanilla, E.; Ocaña, W.; Garrido, C. y Molina, E. (2021).** La nueva realidad del turismo post COVID. Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19. Serie Territorios en Debate. Segunda Etapa. p. 63-98. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23917>.

**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. P.79-103. Disponible en: <https://doi.org/10.21071/rituremv4i1.12743>.

**Fuentes, D.; Toscano, A.; Espinoza, E.; Díaz, J. y Díaz, L. (2020).** Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. 1 edición – Medellín, Colombia. ISBN: 978-958-764-879-9 (versión digital). Disponible en: DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>.

**González, L. (2020).** Entrevista del Presidente del Consejo Nacional del Turismo (Conseturismo). Fedecámaras Radio, 26/09/2021. Disponible en: <https://www.conseturismo.com/conseturismo-paralizacion-genero-un-85-de-perdidas-de-ingresos/>

**Mora, C. (2020).** “Tendencias turísticas Post-Covid”. Entorno turístico: Hablemos de turismo, 10 de octubre. Disponible en: <https://www.en-tornoturistico.com/tendencias-turisticas-post-covid/>.

**Morales, P. (2021).** Entrevista a la Presidenta de la Cámara de Turismo de Paraguaná. Vía Wasap, 21/09/2021. Punto Fijo, estado Falcón.

**Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2020).** Requisitos de viajeros internacionales en tipos de pandemia. Disponible en: <https://www.iom.int/es>.

**Palella S. y Martins F. (2012).** Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (FEDUPEL). La editorial pedagógica de Venezuela

**Quevedo, J.; Pinzón, L.; Vásquez, L. y Quevedo, M. (2020).** Impacto del Covid -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. Dom. Cien. ISSN: 2477-8818, julio-septiembre 2020, pp. 1352-1367. Disponible en: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.

**Romero, R. y Pascucci, D. (2020).** Covid 19. La pandemia, el derecho a la salud en Ecuador y Venezuela. Revista Científica Retos De La Ciencia, p. 46-56. Disponible en: <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/325>.