



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ, CAMPUS PORTOVIEJO**

LICENCIATURA EN TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**IMPACTO ECONÓMICO DE LA COVID-19 EN LA ACTIVIDAD DE
CRUCEROS, SANTA CRUZ - GALÁPAGOS.**

PREVIO AL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN TURISMO

AUTORA:

NIKOL MONSERRATH CASIGNIA CASTRO

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:

MGTR. ESTEFANÍA MONSERRATE VÉLEZ MOREIRA

DICIEMBRE 2021

PORTOVIEJO, MANABÍ – ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE TESIS

Mgtr. Estefanía Vélez Moreira

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO

En mi calidad de tutora del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Mgtr. Estefanía Vélez Moreira

C.I. 1311011330

DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

Mtr. Jorge Parreño García

C.I. 1308632809

PRIMER LECTOR

Mtr. Danny Mendoza Cedeño

C.I. 1310166648

SEGUNDO LECTOR

Mtr. Óscar Iván Cerón Tatac

C.I. 1310821911

TERCER LECTOR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Nikol Monserrath Casignia Castro

C.I. 0604187914

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general.

Adicionalmente autorizo el uso de contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

Nikol Monserrath Casignia Castro

C.I. 0604187914

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi trabajo de titulación, a la mujer que más amo en este mundo y que gracias a su esfuerzo soy quien soy hoy en día, mi fuente de inspiración y mi motor para seguir adelante siempre, mi madre, Alexandra; gracias por confiar en mí y por apoyarme en todos los sentidos, gracias por enseñarme tanto y demostrándome que, si uno lucha por sus sueños y se esfuerza, los puede conseguir.

Dedico también mi trabajo a mi preciado hermano Dylan, siempre comprensivo y lleno de amor; espero que siempre te sientas orgulloso de mí.

También se lo dedico a mi abuelita Inés, que, aunque no se encuentra físicamente en este mundo, siempre quiso que me prepare y se convirtió en mi fortaleza en aquellas largas noches de estudio, a lo largo de mi vida universitaria.

Joshua, también te dedico este trabajo a ti, comprensivo, amoroso, y sobre todo paciente; gracias por formar parte de mi vida en todos estos años.

A mi familia en general, por siempre confiar en mí y en mi capacidad.

A mis compañeros de estudio, por su apoyo y amistad.

Nikol Monserrath Casignia Castro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, por haberse convertido en mi segundo hogar durante cuatro años, y permitirme estudiar la carrera de mis sueños, con excelencia docente y educación de calidad.

Agradezco a todos los docentes que, en el transcurso de mi vida universitaria han impartido sus conocimientos hacia mí y sobre todo me han ayudado a formarme como profesional.

De manera especial agradezco a mi tutora Mgtr. Estefanía Vélez Moreira, por su tiempo y paciencia al acompañarme en el arduo proceso de elaboración de mi trabajo de titulación, así como, de igual manera agradezco al Mgtr. Jorge Parreño García, por todos estos años de enseñanza y de formación académica, que estoy segura me servirá por el resto de mi vida.

Nikol Monserrath Casignia Castro

Resumen

La presente investigación cualitativa diagnosticó el impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros en la isla Santa Cruz - Galápagos, actividad que antes de la pandemia promovía la creación de empleo e impulsaba la actividad económica en las islas, a la vez que comparó las variables económicas con las propuestas implementadas durante la pandemia. Así, esta investigación que adoptó un enfoque exploratorio, descriptivo y documental, consideró tres escenarios antes, durante y después del confinamiento por la COVID-19, y fue realizada desde enero hasta agosto de 2021. La metodología abordó la técnica de la entrevista no estructurada dirigida a cuatro gerentes y/o representantes legales de las embarcaciones de los cruceros, con la finalidad de identificar los indicadores económicos que mayor afectación presentaron. Los resultados determinan que las variables económicas más afectadas son utilidad del ejercicio, desempleo, desarrollo social y económico, oferta y demanda. Los resultados describen ocho propuestas implementadas durante la pandemia para la reactivación de los cruceros tales como mayor oferta al mercado, reducción de precios, plato servido, tarifas especiales, protocolos de bioseguridad, sistemas de purificación de aire, comercialización digital del servicio, aplicación de tecnología y cruceros de último minuto; evidenciando que, aunque existen múltiples indicadores económicos que han sido afectados, las estrategias empleadas están encaminadas a la reactivación económica. Sin embargo, sin soporte estatal con políticas públicas, los esfuerzos resultan vanos, pues se necesita sustento gubernamental para poder subsanar muchas de estas afectaciones.

Palabras clave: economía, turismo, desarrollo económico, pandemia

Abstract

This qualitative research study assessed the economic impact of COVID-19 on the cruise industry in Santa Cruz Island – the Galapagos Islands, industry that before the pandemic used to promote job creation and boost economic activity on these islands, and compared the economic variables implemented during the pandemic. Thus, this research study, which adopted an exploratory, descriptive, and documentary approach, took into consideration three scenarios before, during, and after the COVID-19 confinement, and was carried out from January through August 2021. The research method for data collection was the unstructured interview technique with four managers and/or legal representatives of the cruise ships in order to identify the most affected economic indicators. The findings point out that the most affected economic variables are income, unemployment, social and economic development, and supply and demand. The findings also describe eight different proposals implemented during the pandemic to support the reactivation of the cruise ships such as greater supply to the market, price reduction, plates ready for serving, special rates, biosafety protocols, air purification systems, digital marketing services, application of technology, and last-minute cruises, which show that although several economic indicators have been affected, the implemented strategies aim to support economic reactivation. However, without state public policy support, all these efforts are in vain, given that government support is needed to correct many of the problems.

Keywords: economy, tourism, economic development, pandemic

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DE TESIS	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	IV
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
Resumen	VIII
Abstract.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXO	XIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES	2
1.1. “El turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación”.....	2
1.2. “Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo”.....	3
1.3. “Impactos de la COVID-19 en el sector turismo”.....	4
1.4. “Turismo pos-COVID-19. Reflexiones, retos y oportunidades.”.....	5
1.5. “ <i>Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19</i> ” (Pandemias, turismo y cambio global: una rápida evaluación de COVID-19).....	6
1.6. “ <i>Apocalypse Now or Overreaction to Coronavirus: The Global Cruise Tourism Industry Crisis</i> ” (Apocalipsis ahora o reacción exagerada al Coronavirus: La crisis mundial de la industria del turismo de cruceros).....	8
1.7. “ <i>Cruising through a pandemic; The impact of COVID-19 on intentions to cruise</i> ” (Navegando a través de una pandemia: El impacto del COVID-19 en la intención de viajar en crucero)	9

1.8.	<i>“Perception of cruise traveling during the COVID-19 pandemic: Market recovery strategies for cruise businesses in North America”</i> (Percepción de los viajes en crucero durante la pandemia del COVID-19: Estrategias de recuperación del mercado para las empresas de cruceros de Norteamérica).....	10
1.9.	<i>“The impact of coronavirus disease (covid-19) pandemic on Cruise industry: case of Diamond Princess Cruise Ship”</i> (El impacto de la pandemia COVID-19 en la industria de cruceros: caso crucero Diamond Princess)	11
1.10.	<i>“Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic COVID-19”</i> (Diagnóstico participativo del sector turístico en el manejo de la crisis provocada por la pandemia COVID-19).....	12
2.	OBJETIVOS	13
2.1.	Objetivo general.....	13
2.2.	Objetivos específicos	13
3.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
3.1.	Métodos.....	14
3.1.1.	Investigación documental.....	14
3.1.2.	Investigación descriptiva	14
3.1.3.	Investigación de campo	14
3.2.	Materiales.....	15
3.2.1.	Entrevistas	15
3.3.	Población y muestra.....	15
3.3.1.	Población	15
3.3.2.	Muestra	15
4.	RESULTADOS	17
4.1.	Indicadores económicos de los cruceros en la isla Santa Cruz – Galápagos... 33	
4.1.1.	Utilidad del ejercicio	34
4.1.2.	Desempleo	35
4.1.3.	Desarrollo social y económico	37
4.1.4.	Oferta.....	38

4.1.5. Demanda.....	38
4.2. Propuestas implementadas durante la pandemia para la reactivación del turismo por parte de los cruceros.....	39
4.2.1. Mayor oferta al mercado local y nacional	39
4.2.2. Reducción de precios.....	39
4.2.3. Tarifa especial para residentes permanentes de Galápagos	40
4.2.4. Plato servido	40
4.2.5. Protocolos de bioseguridad.....	40
4.2.6. Sistema de purificación de aire.....	40
4.2.7. Comercialización digital del servicio	41
4.2.8. Aplicación de tecnología	41
4.2.9. Cruceros de último minuto	41
4.3. Comparación de indicadores económicos frente a las propuestas implementadas durante la pandemia en el año 2020.	41
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
6. CONCLUSIONES.....	45
7. LITERATURA CITADA	47
8. ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de embarcaciones a las que se les realizó la entrevista a sus Gerentes y/o Representantes legales.....	16
Tabla 2 Utilidad del ejercicio	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Zarpes de cruceros en Santa Cruz - Galápagos, año 2019	30
Gráfico 2 Zarpes de cruceros en Santa Cruz - Galápagos, año 2020	32
Gráfico 3 Zarpes de cruceros en Santa Cruz - Galápagos 2019 Vs. 2020.....	33

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1 Formato de entrevista realizada a prestadores de servicio de cruceros en Santa Cruz - Galápagos	51
---	----

1. INTRODUCCIÓN

La actividad turística como tal, se define como aquella acción de desplazamiento que realiza el ser humano, con distintas necesidades, ya sea de ocio, relajación, salud, negocios, entre otras, en las que el mismo deba pernoctar al menos una noche en el sitio de visita. Son varios los sectores que comprenden a la actividad turística, sin embargo, una de ellas es la de cruceros, que en los últimos años ha tenido un crecimiento acelerado, permitiendo que varios países lo tomen como un producto clave a la hora de potencializar su desarrollo.

El turismo de cruceros, alrededor del mundo, genera cerca de 1.2 millones de empleos de manera directa así como 150.000 millones de dólares, siendo considerada por muchos, como una actividad económica y social de alto impacto, por la manera en la que se desenvuelve y a todos los actores que involucra, siendo su desarrollo, sustento de miles de familias alrededor del mundo quienes se benefician directa o indirectamente de la industria crucerista.

En el Ecuador, el impacto generado por esta actividad también ha sido importante, ya que año tras año al recibir a diversas líneas de cruceros, el continuo ingreso de divisas ha generado una dinamización de la economía local, especialmente de los principales puertos del país como lo son la ciudad de Guayaquil y Manta, fomentando el turismo en estos destinos, así como la necesidad de que estas dos ciudades se regeneren para captar la atención de los turistas que llegan en los cruceros.

Las Islas Galápagos se encuentran ubicadas aproximadamente a 1.000 kilómetros al oeste de las costas del Ecuador, cuenta con 13 islas, y más de 200 islotes, y, desde siempre, han sido un referente del turismo en el país, puesto que es uno de los sitios más conocidos y visitados por los turistas, debido al reconocimiento mundial que tienen estas por su flora y fauna.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz (2017), menciona que:

Santa Cruz, es la primera isla más habitada en Galápagos, está situada en el centro del archipiélago de Galápagos a 1000 km. del continente. Se localiza en el centro del conjunto de islas, con un área de 986 km² y una altitud máxima de 864 msnm. Es un volcán durmiente cuya última erupción se estima que ocurrió hace 1 millón y medio de años.

Al ser uno de los principales ejes económicos de las islas, es el sitio ideal de zarpes de cruceros que se dirigen a recorrer distintas islas, siendo así, el punto estratégico de concentración de empresas que operan embarcaciones dedicadas a la prestación de servicios marítimos como los cruceros, esto a permitido que la industria de crucerista se desarrolle y genere empleos a cientos de residentes galapagueños, pues se estima que, el 45% de los empleos del archipiélago son generados por los cruceros, permitiendo que los pobladores de las islas en un gran porcentaje viven del turismo.

La presente investigación tuvo por finalidad conocer cuál ha sido el impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros, específicamente en la isla Santa Cruz – Galápagos, y para lograrlo, se identificaron los indicadores económicos de los cruceros, posteriormente se describieron cuáles son las propuestas que se han implementado durante la pandemia para la reactivación turística de cruceros, y finalmente se compararon los indicadores económicos frente a las propuestas implementadas durante la pandemia suscitada en el año 2020.

Para el desarrollo metodológico del presente trabajo, se realizó una investigación de enfoque cualitativo, con un nivel analítico descriptivo de tipo documental, de campo no experimental, por medio de la técnica de la entrevista planteada a diferentes representantes legales de las embarcaciones que brinden el servicio de cruceros, se obtuvo la información necesaria para responder a todos los objetivos establecidos.

Para poder dar sustento bibliográfico a la investigación, a continuación, se expone lo dicho por diferentes autores, con relación al tema:

ANTECEDENTES

1.1. “El turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación”

Esta investigación fue elaborada por la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (2020), quienes preocupados no solo por la salud sino también por lo que sucedería con el turismo a nivel mundial, mencionan que el turismo representaba un 10% del PIB mundial, y este a su vez generaba empleo a alrededor del 20% de la población del planeta. Sin embargo, todos estos porcentajes han visto una disminución severa tras el inicio de la pandemia COVID-19. Al ser la AECIT un equipo conformado

por personal multidisciplinar, han visto necesario plasmar la realidad y transformación que sufre el sector turístico en estos momentos, así como sugerencias que hacen para que el turismo pueda recuperarse en todos sus ámbitos.

En cuanto a las compañías de cruceros, se conoce que han gestionado un sin número de cancelaciones. En un inicio las políticas de cancelación se flexibilizaron, y posteriormente lanzaron al mercado descuentos de hasta el 45%. Sin embargo, todos estos esfuerzos se ven truncados debido a las complicaciones que supone esta tipología de turismo y el cómo se desarrolla.

En la presente investigación, también se detallan las maneras en la que la actividad turística en general puede recuperar la confianza de los turistas por medio de diferentes estrategias, así como las nuevas oportunidades que presenta el turismo de salud y bienestar. Además, la situación del empleo después de la crisis genera preocupación, así como la falta de información y la incertidumbre de la vuelta a la normalidad, pero se conoce de antemano que varios son los empleos asociados a la actividad turística que se encuentran en riesgo.

Por lo tanto, los datos recopilados por parte de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo serán importantes en la investigación porque, permiten conocer un análisis detallado y exhaustivo de cuáles han sido los múltiples impactos que ha generado la pandemia en el turismo. De igual manera, se evidencia algunas propuestas que ha planteado el sector para en un futuro lograr la reactivación del mismo.

1.2. “Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo”

El presente informe elaborado por Organización de Naciones Unidas (2020) señala que el turismo genera los medios para la subsistencia de un sin número de personas, y a su vez permite apreciar la cultura propia y ajena. El turismo, es el tercer sector más importante a nivel mundial en cuanto a materia de exportaciones, y, por ende, es uno de los más afectados debido a la COVID-19, que como se menciona en el mismo ha repercutido en la economía, servicios públicos y oportunidades en todo el mundo.

Sobre la actividad de cruceros se menciona que esta, también ha sufrido repercusiones, ya que varias naciones han desaconsejado los viajes por vía marítima y debido a esto, muchas compañías han suspendido sus operaciones, generando pérdidas económicas

muy cuantiosas; solo en 2018 se estima que, gracias a esta tipología de turismo, se generó 150.000 millones de dólares, creando más de un millón de empleos.

Aunque resulta peligroso realizar viajes en cruceros por el momento, la Agencia Europea de Seguridad Marítima y el Centro Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades, se encuentran realizando un informe acerca de cuáles serán los nuevos protocolos de bioseguridad que se deberán implementar para poder ejecutar esta actividad.

Finalmente concluyen que; aunque las medidas se han ido levantando de algunos países de manera progresiva en cuanto a viajes, aún se debe priorizar que tanto el turismo y la salud van de la mano, para proteger no solo al turista, sino también a los trabajadores y a las comunidades que forman parte de esta actividad. También se señala que será importante la unión de naciones para proponer medidas menos drásticas que permitan mantener los medios de subsistencia y apoyo de economías, así como impulsar la reactivación del sector con ayuda de diversas entidades que apoyen con capital.

Tal y como expresa la ONU, han sido múltiples los factores que han estimulado a que el sector turístico sea uno de los más golpeados, y a su vez, que en cuanto al factor económico las ganancias sean casi nulas en este año. Sin embargo, existen algunas propuestas que se están realizando por parte de diversas organizaciones y entidades para que el turismo y la actividad de cruceros se puedan restablecer y pueda volver a consolidarse a largo plazo. Por tal motivo, es importante considerar esta investigación, para referenciar algunos de los impactos que ha provocado la COVID-19 en la industria, así como las propuestas que se pretenden establecer para la reactivación turística.

1.3. “Impactos de la COVID-19 en el sector turismo”

De acuerdo con la autora Petrizzo (2020), batallar contra las consecuencias económicas y sociales que ha provocado la pandemia suscita un obstáculo para el turismo, ya que deberá estudiarse muy a fondo las distintas dimensiones del impacto que se ha generado en esta actividad y a su vez, tendrá que ser replanteada la manera en la que el mismo se venía desempeñando anteriormente.

Se menciona que el turismo es una actividad socioeconómica, en la cual existe una oferta y una demanda, y donde se pretende transformar insumos en productos turísticos para posteriormente obtener un valor a cambio, señalando así que 1 de cada 10 empleos en el mundo proviene de la industria turística.

La COVID-19 se ha expandido con mucha rapidez, y es debido a esto que varios sectores han tenido que paralizar sus actividades, para prevenir los contagios de la enfermedad, esto ha perjudicado de manera directa a la actividad turística que por excelencia es de contacto, como en los cruceros, los cuales han supuesto un punto de inflexión en la dispersión de esta, provocando que la pandemia tenga dos graves consecuencias, la sanitaria y la económica.

La autora analiza distintos indicadores turísticos como lo son:

- **La oferta de los servicios turísticos:** que analiza el conjunto de factores relativos a los turistas, a los prestadores del servicio, los indicadores territoriales, relaciones laborales y el marco jurídico en que se desarrolla la actividad turística.
- **La demanda de los servicios turísticos:** estimando el impacto que supone las restricciones de movilidad, el desplazamiento de turistas, la disminución de viajes, la contratación de servicios y el distanciamiento social.

Desde el punto de vista de la autora, se señala que realizar una estimación del impacto social y económico que ha sufrido el turismo es complejo, pero que quizá es momento de repensar este sector que necesita mayor ordenamiento, y regresar a su verdadero origen que era facilitar a los turistas experiencias únicas en diferentes sitios de manera consiente y respetuosa con todos los elementos que lo rodean.

Desde esta perspectiva, se puede tomar en cuenta que existen indicadores que pueden afectar a la economía de la actividad turística, pues se tiene que analizar a la oferta y a la demanda para conocer la misma a fondo y tener datos certeros, sin embargo, el análisis de estos supone complicaciones debido al carácter variable de los factores, sobre todo en estos momentos. Por lo cual, el presente trabajo se relaciona con la investigación, ya que detalla algunos de los indicadores que se puede tomar en cuenta a la hora de elaborar el mismo, y de igual manera, hace alusión al impacto que ha causado la pandemia en el año 2020 a la industria turística.

1.4. “Turismo pos-COVID-19. Reflexiones, retos y oportunidades.”

Con base en la investigación realizada por Sinmancas et al. (2020), se menciona que por el momento no es posible autenticar cuales han sido los verdaderos efectos generados

por la COVID-19, no obstante, el turismo fue el primero en presentar estragos por la falta de afluencia de millones de personas que alimentaban a esta actividad, reflejando que en los meses de marzo y mayo el 100% de los países habían aplicado algún tipo de restricción de movilidad para la entrada o salida de turistas, sin embargo, se pronosticó que para el mes de julio la caída de este sería de un 58% en llegadas anuales.

En cuanto a los cruceros, la investigación se plantea ¿Cuál será la reacción de los turistas aficionados a los cruceros con relación a las medidas que se implementen en los barcos?, puesto que estas, supondrían un recordatorio de la constante amenaza a la que se están exponiendo los turistas al estar en un crucero, y esto generaría ansiedad y falta de confianza en torno a su salud.

Toda la situación actual de la pandemia según los autores, ha generado nuevas oportunidades y retos para quienes ven con esperanza el futuro del turismo, a pesar de ello, se ha determinado que existen 5 tipos de actores que estarán presentes en la reactivación del turismo: los que querrán retomar sus actividades con mayor empatía frente a la naturaleza, aquellos que innoven y corrijan falencias que en el pasado se realizaban, quienes se resignen y sigan realizando sus actividades como de costumbre, quienes se limiten a denunciar y a criticar la actividad turística, y los que propongan maneras de transformación profunda en la actividad turística.

Como los autores mencionan, el saber a ciencia cierta cuales son los impactos que la pandemia ha generado no es posible, puesto que, aún no ha terminado y existe una incertidumbre acerca de que sucederá después, sin embargo si se puede algunas propuestas y oportunidades para la reactivación turística, de esta manera lo expuesto por los autores se relaciona con el trabajo de investigación ya que proporciona información necesaria para conocer cuáles serían las estrategias que se podría implementar en el sector turístico de cruceros, y enfocarlo en el aspecto sanitario para que los turistas y quienes trabajan el, puedan sentirse seguros.

1.5. *“Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19”* (Pandemias, turismo y cambio global: una rápida evaluación de COVID-19)

Los autores Gössling et al. (2020), aseguran que las restricciones de viaje, y las disposiciones de quedarse en casa, son decisiones que han causado disrupción en la economía mundial, y ha afectado directamente a la actividad turística en todas sus

variantes. La investigación compara los impactos de la COVID-19 con crisis globales y pandemias previas a esta, que hayan generado anteriormente un cambio económico, en la sociedad y en el turismo.

En el pasado, la actividad turística ya había sido expuesta a diferentes crisis sanitarias, como lo fueron SARS, MERS, Ébola, Zika, gripe española, entre las cuales generaron un impacto económico mundial, oportuno conocer que el turismo, al ser una actividad de desplazamiento ha contribuido desde siempre a la rápida propagación de enfermedades, y esta vez, no fue la excepción, sin embargo, el actuar de los países cerrando sus fronteras, aeropuertos y puertos marítimos, ha reducido considerablemente el número de infectados en comparación con pandemias pasadas, no obstante, la misma acción ha provocado mayores pérdidas económicas.

También evidencia que ningún otro sector de turismo como lo son los cruceros, ha generado tanta noticia y tantas pérdidas a la vez, pues hasta que no exista una vacuna no será posible, según los autores, regresar a la normalidad en esta actividad. Desde hace varios años se conoce que los barcos suelen ser escenarios de brotes de enfermedades infecciosas, y esta no fue la excepción, por este motivo es uno de los más afectados hasta la fecha.

Si bien es cierto, las pérdidas económicas ocasionadas por la COVID-19 demorarán quizá años en volver a equilibrarse, la pandemia ha generado una nueva oportunidad para reconsiderar el turismo global actual, y que vaya más acorde con la sostenibilidad de los recursos, sirviendo como un llamado de atención para que el turismo pueda cambiar el enfoque que se le estaba dando en estos últimos años, que era el de la masificación, y se convierta durante y después de la pandemia en una actividad más amigable con el entorno, y más segura para los turistas y quienes se dedican a la actividad turística.

Lo expuesto por los autores, va de la mano con la investigación ya que en este, se muestra que aunque la COVID-19 no ha sido la primera pandemia que ha afectado a la industria turística, supone mayores pérdidas económicas por su rápida propagación, y debido a las estrictas medidas que se han tomado en diversas partes del mundo, por este motivo se tomará a consideración cuales fueron las estrategias que se utilizaron para restaurar la actividad turística en crisis similares a la que se vive en la actualidad.

1.6. “Apocalypse Now or Overreaction to Coronavirus: The Global Cruise Tourism Industry Crisis” (Apocalipsis ahora o reacción exagerada al Coronavirus: La crisis mundial de la industria del turismo de cruceros).

Según Radic (2020) la situación actual del mundo al enfrentar a la COVID-19, ha significado pérdidas a gran escala en el sector turístico de cruceros, dejando incluso a algunos, al borde de la quiebra.

Se menciona que la industria ya ha sido afectada en el pasado, un ejemplo de esto es en el ataque terrorista del 9/11 en 2008, haciendo que el número de ventas de este servicio caiga significativamente, sin embargo, el impacto de este suceso en cifras es menor comparado con la actualidad, pues para poder recuperarse de la crisis y a modo de estrategia, el sector de los cruceros bajó considerablemente los precios, hasta el punto de cubrir los costes operativos básicos y enfatizar en los ingresos a bordo, resultando esta, una excelente estrategia que definitivamente ayudó a mejorar la situación.

La investigación realizada por este grupo de expertos se enfoca en profundizar la situación de los cruceros con respecto a la pandemia, dándole un enfoque cualitativo inductivo, entrevistaron a dieciséis personas; ocho cruceristas frecuentes y ocho empleados que trabajaron en cruceros durante la crisis.

Como resultado de esta indagación, se conoció que el motivo por el cuál existió un fallo sistémico en la industria de cruceros, fue por la falta de estrategias, sobre todo las enfocadas en materia de salud.

El presente trabajo descrito, se relaciona con la investigación, debido a que su naturaleza ha sido investigar a cerca de los efectos que tienen la COVID-19 en la industria, enfatizando que la crisis que se vive a bordo es de tipo sanitaria y epidemiológica, con un periodo de tiempo en el que se desenvuelve que resulta ser arrollador, ya que ha puesto en manifiesto los puntos débiles de las líneas de cruceros, la carencia de transparencia en la comunicación sobre lo que sucede y también la falta de planes de contingencia integrales, que permitan tener una respuesta rápida sobre los protocolos que se deben seguir en una emergencia de este tipo.

1.7. “Cruising through a pandemic; The impact of COVID-19 on intentions to cruise” (Navegando a través de una pandemia: El impacto del COVID-19 en la intención de viajar en crucero)

Según los expertos que han elaborado este artículo Holland, Mazzarol, N., Soutar, & Elliot (2020), la pandemia mundial del Covid-19, ha sido impactante para el sector de cruceros, con constantes interrupciones y cancelaciones que en general han afectado a millones de cruceristas.

Esta industria, se vio severamente afectada debido al entorno en el que se desarrolla y a la confinación a bordo por la que tuvieron que pasar múltiples viajeros alrededor del mundo, provocando que las tasas de infección entre la tripulación y los pasajeros sea elevada y a su vez, que existiera una amplia cobertura mediática negativa.

El estudio ha explorado el impacto provocado por el COVID-19 en la disposición de viajar en crucero y en la actitud que tienen los cruceristas y no cruceristas sobre este tipo de viajes, específicamente de quienes viven en Australia y Reino Unido.

Este análisis de datos se llevó a cabo con ayuda de un software y también de forma manual, dando como resultado que el país de residencia influye de modo significativa en la percepción del riesgo que las personas poseen sobre los cruceros y a su vez afecta a las futuras intenciones que tienen estos de realizarlos.

Este estudio posee correlación con la investigación, puesto que se expresa detalladamente los impactos que ha tenido la industria de cruceros con relación a la percepción que el consumidor ha tenido, demostrando que aunque los medios de comunicación desempeñan un papel en la atenuación de la percepción del riesgo, el sector de los cruceros debe desarrollar políticas y estrategias que permitan superar la mala imagen que se tiene de que unas vacaciones en crucero son peligrosas, o que las empresas que brindan este servicio son poco confiables o deshonestas.

Es necesario que las compañías de cruceros y el sector en general difundan información y eduquen a los consumidores y posibles consumidores sobre la mitigación de riesgos y sobre los planes que se tiene para contrarrestar la pandemia a bordo, así como se lo ha realizado en ocasiones pasadas con enfermedades como el SARS y el MERS. Todas estas estrategias con la finalidad de ganar confianza en los consumidores y que se sientan seguros físicamente en términos de salud, y de esta manera reactivarse con éxito.

1.8. “Perception of cruise traveling during the COVID-19 pandemic: Market recovery strategies for cruise businesses in North America” (Percepción de los viajes en crucero durante la pandemia del COVID-19: Estrategias de recuperación del mercado para las empresas de cruceros de Norteamérica)

El estudio elaborado por Pan (2020) tiene como objetivo identificar la percepción de quienes son consumidores de la industria de cruceros en medio de la pandemia COVID-19. Este estudio, busca proporcionar estrategias de recuperación del mercado para las empresas dedicadas a brindar este servicio.

Se exploró la relación que tiene la percepción de los cruceristas con experiencia y el estado financiero al que se enfrenta la industria en tiempos de pandemia.

Se encuestó a 759 personas, de las cuales se obtuvo resultados muy interesantes, en donde se menciona que las restricciones que se tiene actualmente para viajar influyen negativamente en la intención de comportamiento, por medio del sesgo de negatividad.

Además, los encuestados mencionaron que la gestión que tomen los cruceros, en cuanto a medidas sanitarias, afectaría positivamente a su comportamiento a través de la actitud de confianza.

Sin embargo, la intención de comportamiento de los nuevos consumidores de la industria se ve afectada significativamente por el sesgo de la negatividad, y la percepción de la gestión de la crisis, manipula la confianza de los clientes que se encuentran afectados por las finanzas.

El estudio identifica las diferentes percepciones de los viajeros, entre los cuales están los afectados y los no afectados por las finanzas. También se proporciona amplios resultados, en donde se ofrecen varias estrategias de mercado a los profesionales del sector de cruceros.

Este estudio, se relaciona con la presente investigación, debido a que demuestra como las estrategias que se utilicen (en este caso, las enfocadas a la percepción y finanzas de los consumidores), pueden afectar directamente al consumo o no del servicio de cruceros, demostrando que las empresas que generen más confianza, que ofrezcan mayores estándares de bioseguridad a bordo, quienes tengan mayor flexibilidad a la hora de cambiar fechas de viaje, y sobre todos quienes ofrezcan grandes descuentos,

serán los que se reactiven en menor tiempo por la preferencia de los cruceristas. Definitivamente, el golpe que ha sufrido la economía provoca que acceder a cruceros sea aún más difícil en tiempos de pandemia, sin embargo, queda demostrado que la percepción del consumidor es un factor clave para la reactivación de esta industria.

1.9. “*The impact of coronavirus disease (covid-19) pandemic on Cruise industry: case of Diamond Princess Cruise Ship*” (El impacto de la pandemia COVID-19 en la industria de cruceros: caso crucero Diamond Princess)

De acuerdo con lo mencionado por Ege (2020), la industria del turismo de cruceros creció rápidamente en los últimos años, y el objetivo de la investigación que ha realizado, es determinar cuál ha sido el impacto que la pandemia ha tenido en la industria y examinar el caso del crucero Diamond Princess.

En esta investigación se establece que el impacto que ha generado la COVID-19, ha ido particularmente en la parte económica, perjudicando a varias compañías de cruceros incluso de renombre mundial, y de igual manera expone lo peligroso que puede ser, estar dentro de un barco en tiempos de pandemia, debido a lo rápido que se propaga la enfermedad en ambientes como estos, en donde los turistas y trabajadores están en constante contacto, es por eso que, el caso del crucero Diamond Princess, resulta muy interesante pues según estudios realizados bastó que una sola persona estuviese contagiada para propagar su malestar a más de 700 personas que estaban en el barco, siendo este uno de los casos más conocidos a nivel de cruceros en época de pandemia.

Por este motivo el autor establece que es tan complicado que la actividad de cruceros se reestablezca, puesto a que puede ser un foco de infección y un ambiente propicio para que esta enfermedad se propague, y la desconfianza que esto genera a los turistas es un factor que hay que tomar en cuenta.

La reactivación del turismo de cruceros puede ser lenta, incluso más que la de otras tipologías de turismo, pues su naturaleza de contacto hace que sea lejano el momento en el que este pueda regresar al ruedo, estas son causas suficientes como para entender por qué los cruceros es una de las modalidades más afectadas tras el inicio de la pandemia, este será el reto para este tipo de empresas, pues tendrán que adaptarse a la nueva normalidad e innovar con ideas que permitan hacer sentir al turista en un futuro, más seguro con su salud y con su bienestar dentro del barco.

Desde la perspectiva de este caso de estudio en particular, se considera de alta prioridad la investigación propuesta ya que aquí se detalla el impacto que ha generado la COVID-19 a la actividad turística de cruceros, demostrando que incluso las grandes cadenas como Diamond Princess se ha visto afectada económicamente, por la misma naturaleza de contacto de esta modalidad de turismo. Por lo tanto, lo expresado por el autor tiene relación directa con el tema investigado.

1.10. “Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic COVID-19” (Diagnóstico participativo del sector turístico en el manejo de la crisis provocada por la pandemia COVID-19)

Según el artículo elaborado por Félix et al. (2020), la pandemia ha generado cambios en el sistema económico a nivel global, particularmente en el turismo, en el presente, se identifican cuáles son las estrategias que necesita el sector turístico de Manta – Ecuador, para que sus productos turísticos puedan sobrevivir.

Manta es uno de los sitios privilegiados de la costa ecuatoriana, pues es un punto seguro de llegada de cruceros que vienen de todo el mundo, generando cientos de empleos y dinamizando la economía de esta ciudad, que también ha visto paralizada la actividad turística y ha generado cuantiosas pérdidas económicas.

El levantamiento de información para poder elaborar la investigación y determinar cuáles son las estrategias que los prestadores de servicios turísticos esperan que se implementen, se realizó con un cuestionario con preguntas de selección múltiple y abierta, difundidas por medio del GAD, mediante mail y mensajería WhatsApp, teniendo una acogida del 48% de los encuestados.

Los resultados fueron procesados con el software Atlas Ti, señalando 14 estrategias implementadas por los encuestados, enfocadas en el mejoramiento de procesos de bioseguridad y mejora de modelos de gestión turística, entre ellos están la suspensión de impuestos al sector turístico, implementación de buenas prácticas de bioseguridad en todo tipo de establecimientos, para que Manta sea un destino seguro, Regulaciones para promover la formalidad del turismo, créditos blandos y/o refinanciamiento de deudas, creación de nuevos productos turísticos de carácter natural, creación de plataformas tecnológicas para la comercialización y promoción del sitio, formación de talento humano y suministros adecuados para prestar los servicios correspondientes.

Si bien es cierto, la pandemia ha afectado al turismo, existen distintas propuestas que se están generando por parte de quienes conforman esta industria sin chimenea, puesto a que ellos son los que conocen de primera mano que se necesita para que el este, pueda volver a levantarse y sobre todo ofrezca las facilidades necesarias para que quienes lo brinden tengan garantías suficientes. La elaboración de esta investigación permite conocer cuáles son aquellas estrategias que se pueden implementar en la ciudad de Manta, así como en otras ciudades del Ecuador y del mundo.

Este artículo se encuentra particularmente relacionado con la investigación a realizarse debido a que se exponen diversas estrategias para el sector turístico y se espera que se implementen para que la reactivación de las distintas modalidades del turismo pueda ser exitosa. Además, que esta vaya de la mano con la mitigación del impacto económico ocasionado por la pandemia COVID-19, dichas estrategias pueden servir para implementarse en otros sitios y obtener buenos resultados.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Diagnosticar el impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros, Santa Cruz - Galápagos.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar los indicadores económicos de los cruceros en la isla Santa Cruz - Galápagos.
- Describir las propuestas implementadas durante la pandemia para la reactivación del turismo, por parte de los cruceros, en la zona de estudio.
- Comparar los indicadores económicos frente a las propuestas implementadas durante la pandemia en el año 2020.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Métodos

Para la elaboración del presente trabajo de investigación denominado “Impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros, Santa Cruz – Galápagos”, se utilizó los siguientes métodos:

3.1.1. Investigación documental

Para Alfonso (1995), la investigación documental “Es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos”.

Con la utilización de este método, se recopiló información que permitió dar mayor sustento a la investigación.

3.1.2. Investigación descriptiva

De acuerdo con Sabino (1992), “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

Esta metodología permitió conocer de manera profunda y real la situación del sitio de estudio.

3.1.3. Investigación de campo

Según lo señala Arias (2020):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De ahí su carácter de investigación no experimental.

Mediante la utilización de este método, se pudo recopilar información directamente en el sitio, y de esta manera conocer la realidad de este.

3.2. Materiales

Para facilitar la ejecución del presente trabajo de investigación se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos.

3.2.1. Entrevistas

Según lo mencionado por Murillo (2013):

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Por este motivo, se utilizó esta técnica con la finalidad de recopilar información otorgada por parte de quienes prestan el servicio de cruceros en la isla Santa Cruz – Galápagos.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según el listado de Operadores de Embarcaciones en Galápagos, elaborado por el Parque Nacional Galápagos (2019), el número de embarcaciones que prestan el servicio de cruceros en la isla Santa Cruz es de 55, sin embargo, se ha dividido en 3 grupos dependiendo del número de pasajeros que estos pueden albergar, dando un total de 44 embarcaciones con capacidad de 0 a 20 pasajeros, 6 embarcaciones con capacidad de 21 a 48 pasajeros y 5 embarcaciones con capacidad de 49 a 100 pasajeros.

3.3.2. Muestra

De acuerdo con lo que señala Arias-Gómez (2016):

El muestreo intencional o de conveniencia, consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población.

Para la elaboración de esta investigación, se utilizó el muestreo intencional, siendo los entrevistados los representantes de embarcaciones que ofrecen el servicio de cruceros en la isla Santa Cruz – Galápagos; se tomó como muestra a 7 embarcaciones con capacidad de 0 a 20 pasajeros, 1 embarcación con capacidad de 21 a 48 pasajeros y 1 embarcación con capacidad de 49 a 100 pasajeros.

Tabla 1 Listado de embarcaciones a las que se les realizó la entrevista a sus Gerentes y/o Representantes legales

No.	NOMBRE DE LA EMBARCACIÓN	CAPACIDAD DE CARGA DE LA EMBARCACIÓN	NOMBRE DE LA EMPRESA O REPRESENTANTE LEGAL	ESTATUS DE FUNCIONAMIENTO
1	Galaxy	0 a 20 pasajeros	GALAGENTS S.A.	OPERATIVO
2	Galaxy II	0 a 20 pasajeros	GALAGENTS S.A.	OPERATIVO
3	Alya	0 a 20 pasajeros	GALAGENTS S.A.	OPERATIVO
4	Bonita	0 a 20 pasajeros	GALAGENTS S.A.	OPERATIVO
5	Coral II	0 a 20 pasajeros	Kleinturs y Representaciones Cia. Ltda.	NO OPERATIVO
6	Samba	0 a 20 pasajeros	Catalina Izurieta e Hijos Cia. Ltda.	NO OPERATIVO
7	Grand Queen	0 a 20 pasajeros	Ángel Vilema	OPERATIVO
8	Beatriz	21 a 48 pasajeros	Kleinturs y Representaciones Cia. Ltda.	NO OPERATIVO
9	Coral I	49 a 100 pasajeros	Kleinturs y Representaciones Cia. Ltda.	NO OPERATIVO
	Galapagos Legend			

Elaborado por: Nikol Monserrath Casignia Castro.

Se determinó entrevistar a actores involucrados en la prestación de servicios de cruceros, específicamente en la isla Santa Cruz – Galápagos, como se mencionó en la metodología, el total de embarcaciones que brindan el servicio de cruceros son 55, sin embargo, se tomó en consideración realizar 5 entrevistas a las embarcaciones que se encontraban operando y también 4 entrevistas a los representantes de aquellas embarcaciones que por motivos de la pandemia tuvieron que dejar de funcionar, sin embargo, decidieron brindar información, permitiendo comprender así, desde ambas perspectivas como ha repercutido la COVID – 19 en ambos casos.

Para ello, con se observa en la Tabla 1, se entrevistó a Maryuri Acosta, jefe de Operaciones – Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A. (Yate Galaxy, Yate Galaxy II, Yate Bonita, Yate Alya.), Marlon Salas Castillo, Administrador - Kleinturs y Representaciones C. Ltda. (Coral I, MY Coral II, MV Galapagos Legend.), Valeria Salcedo, Sub-Gerente - Catalina Izurieta e Hijos Cia. Ltda. (Yate Samba) y Ángel Vilema Co Propietario (Grand Queen Beatriz), quienes, al ser representantes de las

embarcaciones, han palpado de primera mano los efectos económicos que ha sufrido la industria de cruceros en la isla, y a su vez pueden brindar información veraz y profunda sobre el tema.

Se tomó en consideración entrevistar específicamente a estas embarcaciones, debido a que muchas de las empresas que administraban los diversos barcos en Santa Cruz, por motivos de la pandemia, tuvieron que cesar sus funciones, provocando que incluso las oficinas de atención deban cerrar, y tuvieran que enviar sus flotas a la ciudad de Guayaquil para que entren en mantenimiento indefinido, así como liquidar a sus trabajadores, y en el peor de los casos quebrar. Es por esta razón que, se pudo realizar las entrevistas a un reducido número de empresas, quienes voluntariamente facilitaron la información necesaria para llevar a cabo esta investigación.

4. RESULTADOS

Para el cumplimiento de los objetivos específicos de esta investigación se estructuró y realizó un cuestionario de tipo entrevista con nueve preguntas enmarcadas en saber cuál es el impacto que ha tenido la pandemia COVID-19 en la actividad de cruceros, además se indagó sobre la afectación económica y desempleo, así como también saber cuáles fueron las estrategias aplicadas, las limitantes y posibles soluciones que los entrevistados plantearon para que exista una reactivación de este sector.

Cabe recalcar, que como se mencionó anteriormente, las entrevistas fueron realizadas a Maryuri Acosta, jefe de Operaciones – Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A. (Yate Galaxy, Yate Galaxy II, Yate Bonita, Yate Alya.), Marlon Salas Castillo, Administrador - Kleinturs y Representaciones C. Ltda. (Coral I, MY Coral II, MV Galapagos Legend.), Valeria Salcedo, Sub-Gerente - Catalina Izurieta e Hijos Cia. Ltda. (Yate Samba) y Ángel Vilema Co Propietario (Grand Queen Beatriz),

La herramienta de recolección de investigación primaria aplicado a los actores informantes fue la entrevista. Los aspectos resultantes de esta, en profundidad permiten considerar situaciones que emergen desde el seno de la investigación. A continuación, se detallan cada una de las preguntas que complementan y fortalecen el cumplimiento de los objetivos de la investigación realizada.

- **Componente 1: Situación actual del turismo de cruceros.**

En relación con la primera interrogante sobre la situación actual del turismo de cruceros en la ciudad de Santa Cruz, las respuestas por parte de los representantes de las embarcaciones fueron las siguientes:

Según Acosta (2021), la situación actual del turismo de cruceros es preocupante, puesto a que estima que tan solo el 10% de las embarcaciones que realizan esta modalidad, se encuentran operando y si lo hacen, es de manera esporádica. Menciona también que, aunque los barcos pertenecientes a Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A. fueron las primeras en navegar en las islas después de que se levantaran las medidas restrictivas en la provincia, el escenario de los cruceros es alarmante, debido a que ha generado cuantiosas pérdidas económicas a su empresa.

Salas (2021), mencionó que actualmente casi el 90% de la flota (que tiene como puerto base la Isla Santa Cruz, se encuentra paralizada desde marzo 2019), por lo que la situación actual del turismo de cruceros se sobreentiende es mala.

Salcedo (2021), afirma que la situación actual del turismo de cruceros es catastrófica, debido a que las salidas de estos han disminuido en gran medida, y también asegura que este escenario no se había visto nunca, incluso desde que la actividad turística en las Galápagos inició.

Por su parte Vilema (2021), menciona que la situación actual de turismo en la ciudad de Santa Cruz es compleja, debido a que ha provocado impactos económicos fuertes en esta actividad, y, por ende, la disminución de ingresos a nivel general, debido a que señala que muchos de los establecimientos y servicios relacionados al turismo, aún no operan de manera regular.

- **Componente 2: Impacto económico en el turismo de cruceros.**

En cuanto a la segunda interrogante, que intentó conocer cuál ha sido el impacto económico que ha tenido el turismo de cruceros en la isla Santa Cruz, los entrevistados mencionaron lo siguiente:

Para Acosta (2021), el impacto que ha tenido la COVID-19 en el aspecto económico ha sido cuantioso, debido a las cancelaciones de viajes de cientos de turistas alrededor del mundo que en el año 2020 pensaban viajar en cruceros desde la Isla Santa Cruz, así como la disminución de costos a los que han tenido que atenerse para que las

embarcaciones puedan volver a operar, dejando de aportar a la economía local con la compra de productos en la isla, o prescindiendo de los servicios de múltiples personas, debido a que no se cuenta con los ingresos necesarios para poder cubrir el gasto que esto genera.

Salas (2021), señala que la Isla Santa Cruz al tener densidad poblacional y aunque no es la capital de la provincia, generalmente y a lo largo de la historia ha sido la isla que ha generado la mayor cantidad de ingresos (por parte del turismo). Desde marzo 2019 hasta principios de diciembre del mismo año la demanda sufrió una caída entre el 75-80% en comparación a periodos similares en los últimos 5 años. Para enero de 2021 hasta la presente esa caída se ha reducido a un 60%; es decir la demanda de servicios ha crecido, sin embargo, la situación económica de los cruceros aún no logra reestablecerse, y los ha orillado a trabajar con promociones y en muchos casos optimizando al máximo sus recursos.

Salcedo (2021), menciona que el impacto económico que han tenido los cruceros ha sido sumamente perjudicial no solo para la industria de manera directa, sino también para, la economía local, puesto a que gracias a esta actividad económica se brindaba trabajo a un sin número de personas, pero debido a lo sucedido con la COVID-19, y la economía en general, estas oportunidades de empleo han disminuido. Mencionan que desde 2019 varias empresas venían teniendo déficits financieros, que con la pandemia sólo se agravaron más, provocando el cierre intempestivo de las mismas.

Finalmente en esta interrogante Vilema (2021), expresa que el impacto económico que ha tenido el turismo de crucero en la isla Santa Cruz, es grave, debido a que es un servicio que genera altos gastos de operación, y esto se ve afectado de forma directa en este momento, debido a que al encontrarse enfocados en la actualidad en reducir las tarifas del mismo, estos difícilmente alcanzan a cubrirse; señala también que muchas empresas incluida la que este representa, han tenido que recurrir a préstamos bancarios, o a la venta de propiedades para poder cancelar saldos pendientes con entidades financieras y con trabajadores, puesto que no les alcanza para cubrir todas las deudas adquiridas en los últimos meses, provocando que muchas de las empresas que brindan el servicio de cruceros se vean en la obligación de cerrar o despedir al personal.

- **Componente 3: Ingreso de turistas antes y durante la pandemia.**

Para la tercera interrogante enfocada en conocer cuál es el número de turistas que se recibían antes de la pandemia COVID-19 (año 2019, enero y febrero de 2020) y cuál es el número de turistas que se reciben hoy en día, los entrevistados señalaron lo siguiente:

Acosta (2021), señala que las embarcaciones a las que representa tienen una capacidad de 16 pasajeros, y antes de la pandemia se trabajaba con la capacidad máxima en su mayoría, es decir que mensualmente por cada barco se tenía aproximadamente 256 pasajeros, lo que indica que si el valor de un crucero era de más o menos \$5.000 USD, mensualmente y por cada embarcación se generaban \$1 280 000 USD. Pero en la actualidad se opera con la mitad de su capacidad, y no con todas las embarcaciones al mismo tiempo, a esto se suma que el costo de los cruceros también ha reducido significativamente, esto señala que, no se opera con la misma cantidad de personas, ni se pueden pagar los mismos sueldos que se pagaban a los colaboradores antes de la COVID-19.

Según lo señala Salas (2021), sus embarcaciones en el pasado operaban a su capacidad máxima semanalmente, sin embargo, desde marzo del 2020, no se encuentran operando, es decir que en la actualidad no reciben turistas.

Salcedo (2021), señala que antes de la pandemia en el año 2019 el número de turistas que recibían, superaba los 700 (anuales) sin embargo, en 2020, hasta el 15 de marzo (fecha en el que se anunció las restricciones) se tuvo alrededor de 190 pasajeros, y posteriormente desde que se han levantado las restricciones de movilidad y se ha dado apertura a que se realicen cruceros, es decir desde el mes de julio, y a pesar de que no se navega con capacidad llena, ni con tanta frecuencia como se lo realizaba antes, sino solo cuando el yate tiene pasajeros suficientes (Max 10) es decir se han tenido aproximadamente 100 pasajeros hasta la fecha. Esto ha provocado que los ingresos económicos de la empresa disminuyan considerablemente, puesto a que, menciona la entrevistada que actualmente el precio de los cruceros no llega ni al 50% del valor que costaba antes. Antes el crucero se lo comercializaba en \$3500 aproximadamente, y actualmente el precio más bajo al que se lo ha comercializado es de \$1000 USD con un promedio de venta de \$1200 hasta \$1400 USD.

Según Vilema (2021), señala que en el 2019, en los meses de mayor afluencia de turistas, se recibían en su embarcación alrededor de 2500 pasajeros mensualmente, sin

embargo desde el inicio de la pandemia en 2020, y actualmente en 2021, esta cifra ha tenido una caída histórica que no supera siquiera los 200 pasajeros; cifra que resulta alarmante, puesto que los costos operativos como se mencionó antes, son muy elevados, generando de igual manera una caída en los ingresos que se reciben ahora versus los que se recibían antes de la pandemia.

- **Componente 4: Afectación del turismo de cruceros y empleabilidad.**

La cuarta interrogante, se enfocó en cuestionar sobre cómo el turismo de cruceros ha afectado a la actividad económica de los residentes de Santa Cruz, ofreciendo empleo o no a los lugareños, acto seguido, los entrevistados señalaron lo siguiente:

Para Acosta (2021), el turismo de cruceros con respecto a la empleabilidad si se ha visto afectado, señala que en la empresa Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, el 90% de sus empleados corresponde a mano de obra local, mientras que el 10% es nacional o extranjera para puestos estratégicos, es decir que se prioriza la contratación de personal galapagueño, sin embargo, la afectación a causa de la pandemia se visibilizó cuando se tuvo que prescindir de los servicios de algunos de sus trabajadores, sobre todo de quienes se encontraban a bordo, y específicamente de quienes habían sido contratados recientemente, esto debido a que al no encontrarse operando los barcos, por un periodo de tiempo bastante prolongado, no se podía cubrir los sueldos a todo el personal. Sin embargo, con la reactivación del turismo, y al tener barcos que, si están zarpando, se ha priorizado la compra de víveres y distintos alimentos a los productores locales, para que estos puedan reactivarse también.

Salas (2021), señala que la industria de cruceros en Galápagos es la que genera mayores recursos económicos para la provincia y su población; de las casi más de 85 embarcaciones que operan en la Reserva Marina de Galápagos se conoce por estudios económicos realizados en el pasado que esta actividad deja directa e indirectamente más de \$100 millones de dólares al año (normal de operación). Si hemos dicho que la demanda decreció un 70% (significa que Galápagos dejó de recibir 70 millones este último año; y la Isla de Santa Cruz alrededor de 45-50 millones), es decir que definitivamente el desempleo, ha sido una consecuencia dejada por la pandemia, ya que, al perder esta cantidad de recursos económicos, no existe el dinero suficiente para poder contratar al personal que anteriormente laboraba en las islas.

Salcedo (2021), señala que la empleabilidad de la industria de cruceros también se ha visto afectada. La empresa siempre ha tenido políticas en donde se prioriza el consumo local, es decir que todos los productos se compraban en las islas, sin embargo, a raíz de la pandemia y la paralización de las embarcaciones, se dejó de comprar los productos a la gente local. A su vez, también se tuvo que prescindir de los servicios de quienes trabajaban a bordo y también del personal administrativo. Sin embargo, con la reactivación del turismo en fechas recientes, se ha priorizado la recontractación del personal que se había separado de sus funciones, pero de manera eventual.

Para Vilem (2021), la empleabilidad en los cruceros, tras el inicio de la pandemia, ha tenido que reducirse en su totalidad, incluso teniendo que despedir a múltiples trabajadores. Señala que anteriormente, el personal que se empleaba para cubrir los cargos de la embarcación eran residentes permanentes en su totalidad, es decir que se generaba empleo directo a cerca de 40 personas en el barco, sin embargo y actualmente por motivos de la pandemia, se tuvo que liquidar a todo el personal, y ahora se ha recurrido a pagar por días a quienes se contrata ocasionalmente.

- **Componente 5: Ingresos económicos antes y durante la pandemia.**

La quinta interrogante, pretendía conocer acerca de cuáles fueron los ingresos aproximados por la actividad de cruceros en el año 2019, y en el año 2020 que obtuvo la empresa, para lo cual, los representantes de estas señalaron lo siguiente:

Acosta (2021), señala que no podría compartir esta información en la entrevista. Menciona Salas (2021), que en el caso de la empresa a la que este representa, en el año 2019 y por casi 5 períodos consecutivos fueron la empresa en ocupar el primer lugar de pago de impuestos (a la Renta) dentro de la provincia y del sector turístico del país. Como se mencionó ya, en el año 2020 tuvieron 11 meses de paralización total hasta la presente fecha. Lamentablemente el COVID 19 freno su actividad totalmente, y al momento solo se generan costos y gastos.

En el caso de Salcedo (2021), expresa que, en 2019, los ingresos de la empresa fueron de aproximadamente \$1 200 000 de dólares, mientras que, en el 2020, el ingreso fue de tan solo \$450000 de dólares.

Según lo indica Vilema (2021), anteriormente su embarcación tenía aseguradas las ventas todo el año, ya que estos se encontraban aliados con una empresa en Australia,

generando en el año 2019 ingresos aproximados de 2 millones y medio de dólares, y a su vez señala que en el 2020 y 2021, sus ingresos bajaron en un 98%.

- **Componente 6: Estrategias implementadas.**

La sexta interrogante, tenía como meta el conocer cuáles fueron las estrategias que se han implementado a raíz del COVID-19 con respecto a la actividad de cruceros, a lo que los entrevistados respondieron lo siguiente:

Con respecto a esta interrogante Acosta (2021), señala que la estrategia que han implementado es la de reducción de precios para que los cruceros sean más accesibles, sobre todo para ofertarlos a los locales, así como a los turistas nacionales; de igual manera como se han tenido que reducir los costos, antes la comida era buffet, pero en la actualidad pensando en los costos que esto genera, y también en la bioseguridad del turista, se ha optado por platos servidos a la mesa con un menú diario. De igual forma, han implementado protocolos de bioseguridad, para que el turista se sienta seguro de viajar en las embarcaciones, se realizan pruebas COVID a todos los tripulantes cada vez que estos se bajen del barco. Por redes sociales también se comercializan las embarcaciones en la página oficial de la empresa y en la plataforma Booking, por medio de videos de pasajeros dando sus testimonios y comentarios, para que quien lo visualice pueda sentirse más seguro del servicio que se brinda y se anime a viajar.

A su vez Salas (2021), señala que durante el tiempo de funcionamiento de la empresa, se implementaron en su flota de embarcaciones : mejoras tecnológicas (aplicaciones para uso del huésped de realidad virtual y realidad aumentada 3D de los sitios de visita, flora y fauna de Galápagos, así como el hacer más didáctica la interpretación de parte del staff de Guías Naturalistas; se implementaron servicios casi en su totalidad que sean digitales (ordenes desde el celular) para evitar contacto con personal de recepción de la embarcación), un minucioso protocolo de Bioseguridad para el huésped antes, durante y después de su viaje. Y lo más importante se ha implementado un sofisticado sistema de purificación de aire (similar al de los aviones) es decir que cada 3 min aproximadamente este sistema evacua el aire de cabinas, pasillos y áreas sociales cerradas y lo reemplaza por uno nuevo totalmente ozonificado, dando la garantía de que el 95% del aire está totalmente limpio (sistema además que es amigable con el medio ambiente). Finalmente señala que se sienten orgullosos de ser uno de los poquísimos operadores en contar con acreditaciones internacionales de cuidados al medio ambiente y Normas ISO, es decir

que las embarcaciones aún antes de que la pandemia se presente, ya se estuvieron preparando con estrategias para que el turista pueda sentirse más a gusto con su estancia a bordo.

Salcedo (2021), las estrategias que han implementado a raíz de la pandemia, ha sido bajar el precio de los cruceros, para que estos puedan ser más accesibles al mercado nacional y para locales una tarifa especial, que su vez también han implementado la venta de cruceros de último minuto, cosa que anteriormente no se lo hacía. La obligatoriedad de presentar prueba PCR negativa de COVID también es una estrategia que sea ha implementado, así como la revisión médica constante del personal para que estén bien de salud, protocolos de bioseguridad como desinfección y mascarillas obligatorias a bordo.

Vilema (2021), señala que las estrategias que se han implementado es realizar publicidad en redes sociales, de igual manera la disminución del costo del crucero también es una estrategia que han tenido que aplicar para que el barco no se quede “fondeado”.

- **Componente 7: Innovación del servicio.**

La séptima pregunta, mencionaba que, si ante la “nueva normalidad”, han tenido que adaptar o crear algún tipo de servicio innovador para el servicio de cruceros, por lo cual los entrevistados mencionaron lo siguiente:

Ante esta interrogante Acosta (2021), señala que se han tenido que adaptar el tipo de servicio a bordo, cambiando este servicio para prevenir el contagio, un ejemplo de ello es la comida, ya que antes se servía comida buffet, y actualmente son platos servidos con un menú preestablecido. Así mismo en el transporte de pasajeros desde los botes hacia el barco, se realiza en grupos reducidos, para evitar aglomeraciones y contacto entre pasajeros. Se ha creado un protocolo especial realizado por Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, para las embarcaciones, en donde se evidencia las necesidades específicas que cada embarcación requiere, en donde quienes se encuentran a bordo la deben seguir al pie de la letra, pues de ello depende su seguridad.

Salas (2021), señala que debido a que las embarcaciones de la empresa a la que representa no se encuentran en funcionamiento actualmente, no han aplicado ningún tipo de servicio innovador con respecto a la pandemia COVID-19.

Salcedo (2021), menciona que ante "la nueva normalidad" se han adaptado con precios y cambios operativos pequeños, sin embargo señala que la única diferencia que han hecho, son los protocolos de bioseguridad, si son turistas que llegan desde el continente, viene con pruebas PCR, desinfección de áreas constantemente, máscaras de snorkel también desinfectadas, mascarillas, implementación de plato servido y ya no buffet para evitar contagios y abaratar costos, también se ha puesto a consideración de los pasajeros que por un precio extra, quienes no quieren compartir cabina puedan acceder a este servicio.

Señala Vilema (2021), que han tenido que lanzar al mercado promociones con vuelo incluido, para que esto sea más llamativo a los turistas que estén interesados en visitar las Galápagos, menciona también que desde el Ministerio de Salud, se ha obligado a que las embarcaciones adopten protocolos de bioseguridad a bordo, acto que se ha acogido en el barco, solicitando pruebas COVID-19 a pasajeros y tripulantes, así como adoptar medidas de bioseguridad rigurosas en toda la embarcación.

- **Componente 8: Limitantes.**

La octava pregunta, se enfocó en conocer cuáles han sido las posibles limitantes que han tenido acerca de los problemas económicos y sociales que enfrenta Santa Cruz con respecto al servicio que ofrecen, siendo las respuestas de los entrevistados las siguientes:

Para Acosta (2021), una de las posibles limitaciones para la operación de las embarcaciones a las que representa, ha sido los costos elevados de los productos locales, puesto que, anteriormente se podían comprar productos debido al alto nivel de ingresos que tenía la empresa, sin embargo con la reducción del costo de cruceros, su poder adquisitivo también disminuyó y, otro limitante, ha sido la dificultad de entrada de pasajeros, debido al alto costo de las pruebas PCR, mismas que son obligatorias para el ingreso a las islas.

Salas (2021), menciona que sin lugar a duda la falta de empleo y comercio que genera la actividad de cruceros en las Islas Galápagos y Santa Cruz especialmente, ha sido una gran limitante para la mejora de los problemas económicos. Al no tener ingreso económico fijo estable una familia, sus oportunidades de bienestar y mejora decae notablemente, produciendo problemas de nutrición, salud, y estabilidad emocional; señala también que una de las limitantes para que su empresa deje de funcionar, fueron

las medidas restrictivas que se tomó, que, aunque fueron en beneficio de la salud, perjudicaron gravemente al sector.

Para Salcedo (2021), una de las limitantes que han tenido es que algunos de los tripulantes por motivos de la pandemia se encuentran residiendo en el Ecuador continental, y para reincorporarse a sus labores tienen que viajar constantemente a las islas Galápagos; tomando en cuenta que para retornar se deben realizar pruebas PCR, esto supone un gran gasto a la empresa puesto a que ellos cubren este rubro. Señala que el ingreso que se genera de la venta de cruceros es mucho más bajo que antes, sin embargo, muchos de los productos que se necesitan para la operación de estos, siguen teniendo el mismo costo, y ya no se puede acceder por factores económicos a los productos.

Vilema (2021), menciona que las limitantes que se tiene actualmente a cerca de los problemas sociales y económicos, es que muchos de los créditos para empresas están cerrados, debido a que hay créditos sobre créditos, y ya no es posible acceder a estos; de igual manera otra limitante es el alto costo de operación que se tiene para el funcionamiento de las embarcaciones, otra limitante ha sido el pago de patentes de operación, mismas en las que un barco de capacidad de 16 pax, debe cancelar alrededor de \$40.000 USD, haciendo aún más complicado que estos se sobrepongan ante esta crisis.

- **Componente 9: Soluciones.**

Finalmente, la novena pregunta pretendía conocer según el criterio de los entrevistados, cuáles son las posibles soluciones a los problemas planteados anteriormente. Por lo cual estos mencionaron lo siguiente:

Acosta (2021), menciona que la vacunación de la población sería una de las posibles soluciones a los problemas que se ha planteado, para que la gente se sienta más segura de viajar a las islas Galápagos, y tomar un crucero por el archipiélago.

Para Salas (2021), una de las posibles soluciones a los problemas planteados, es el de buscar la inoculación de la población de Galápagos en su totalidad, acompañado de incentivos tributarios y seguridad jurídica a los operadores, dándoles la tranquilidad para poder concentrarse en invertir en mejorar sus servicios y generar demanda; a su vez esto permitirá que la oferta de empleo, y compra de bienes y servicios crezca en la provincia de Galápagos

Salcedo (2021), señala que las jornadas de vacunación es una posible solución y es algo que se debe fortalecer, de igual manera fortalecer el turismo, brindando opciones a nivel estatal a las empresas, cobrando tarifa 0 al turismo en el IVA, considerando la situación actual.

Vilema (2021), ha dicho que de las posibles soluciones que se tiene para los problemas planteados anteriormente, es la inmunización de la población por medio de la vacunación a todos quienes estén involucrados en el sector turístico en primer lugar, ya que este es un paso crucial para la reactivación del turismo en las islas, y sobre todo para la industria de cruceros, otra de las soluciones es la mejora de las políticas públicas que beneficien al sector, en donde se apoye a los mismos, con la disminución de los pagos sobre todo en patentes de operación, de igual manera en cuanto a la contratación, para que tanto los encargados de embarcaciones como sus trabajadores puedan estar respaldados de la mejor manera ante la ley. También la reducción de intereses por parte de la banca privada sería una posible solución, pero sobre todo una ayuda y alivio para quienes deben pagar cuantiosas sumas de dinero, mismo con el que no cuentan actualmente.

- **Componente 10: Resumen de la información obtenida en las entrevistas**

Según los criterios emitidos por los entrevistados: Maryuri Acosta, jefe de Operaciones - Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, Marlon Salas Castillo, Administrador - Kleinturs y Representaciones Cia. Ltda, Valeria Salcedo, Sub-Gerente – Yate Samba y Ángel Vilema Co Propietario – Grand Queen Beatriz, señalan en general que, la situación actual del turismo de cruceros en la ciudad de Santa Cruz es mala, debido a que la pandemia ha afectado directamente a este servicio, por la naturaleza misma de este.

También mencionan que el impacto económico que ha tenido el turismo de cruceros en la ciudad de Santa Cruz es muy grave, ya que ha provocado el cierre de la mayor parte de empresas que se dedicaban a brindar este servicio, y a su vez ha generado que los ingresos de las pocas empresas que quedaron a flote se vean afectados directamente.

Todos los entrevistados concuerdan en que el número de turistas que recibían en el año 2019, con respecto al año 2020 y 2021, no representa ni siquiera la mitad de ingresos a los que se encontraban acostumbrados, provocando cuantiosas pérdidas para la industria.

A su vez señalan que el turismo de cruceros ha repercutido en la actividad económica de los residentes, quitándoles el empleo a gran cantidad de estos, debido a que como no se generan ingresos suficientes para pagar sueldos, se han tenido que liquidar a cientos de trabajadores que prestaban sus servicios directamente en la industria, generando un gran problema no solo económico sino también social.

Concuerdan de igual manera con que los ingresos que percibían en el año 2019, con respecto al año 2020 y 2021, se ha reducido en más del 50%, provocando una caída histórica en el sector.

Sobre las estrategias que se han tenido que implementar a raíz de la COVID-19 con respecto a la actividad de cruceros, todos señalan que el reducir tarifas es sin duda, una de las principales estrategias implementadas, puesto a que quienes no han querido aplicarla, han tenido que cerrar, así como la implementación de tarifas especiales para residentes galapagueños, y el enfoque hacia el mercado ecuatoriano.

En cuanto a la adaptación o creación de servicios innovadores para los cruceros, todos concuerdan en que la aplicación de protocolos de bioseguridad es algo que se ha aplicado en todas las embarcaciones que funcionan, pues no solo supone mayor confianza para el pasajero, sino también tiene que ver con la salud y seguridad de todos quienes estén a bordo.

De las posibles limitantes que se han tenido acerca de los problemas económicos y sociales que enfrenta Santa Cruz, se menciona que la poca flexibilidad con el pago de patentes es una de estas limitantes, así como el alto costo de los productos locales, ya que al no tener suficientes ingresos como se tenía antes, resulta más complicado la obtención de estos.

Y finalmente señalan que las posibles soluciones antes los problemas que se han planteado son la aplicación masiva de la vacuna a toda la población galapagueña, para que reduzca el riesgo de contagio, y sobre todo que los turistas se sientan más seguros, otra de las soluciones mencionadas es la mejora de políticas públicas en donde se dé un alivio para todos los involucrados en el sector turístico, en cuanto a la parte económica al menos hasta que la situación de la pandemia mejore.

- **Componente 11: Situación del Impacto económico de la COVID. 19, en la actividad de cruceros en la Isla Santa Cruz – Galápagos.**

Todos los entrevistados, concuerdan en que el impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros en Santa Cruz- Galápagos, ha sido grave, puesto a que cerca del 80% de la población se encuentra vinculada directa o indirectamente con este sector, que ha sido duramente golpeado por todo lo suscitado.

Lo descrito anteriormente ayudó al desarrollo de los objetivos establecidos en esta investigación, a continuación se detallan cada uno de estos.

Con la finalidad de complementar el contexto general de la investigación es oportuno detallar de manera general la situación del impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros en la isla Santa Cruz – Galápagos

En los últimos años, las Islas Galápagos se han convertido en uno de los destinos de turismo natural, más importantes a nivel nacional e internacional, aportando con millones de dólares a la economía del país y como lo señala Velasteguí (2019), este crecimiento ha permitido generar trabajo de manera directa e indirecta a la comunidad.

Históricamente y debido a múltiples factores externos, han existido (antes de la pandemia COVID-19) cuatro caídas significativas en los arribos turísticos de Galápagos, siendo estos en el año 2009 (163K), 2012 (181K), 2016 (218K) y 2019 (271K).

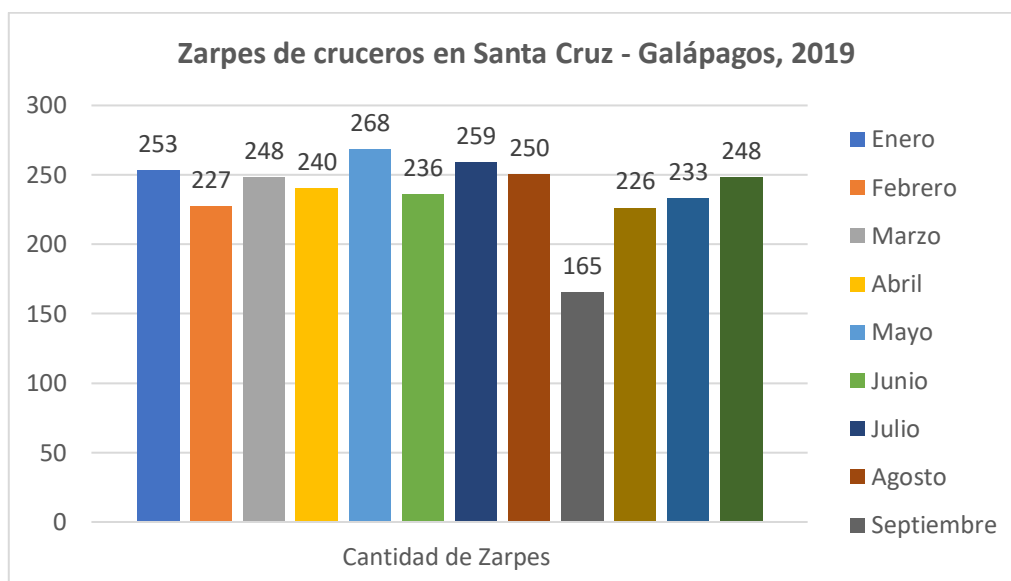
Por medio del Informe Anual de Visitantes de 2019, elaborado por la dirección del Parque Nacional Galápagos (2019) se conoce que en ese año se registró el ingreso de 271.238 turistas a las islas, el 67% fueron de origen extranjero, mientras que el 33% correspondió a arribos nacionales. Los meses de junio y julio, fueron de mayor llegada de visitantes extranjeros, mientras que en marzo y agosto fue de mayor llegada de turistas nacionales, sin embargo, septiembre y octubre, fueron los meses de menor llegada tanto de turistas nacionales como extranjeros.

Todo indica que, en el año 2019, aunque las islas se encontraban en condiciones “normales”, ya existía un decrecimiento en la tasa de llegada de turistas, desencadenando desde ese entonces, un problema económico.

En cuanto a la industria de cruceros, específicamente en la isla Santa Cruz, para el año 2019, en el registro de zarpes y arribos elaborado por la Capitanía de Puerto de Puerto Ayora (2020), se menciona que para el mes de enero, la cantidad de zarpes fue de 253, en el mes de febrero se dieron 227 zarpes, en el mes de marzo se registraron 248 zarpes,

en abril zarparon 240 embarcaciones, para el mes de mayo se registraron 268 zarpes, en junio el número de embarcaciones que zarparon fueron de 236, para julio la cantidad de zarpes que se registró fue de 259, en agosto zarparon 250 embarcaciones, en septiembre se registraron 165 embarcaciones que zarparon, para el mes de octubre zarparon 226 cruceros, en noviembre fueron 233 zarpes y finalmente en el mes de diciembre se registró 248 zarpes por parte de embarcaciones que realizan cruceros en la Isla Santa Cruz; datos que señalan que existió un total de 2853 zarpes anuales correspondientes a 2019.

Gráfico 1 Zarpes de cruceros en Santa Cruz - Galápagos, año 2019



Fuente: Registro de zarpes y arribos elaborado por Capitanía de Puerto de Puerto Ayora
Elaborado por: Nikol Monserrath Casignia Castro

Para el año 2020, la información recabada por parte de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (2020) en el Informe Anual de Visitantes a las Áreas Protegidas de Galápagos 2020, se plasma en su escrito que fue un año difícil que representó un reto mundial debido a la pandemia del coronavirus, y para Galápagos no fue la excepción.

Datos proporcionados en el mismo informe, señalan que, del 17 de marzo de 2020, se cerraron las áreas protegidas para la visita, y dos meses más tarde, en mayo, se abrieron las playas a la comunidad con restricciones y medidas de bioseguridad. Posteriormente con las resoluciones del Centro de Operaciones de Emergencia (COE), en donde hubo el cambio en la semaforización a nivel provincial, el 13 de julio se da la bienvenida

nuevamente a los visitantes a Galápagos, estableciendo lineamientos para su acceso a los sitios, datos que se ven reflejados en el crecimiento de arribos turísticos mensuales.

Cronológicamente hablando, iniciando el mes de enero, se tuvo un crecimiento de arribos turísticos mensuales del 9%, en el mes de febrero, ante comentarios generados a escala mundial sobre la posibilidad de la existencia de una pandemia, se cree que generó incertidumbre en los turistas, provocando un decrecimiento con respecto al primer mes del 7%, con el anuncio de la expansión de la COVID-19 y la confirmación del primer caso de COVID-19 en el Ecuador en el mes de marzo, el turismo decreció en un -57%, para el mes de abril y con el cierre de aeropuertos de la isla Santa Cruz y San Cristóbal, tuvo una caída histórica del -100%, posteriormente en los meses de mayo, junio y julio, se siguió conservando el mismo valor del -100% en crecimiento de arribos turísticos, para el mes de agosto, el porcentaje redujo ligeramente al -98%, en septiembre a -93%, en el mes de octubre a -81%, en noviembre incrementó levemente con respecto al valor pasado a -82%, y para diciembre el porcentaje de crecimiento de arribos turísticos mensuales disminuyó a -71%.

En total, en el año 2020, el número total de llegadas fue de 72.519 turistas de los cuales el 57% fueron extranjeros y el 43% nacionales. Como era de esperarse y tras el inicio de la pandemia, se tuvo una fuerte caída, registrando una disminución del -73% de los arribos totales con relación al 2019, representando aproximadamente -198 mil viajeros.

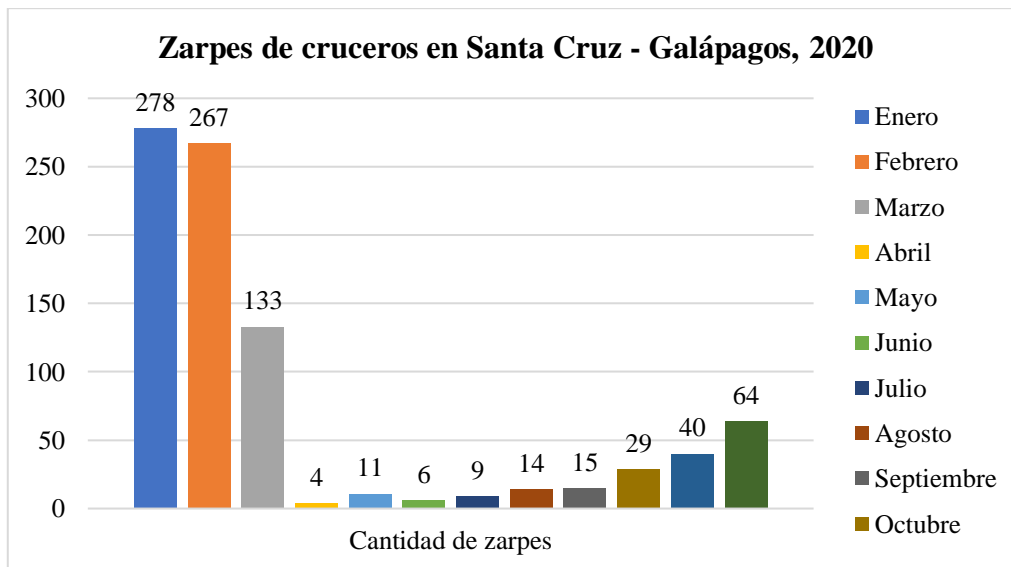
La pandemia a causa del COVID-19, ha provocado tener registros similares a los reportados en el año 2001 (78K), año en el que el turismo en las islas aún no despuntaba.

En cuanto a la industria de cruceros para el año 2020, según el registro de zarpes y arribos elaborado por la Capitanía de Puerto de Puerto Ayora (2020), señala que en el mes de enero, se realizaron 278 zarpes pertenecientes a cruceros desde la isla Santa Cruz, en febrero se registraron 267 zarpes, en el mes de marzo, los zarpes decrecieron a 133, posteriormente en el mes de abril se obtuvo una cifra de tan solo 4 zarpes en el mes, esto debido a la pandemia y al confinamiento, en mayo los zarpes fueron de 11 embarcaciones, para el mes de junio se registraron 6 zarpes, en julio se reportaron 9 zarpes de embarcaciones de cruceros, en agosto se registraron 14 zarpes, en septiembre se dieron 15 zarpes, en el mes de octubre se tiene reporte de 29 zarpes, en el mes de noviembre se reportó 40 zarpes y finalmente en el mes de diciembre se reportó 64

zarpes de embarcaciones de cruceros; dando un total de 870 zarpes que se registraron a lo largo del año 2020.

Estos datos indican que los meses en los que menor cantidad de zarpes se registró fueron en abril, mayo, junio, julio y agosto; mismos que corresponden a los meses en los que las medidas de restricción de movilidad por la pandemia fueron más fuertes y, sobre todo, en los que existió total o parcial paralización en el turismo a nivel mundial.

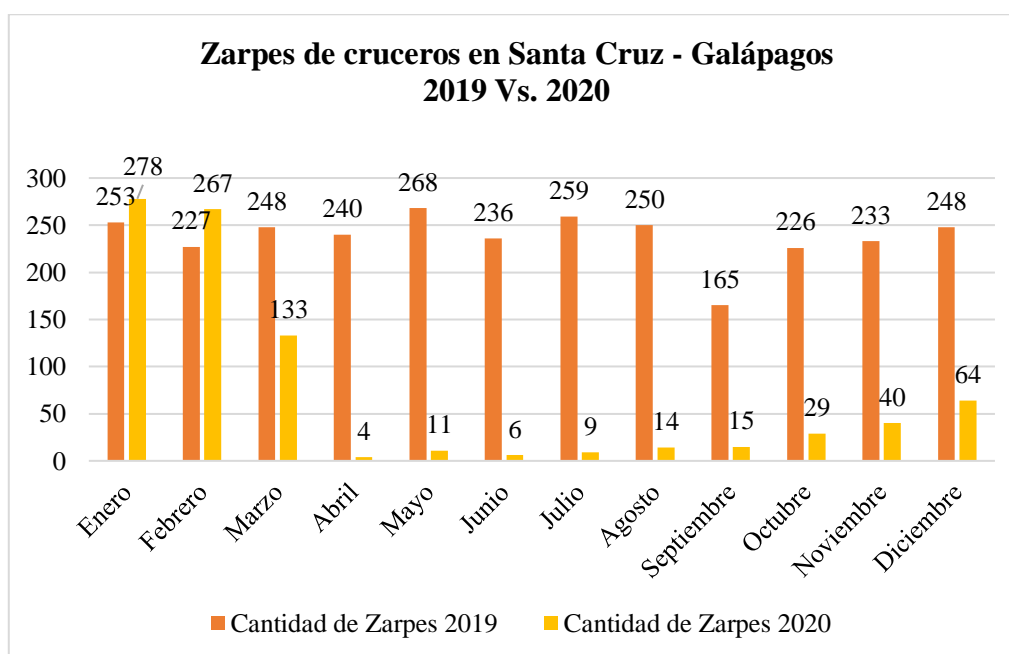
Gráfico 2 Zarpes de cruceros en Santa Cruz - Galápagos, año 2020



Fuente: Registro de zarpes y arribos elaborado por Capitanía de Puerto de Puerto Ayora
Elaborado por: Nikol Monserrath Casignia Castro

A continuación, se realizó la comparación de datos que se han obtenido relacionados a zarpes de cruceros en Santa Cruz – Galápagos en el año 2019 y 2020.

Gráfico 3 Zarpes de cruceros en Santa Cruz - Galápagos 2019 Vs. 2020



Fuente: Registro de zarpes y arribos elaborado por Capitanía de Puerto de Puerto Ayora
Elaborado por: Nikol Monserrath Casignia Castro

En el gráfico 3, se evidencia que en un inicio en los meses de enero y febrero de 2020 se pronosticaba que sería un buen año para el turismo, es por esto que se ve un leve aumento en cruceros en el mismo, con respecto al 2019, para el mes de marzo, con la declaratoria del primer caso de COVID – 19 en el Ecuador, y el inicio de la emergencia sanitaria, se ve una disminución de casi el 50% en zarpes de cruceros, y para los meses restantes como; abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, aunque se estuvo intentando reactivar la industria de cruceros, se evidencia que no se llega ni siquiera a la mitad en cifras de zarpes de lo que se tenía en el año 2019.

Lo descrito anteriormente ayudó al desarrollo de los objetivos establecidos en esta investigación, a continuación, se detallan cada uno de los resultados.

4.1. Indicadores económicos de los cruceros en la isla Santa Cruz – Galápagos.

En relación con la entrevista realizada a prestadores de servicios de cruceros en la isla Santa Cruz – Galápagos y la recopilación de información de diversos portales, se pudieron determinar algunos indicadores económicos, sin embargo, a continuación, serán mencionadas y descritas las que han presentado una mayor afectación.

4.1.1. Utilidad del ejercicio

Según lo señala Guajardo (2005):

La utilidad del ejercicio es la diferencia obtenida entre los ingresos que tiene una empresa y los gastos incurridos para la generación de dichos ingresos pudiendo dar como resultado pérdida, si los gastos son mayores, o utilidad, si los ingresos sobrepasan los gastos.

Las utilidades del ejercicio son el último elemento del balance general (documento que muestra la posición financiera de un negocio en un tiempo determinado).

Para el análisis de la investigación se tomó como referencia los valores declarados por las distintas empresas entrevistadas en el portal web de la Superintendencia de Compañías en los años (2019 - 2020), respectivamente. Estas utilidades demuestran la cantidad de dinero que realmente gana una empresa en un periodo de tiempo que generalmente es de un año. Todas las empresas tienen ingresos, gastos y costos; las diferencias entre estos dan como resultado las utilidades.

Con estos antecedentes, los datos obtenidos nos muestran lo siguiente:

Tabla 2 Utilidad del ejercicio

NOMBRE DE LA EMPRESA / REPRESENTANTE LEGAL	UTILIDAD DEL EJERCICIO AÑO 2019	UTILIDAD DEL EJERCICIO AÑO 2020
Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S. A (Galaxy, Galaxy II, Alya, Bonita)	\$ 179614.90 USD	\$ 5008.92 USD
Catalina Izurieta e Hijos Cia. Ltda. (Samba)	\$ 144 159.65 USD	\$ 0.00 USD
Kleinturs y Representaciones C. Ltda (Coral I, Coral II, Galapagos Legend)	\$ 1 260 992.51 USD	\$ 0.00 USD
Angel Vilema Yate Grand Queen Beatriz	\$132 835.86 USD	\$ 3 145.31 USD

Elaborado por: Nikol Monserrath Casignia Castro.

Para la empresa Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, como se evidencia en la tabla 2, en el año 2019, las utilidades de la empresa fueron significativamente superiores en comparación con las del 2020, en el año 2020 hay una disminución de

\$174605,98 de dólares esto significa que existió un 97% menos que en 2019. Una de las determinantes se lo asocia a la crisis sanitaria por el COVID 19.

Por su parte, la empresa Catalina Izurieta e Hijos Cia. Ltda. Evidencia el grave impacto que ha ocasionado la pandemia en las empresas, provocando que en el año 2020 con respecto al 2019, las ventas decaigan en un 100%.

Por otro lado, Kleinturs y Representaciones C. Ltda., evidencia que, aunque en el año 2019, la empresa contaba con la utilidad más alta de las empresas entrevistadas, la emergencia sanitaria, golpeó de manera severa a la misma, provocando la reducción del 100% de su utilidad en el año 2020.

Finalmente, Yate Grand Queen Beatriz, evidencia que, aunque en el año 2020, si se obtuvo utilidad, esta fue realmente baja, y que con respecto al 2019 hubo un decremento de \$ 129690.55 de dólares, representando una pérdida del 98% de utilidad provocada por la COVID-19.

Como se pudo observar en el análisis de las utilidades de las diferentes empresas entrevistadas en la investigación, se deja en evidencia el grave impacto que la pandemia COVID-19 ha causado en la economía de estas, provocando que muchas de estas decrezcan hasta en un 100% en el año 2020, generando a su vez múltiples consecuencias, y cuantiosas pérdidas para este sector.

4.1.2. Desempleo

La Oficina Internacional del Trabajo (2014), señala que “El desempleo es una situación que se da cuando la cantidad de personas que buscan trabajo (demanda de empleo) excede el número de empleos disponibles (oferta de empleo). En los países en desarrollo, el desempleo es un concepto que se refiere principalmente al mercado de trabajo formal, el cual suele ser más pequeño que el informal, incluso a veces de manera considerable”.

El desempleo, ha sido un indicador económico que se ha podido evidenciar en la presente investigación. Las cuatro empresas entrevistadas (Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, Kleinturs y Representaciones C. Ltda., Catalina Izurieta e Hijos Cia. Ltda. Y Grand Queen Beatriz), han mencionado que han tenido que prescindir de los servicios de múltiples de sus colaboradores a lo largo del desarrollo de la pandemia COVID – 19.

Según lo menciona Acosta (2021), Jefe de Operaciones de Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, con el inicio y desarrollo de la pandemia, se tuvo que prescindir de los servicios del 100% de los tripulantes de las cuatro embarcaciones que están a cargo de la empresa, siendo estos Yate Galaxy, Yate Galaxy II, Yate Bonita y Yate Alya; sin embargo y con la reactivación paulatina del turismo no solo en las islas, sino también a nivel mundial, se han priorizado la contratación de los trabajadores que brindaban sus servicios para la empresa anteriormente, debido a la salida de cruceros que se está suscitando en la actualidad aunque de forma esporádica.

Según lo señala Salas (2021), Administrador de Kleinturs y Representaciones C. Ltda., las embarcaciones a las que este representa (MY Coral I, MY Coral II MV Galapagos Legend), tuvieron que cesar sus funciones definitivamente desde el mes de marzo hasta la fecha (2021), liquidando a todos los colaboradores, tanto los que estaban a bordo como los de la parte administrativa, dejando sin empleo a todos quienes trabajaban en la empresa.

Para Salcedo (2021), Sub-Gerente del Yate Samba, la situación de la pandemia con relación al desempleo también ha ocasionado que el personal que laboraba en el yate sea desvinculado de sus funciones. En la embarcación laboraban cerca de 25 personas, y para ello tuvieron que despedir a 23 de estos, quedándose con tan solo 2 trabajadores a bordo, mismos que corresponden a los guardias de seguridad, posteriormente con la reactivación de cruceros, se ha empezado a emplear al mismo personal que se tenía anteriormente, pero de manera eventual.

Finalmente, para Vilema (2021), quien es Co Propietario de Grand Queen Beatriz, señala que en su embarcación se brindaba empleo a alrededor de 20 personas, sin embargo, a 18 de estas, y en vista de que la pandemia seguía latente, se tuvo que liquidar. Actualmente, y gracias a la reactivación del turismo de cruceros, se ha vuelto a contratar al personal que fue liquidado, pero ahora, se les paga solo por día, y ya no gozan de afiliación al IESS debido a que son contratados ocasionalmente.

El desempleo en la isla ha ocasionado que varias personas deban recurrir a distintas maneras de obtener ingresos económicos, una de estas formas ha sido la venta informal, de diversos productos, entre ellos: verduras, frutas y mariscos. A su vez, varios tuvieron que retornar a su provincia de origen, debido al cierre de empresas, y por ende el cese de sus funciones en estas.

Según lo expresa el Equipo Técnico del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, (2020), en su Plan de Reactivación de la Provincia de Galápagos, por medio de una encuesta realizada a más de 1000 personas, señalan que el 50% se encuentra en desempleo o suspensión temporal de sus actividades, el 31% está empleado, 15% cuenta con negocio propio, y el 4% es estudiante, jubilado o tiene un trabajo no remunerado. Es decir que la mitad de los encuestados señalan que viven en desempleo en la actualidad a causa de la pandemia, ocasionando graves problemas económicos y sociales.

4.1.3. Desarrollo social y económico

Para la Asamblea General de las Naciones Unidas, (1997):

El crecimiento económico sostenido es indispensable para el desarrollo económico y social de todos los países, y en particular de los países en desarrollo. Ese crecimiento, que debe tener una base amplia para que beneficie a todos, permitirá a los países mejorar los niveles de vida de la población por medio de la erradicación de la pobreza, el hambre, la enfermedad y el analfabetismo, el suministro de vivienda adecuada y empleo seguro para todos y la preservación de la integridad del medio ambiente.

Lo expresado por los representantes de empresas que brindan cruceros en Santa Cruz – Galápagos, ha sido que su manera de contribuir al desarrollo social y económico del sitio fue desde un principio; pues dentro de las políticas de las empresas se había ya establecido contratar en su mayoría a residentes permanentes de las islas, y en caso fortuito de no contar con el personal calificado para realizar la labor solicitada, se podría solicitar personal nacional o extranjero.

De igual manera en cuanto a los productos que se consumen en los barcos, la política establece que se compren todos los bienes necesarios para el crucero, en las tiendas y comercios de la localidad, para así apoyar a los mismos. Es por esta razón que, a raíz de la pandemia, pero sobre todo de la paralización de las embarcaciones, los comercios se han visto afectados, ya que sus principales compradores eran los barcos. Este indicador está estrechamente ligado al desempleo, puesto que ha limitado el desarrollo social y económico de las familias Santacruceñas, afectando a la economía local.

4.1.4. Oferta

Según lo expresado por De Jesús-Mora (2008), “En economía, oferta se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a un precio y condiciones dadas, en un determinado momento”.

Para las cuatro empresas entrevistadas; Galapagos Maritime Agents GALAGENTS S.A, Kleinturs y Representaciones C. Ltda., Catalina Izurieta e Hijos Cía. Ltda., y Grand Queen Beatriz, la oferta del servicio de cruceros, dependía hasta el año 2019, de alianzas estratégicas con Agencias de Viajes en diferentes partes del mundo, quienes se encargaban de contratar netamente el servicio de cruceros; es por esta razón que la oferta solo se daba a pasajeros internacionales, ya que no había necesidad de ofrecerlo a gente local o nacional, sobre todo por el alto costo que este suponía para el nivel socioeconómico del país.

Es por esta razón que, a partir del último trimestre del año 2020, se segmentó drásticamente el turismo de cruceros, puesto que ahora está enfocado a ofrecer este servicio a turistas locales y nacionales, esto debido a la poca afluencia de viajeros extranjeros.

Para mejorar la oferta y captar la atención del nuevo segmento de mercado, se tuvo que reducir el costo de los cruceros, en muchos casos hasta menos de la mitad de su valor normal.

La manera de comercializar este servicio también se vio afectada, ya que, aunque anteriormente se trabajaba con agencias de viaje internacionales, ahora las mismas empresas han tenido que vender su servicio, aplicando descuentos, cruceros de último minuto y tarifas diferenciadas para locales.

4.1.5. Demanda

Según los autores citados anteriormente De Jesús-Mora (2008), “La demanda en economía se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado).

La demanda del servicio de cruceros en las islas Galápagos, ha estado basada en el turista extranjero, esto a los altos costos que supone la adquisición de este servicio, específicamente en jubilados, quienes gozan de un poder adquisitivo más elevado.

Para el año 2020, se registró el ingreso de tan solo 73 mil turistas quienes en su mayoría eran nacionales, que comparándolo con el año 2019 en donde ingresaron 273 mil visitantes; de esta manera se puede ver la grave afectación que sufrió la demanda en las islas.

Según el Informe anual de visitantes 2020, elaborado por el Parque Nacional Galápagos (2020), los países que prefieren realizar turismo a bordo en orden de mayor a menor se encuentran: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido y Australia.

Dichos turistas provenientes de los países expresados anteriormente son quienes en su mayoría disfrutaban de alojarse a bordo y conocer las islas de esta manera.

4.2. Propuestas implementadas durante la pandemia para la reactivación del turismo por parte de los cruceros.

En función a las entrevistas realizadas a actores involucrados en la prestación de servicios de cruceros, específicamente en la isla Santa Cruz - Galápagos, se ha podido determinar que las propuestas que han implementado durante la pandemia para poder captar la atención del cliente han sido las siguientes.

4.2.1. Mayor oferta al mercado local y nacional

Debido a la baja cantidad de turistas extranjeros que se recibe actualmente en las Islas Galápagos, los prestadores de servicios de cruceros se han visto obligados a cambiar el segmento de mercado al que se estaba acostumbrando, tratando de lanzar ofertas llamativas para que locales y turistas nacionales se interesen en recorrer las islas Galápagos.

4.2.2. Reducción de precios

La reducción en el precio de los cruceros ha sido una estrategia que la mayoría de las embarcaciones que opera han tenido que implementar, puesto que ha sido la única manera de captar la atención de los potenciales clientes, es decir que si un crucero aproximadamente tenía un costo de \$5000 dólares, ahora se lo encuentra por menos de \$1500 dólares para turistas nacionales, y para residentes de la provincia de galápagos en menos de \$1000 dólares.

4.2.3. Tarifa especial para residentes permanentes de Galápagos

Al ser los residentes galapagueños un segmento en el cual, actualmente la industria de cruceros se está enfocando, se ha tomado como estrategia aplicar una tarifa especial para residentes permanentes de las islas, para incentivar el turismo local y que quienes residen en el sitio, puedan conocerlo por medio de esta experiencia, esta tarifa especial o descuento, se la aplica en función del valor total del crucero, y dependiendo de la embarcación, sin embargo, representa alrededor de \$400 a \$500 dólares menos del precio “normal”.

4.2.4. Plato servido

Antes de la pandemia COVID – 19, los cruceros servían sus alimentos por medio de un buffet, sin embargo, en la actualidad se ha decidido cambiar a plato servido, es decir que existe un menú diario para todos los pasajeros, esto debido a múltiples factores como: necesidad de reducir la manipulación de los alimentos, al tener precios más bajos, significa que se deberán reducir ciertos gastos y uno de ellos es la comida y por último la reducción de desechos alimenticios en la embarcación.

4.2.5. Protocolos de bioseguridad

Con la llegada de la COVID – 19, muchos establecimientos y servicios han tenido que adaptarse a la nueva normalidad, uno de ellos con los cruceros, en donde se han implementados distintos protocolos de bioseguridad como; necesidad de que los tripulantes presenten una prueba PCR negativa, uso de mascarillas permanentemente en la embarcación, desinfección de manos constantemente, implementación de bandejas de desinfección de calzado, toma de temperatura, pruebas de salud regulares para empleados, etc.

4.2.6. Sistema de purificación de aire

La sanitización de los espacios de las embarcaciones es primordial y por eso se ha visto la necesidad de implementar sistemas de purificación de aire, ya que de esta manera se mitiga el contagio en los barcos, por medio de la evacuación del aire y la ozonificación de este, para mayor seguridad de los turistas.

4.2.7. Comercialización digital del servicio

En la actualidad, múltiples servicios han tenido que trasladarse a plataformas digitales, y también ha sido el caso de la industria de cruceros, puesto a que se han dado cuenta que, por este medio, la gente se interesa en la adquisición de servicios y, de la mano del marketing, se ha podido consolidar esta estrategia como una aliada a la hora de vender los mismos.

4.2.8. Aplicación de tecnología

Para poder adaptarse a la situación actual en la que se espera que la gente tenga el mínimo contacto, se han implementado la aplicación de la tecnología en distintas maneras como; utilización de aplicaciones para que la explicación sea más didáctica, ordenar desde el celular para evitar el contacto, y realidad aumentada.

4.2.9. Cruceros de último minuto

Los cruceros último minuto, era una estrategia que no se aplicaba, debido a que los mismos siempre permanecían copados al 100% de su capacidad, sin embargo y para poder levantar el interés de los posibles consumidores se ha tenido que recurrir a esta estrategia de venta.

4.3. Comparación de indicadores económicos frente a las propuestas implementadas durante la pandemia en el año 2020.

La crisis económica provocada por la pandemia COVID-19, ha tenido un gran impacto en la actividad de cruceros, pues ha golpeado fuertemente a una estructura productiva y empresarial de la isla Santa Cruz – Galápagos.

En cuanto a los indicadores oferta y demanda, se conoce que, hasta el año 2019, la cantidad de turistas nacionales y extranjeros que ingresaron a las islas fue de 273 mil personas, es decir que ambas se mantenían a tope. Para los dos primeros meses del año 2020, esta cifra se mantuvo elevada con valores bastante prometedores que crearon un ambiente alentador al desarrollo de la actividad turística, en todas sus modalidades.

En el mes de marzo, y con la declaratoria de estado de emergencia a causa de la pandemia de la COVID-19, el valor de llegada de viajeros a la isla disminuyó; especialmente en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto, en donde la demanda

de turistas nacionales y extranjeros declinó en un 100%, debido al cierre de aeropuertos y el cese de operaciones turísticas en la isla, provocando así que quienes ofertaran diversos servicios turísticos se vieran perjudicados de manera directa.

De manera general se puede hablar de una caída de más del 90% de la oferta de cruceros en las islas, aún cuando se ha pretendido apuntar a una mayor oferta en el mercado local y nacional, aplicando estrategias tales como; reducción de precios del servicio de crucero, tarifas especiales para residentes permanentes de Galápagos, protocolos de bioseguridad, sistemas de purificación de aire, comercialización digital del servicio, aplicación de tecnología en los servicios prestados y cruceros de último minuto, estrategias que aunque se han aplicado satisfactoriamente, no logran alcanzar siquiera la cuarta parte de las cifras que se consolidaron en el año 2019.

Este fenómeno mundial, ha afectado a distintos países de diferentes maneras, y con distinta intensidad, en la economía de cada región, se ha producido consecuencias económicas asociadas a la oferta y la demanda interna y mundial, es por esta razón que a medida que se logre controlar la propagación del virus, las restricciones sociales y de desarrollo de las actividades económicas se modificarán, sin embargo, no se podrán eliminar del todo.

Según lo establece la CEPAL (2020), los efectos de la pandemia sobre la oferta han tenido intensidades distintas, pero en el caso del turismo, la intensidad ha sido fuerte, demostrando así que, aunque se estructuren estrategias para la reactivación de este sector, por su naturaleza misma, el restablecerse al 100% no se logrará en mucho tiempo. Es por esta razón que se menciona que el efecto ha sido más fuerte en sectores cuyas actividades implican aglomeración y cercanía física (turismo, espectáculos, hoteles y restaurantes, transporte y servicios personales), mientras que ha sido menor en aquellos que se han considerado indispensables (alimentos, desinfectantes, artículos de limpieza, medicamentos e insumos y equipos médicos).

En cuanto a “desarrollo social y económico” y “desempleo”, el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos (2020), menciona que la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, ha conllevado a una crisis en los ámbitos económicos y sociales en Galápagos, debido a la paralización de la actividad turística y a las múltiples consecuencias ocasionadas en los distintos ámbitos mencionados. Sin embargo, ha sido de suma importancia que para la mejora de este indicador., se fortalezcan iniciativas de

empoderamiento, asesoramiento técnico y protocolos sanitarios en beneficio de la reactivación integral de Galápagos y todos sus sectores, en especial el turístico, así como la creación de proyectos en pro de la comunidad como lo son: el bono solidario para las familias que no tengan ingresos económicos a causa de la pandemia debido al desempleo, el programa Emprende Galápagos para impulsar el emprendimiento comunitario y acompañar iniciativas, con búsqueda de financiación, la implementación de consultorios legales en línea para la comunidad, programas de capacitación dirigidos a diferentes personas naturales y sectores productivos, apoyo financiero emergente, para gestionar diversos mecanismos que salvaguarden la liquidez de los hogares y negocios galapagueños deprimidos económicamente, con créditos ágiles en la banca pública, con adecuadas tasas de interés y plazos de pago reales conforme al proceso de reactivación productiva, de igual manera la exoneración tributaria, el diferimiento de pagos de servicios y la inyección de liquidez en cooperativas de ahorro y crédito locales para canalizar microcréditos en pro de los distintos sectores que conforman al turismo.

Sin embargo y aunque existen un sin número de propuestas que se podrían aplicar para que los cruceros pueda recuperarse, no todas estas se han aplicado, y esto ha ocasionado el crecimiento del desarrollo social y económico así como la empleabilidad que estos experimentaron hasta el año 2019, sea solo un recuerdo, pues a raíz de la pandemia incluso, se ha tenido que separar de sus funciones a múltiples colaboradores de las empresas, generando que mas de un tercio del empleo formal que se generaba en este tipo de servicios se vea afectados, de igual manera los empleados informales e indirectos a los que esta industria brindaba trabajo..

Las únicas propuestas que aunque no son nuevas, se han venido aplicando para que exista un desarrollo social y económico y a su vez pueda brindar empleo en la isla por parte de la ayuda de los cruceros, es la compra del 100% de productos locales para el abastecimiento de las embarcaciones, así como la priorización de la recontratación de mano de obra local de los empleados que fueron liquidados anteriormente, para que retornen a sus funciones aunque de manera progresiva y muchas veces solo de forma ocasional, propuestas que si no van de la mano con la mejora de las políticas públicas y la atención de las necesidades del sector crucerista, desencadenarán un problema aún más grave del que se tiene ya, por causa de la pandemia, pues es un sector que requiere especial atención para que vuelva a reponerse.

En cuanto al indicador “Utilidad del ejercicio”, se ha visualizado por medio de esta investigación que las empresas aún con las diferentes propuestas que han implementado como lo son: la reducción de precios, la implementación del plato servido, la aplicación de protocolos y mecanismos de bioseguridad en las embarcaciones, la comercialización digital del servicio de crucero, y la oferta de cruceros de último minuto, no han podido captar la atención de suficiente número de turistas, datos que se reflejan en las cifras que se expusieron anteriormente, en donde es claro que muchas de estas para el año 2020, no tuvieron utilidades, perdiendo miles de dólares en ventas anuales e ingresos para la empresa, lo que provocó que muchas de ellas deban obligatoriamente cesar sus actividades y por ende dejar de generar entradas de efectivo, creando un completo desfinanciamiento, y en el peor de los casos, llevando a la quiebra unas cuantas.

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al trabajo elaborado, se ha podido determinar que existen indicadores económicos que han sufrido grandes impactos causados por la pandemia COVID-19, datos que concuerdan con lo expresado por Petrizzo (2020), quien por medio de su investigación del impacto de la COVID-19 en el sector turístico menciona que, a las consecuencias sanitarias de la pandemia, le suceden sus consecuencias económicas en el corto y mediano plazo pues alega que existe repercusión en las actividades productivas formales e informales implícitas en el turismo.

También expresa que las empresas verán mermado su acceso a créditos y mecanismos de financiación a corto plazo debido a la contracción general en las actividades productivas de la región. Es por esta razón que se incita a investigar a cerca de indicadores turísticos que vayan de la mano con la oferta y la demanda, para conocer su impacto, dicha información tiene concordancia con lo expuesto en el presente trabajo, ya que se conoce que dentro de los distintos indicadores económicos que se han visto afectadas en la industria de cruceros por causa de la pandemia, por lo tanto es necesario prestarles especial atención a los indicadores utilidad del ejercicio, desempleo, desarrollo social y económico, oferta y demanda, puesto a que estas han sido golpeadas durante la pandemia, y en las que más se debería trabajar para alcanzar una verdadera reactivación turística en las islas.

Por su parte, la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (2020), señala que aunque los impactos provocados por la COVID-19 son demoledores y por ahora no se puede medir con exactitud su magnitud, es oportuno tomar en consideración las oportunidades que esto implica, es decir diseñar nuevas propuestas en cada nación, para que la nueva manera de realizar turismo sea atractiva para quienes desean viajar, es que se adapte a la realidad en la que vivimos y permita que el visitante se sienta cómodo en el sitio, por medio de la innovación del servicio, datos que concuerdan con la investigación realizada, puesto que se ha detallado distintas propuestas que se han implementado en las embarcaciones que brindan de cruceros en la Isla Santa Cruz – Galápagos, mismas que se espera den efecto lo antes posible, pues de la confianza que tenga el turista, dependerá la reactivación progresiva del sector.

6. CONCLUSIONES

Se logró diagnosticar el impacto económico de la COVID-19 en la actividad de cruceros en, Santa Cruz – Galápagos, por medio de información obtenida de diversas fuentes relacionadas estrechamente con el turismo de cruceros. Investigación que proporcionó datos suficientes para determinar que el impacto en esta, provocada por la pandemia, ha sido compleja para la industria de cruceros, puesto a que la cantidad de turistas que contrataban este servicio decreció, y provocó de manera directa que millones de dólares se pierdan, a su vez, redujo las plazas de empleo, y en el peor de los casos, muchas empresas tuvieron que cerrar sus puertas indefinidamente, debido a problemas económicos graves.

Se pudo identificar distintos indicadores económicos, pero se consideró las que tuvieron mayor afectación tales como: utilidad del ejercicio, desempleo, desarrollo social y económico, oferta y demanda; las cuales mediante un análisis y búsqueda de datos en el portal web de la Superintendencia de Compañías, reflejaron una afectación mayor a la de los años anteriores desde el inicio de la pandemia COVID -19.

Se describió las propuestas implementadas durante la pandemia para la reactivación del turismo, por parte de los cruceros, en la zona de estudio, las cuales fueron: mayor oferta al mercado local y nacional, reducción de precios, tarifa especial para residentes permanentes de galápagos, implementación de plato servido, protocolos de bioseguridad, sistema de purificación de aire, comercialización digital del servicio,

aplicación de tecnología, cruceros de último minuto; todas estas estrategias, han permitido que en la actualidad muchas empresas sigan funcionando, y aportando a la dinamización económica del sector.

Finalmente, se pudo comparar los indicadores económicos frente a las propuestas implementadas durante la pandemia en el año 2020 dando como resultado la evidencia de que, aunque existen múltiples indicadores económicos que han sido afectados, las estrategias que se han realizado están encaminadas a la reactivación económica, sin embargo, si no existe un soporte desde el aparataje estatal con políticas públicas, los esfuerzos serán en vano, pues se necesita de sustento gubernamental para que muchas de estas afectaciones puedan subsanarse.

7. LITERATURA CITADA

- Acosta, M. (30 de 03 de 2021). Impacto Económico de la COVID-19 en la Actividad de Cruceros, Santa Cruz - Galápagos. (N. Casignia, Entrevistador)
- Alfonzo, I. (1995). *Repositorio Digital Universidad de los Andes*. Obtenido de <http://webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- Arias, F. G. (2020). *El proyecto de Investigacion*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arias-Gómez, J. & K. (2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (15 de 10 de 1997). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de <http://undocs.org/es/A/RES/51/240>
- Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo. (25 de 04 de 2020). Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Campoverde, J. M. (2012). *Estadísticas Aplicadas al Turismo: muestra de la población*. Machala.
- Capitanía de Puerto Ayora. (2020). *Registro de zarpos y arribos*. Santa Cruz.
- CEPAL. (02 de 07 de 2020). *Repositorio Digital CEPAL*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45734/S2000438_es.pdf
- Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. (2001). *Ministerio de Finanzas y Economía de Perú*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/PREFACIO_A_LOS_PRONUNCIAMIENTOS_SOBRE_NICS.pdf
- De Jesús-Mora, J. E.-V.-A. (02 de 05 de 2008). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46140215>

- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2019). *Dirección del Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/INFORME-ANUAL-DE-VISITANTES-2019.pdf>
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2020). *Dirección del Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de [file:///G:/DOCUMENTOS%20TESIS%20NIKOL%20CASIGNIA/Informe_anual_visitantes_2020_V_final_DEAPs%20\(00000002\).pdf](file:///G:/DOCUMENTOS%20TESIS%20NIKOL%20CASIGNIA/Informe_anual_visitantes_2020_V_final_DEAPs%20(00000002).pdf)
- Ege, I. (06 de 2020). *Research Gate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342599753_THE_IMPACT_OF_CORONAVIRUS_DISEASE_COVID-19_PANDEMIC_ON_CRUISE_INDUSTRY_CASE_OF_DIAMOND_PRINCESS_CRUISE_SHIP
- Equipo Técnico Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. (07 de 2020). *Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos*. Obtenido de https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/07/Plan-de-Reactivacion_1.pdf
- Félix, Á., García Reinoso, N., & Vera, R. (2020). *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-235X2020000100066&script=sci_arttext&tlng=en
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz. (2017). *TURISMO GAD SANTA CRUZ GALÁPAGOS*. Obtenido de <http://turismo.gadsantacruz.gob.ec/>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. (27 de 04 de 2020). *Journal of Sustainable Tourism*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340940873_Pandemics_tourism_and_global_change_a_rapid_assessment_of_COVID-19
- Guajardo, G. (2005). *ACADEMIA*. Obtenido de <https://contabilidadparatodos.com/contabilidad-financiera-guajardo/>
- Holland, J., Mazzarol, T., N., G., Soutar, S., & Elliot, W. (2020). *Science Direct*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100328>

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020). *Portal Servicios MINTUR*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/catastro-turistico-nacional>
- Murillo, J. (2013). *Repositorio Digital Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas"*. Obtenido de http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy#:~:text=A%20continuaci%C3%B3n%20exponemos%20algunas%20definiciones,una%20f%20inalidad%20de%20tipo%20cognoscitivo.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2014). *International Labour Organization*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_563303.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (08 de 2020). *Repositorio Digital Organización de Naciones Unidas*. Obtenido de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Pan, T. S.-L. (2020). *Science Direct*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104275>
- Parque Nacional Galápagos. (2019). *Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/Embarcaciones-autorizadas-MODALIDADES-Ago-2013.pdf>
- Parque Nacional Galápagos. (2020). *Informe anual de visitantes 2020*. Santa Cruz - Galápagos.
- Petrizzo Páez, M. Á. (05 de 2020). *Biblioteca CEPAL*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341622904_El_impacto_de_la_COVID-19_en_el_sector_turismo_Apuntes_para_su_esbozo
- Radic A, L. R.-M.-F. (17 de 12 de 2020). *Multidisciplinary Digital Publishing Institute*. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su12176968>
- Sabino, C. (1992). *Repositorio Universidad Central de Venezuela*. Obtenido de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Salas, M. (29 de 03 de 2021). Impacto Económico de la COVID-19 en la Actividad de Cruceros, Santa Cruz - Galápagos. (N. C. Castro, Entrevistador)

- Salcedo, V. (02 de 04 de 2021). Impacto Económico de la COVID-19 en la actividad de Cruceros, Santa Cruz - Galápagos. (N. M. Castro, Entrevistador)
- Sinmancas Cruz, M., Hernández Martín , R., & Padrón Fumero, N. (07 de 2020). *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/108282/1/Mantecon_Turismo-pos-COVID-19.pdf
- Superintendencia de Compañías . (2019 - 2020). *Superintendencia de Compañías* . Obtenido de <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInfor/consultaPrincipal.zul?id=1>
- Vásquez, G. (2012). *Repositorio Digital Universidad del CEMA*. Obtenido de https://ucema.edu.ar/cimei-base/download/research/59_Vasquez.pdf
- Velasteguí, P. (2019). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/338420070_Las_islas_Galapagos_del_Ecuador_como_potencia_turistica
- Vilema, Á. (08 de 04 de 2021). Impacto Económico de la COVID-19 en la Actividad de Cruceros, Santa Cruz - Galápagos. (N. Casignia, Entrevistador)

8. ANEXOS

Anexo 1 Formato de entrevista realizada a prestadores de servicio de cruceros en Santa Cruz - Galápagos

Tema: IMPACTO ECONÓMICO DE LA COVID-19 EN LA ACTIVIDAD DE CRUCEROS, SANTA CRUZ - GALÁPAGOS.

Responsable: Nikol Monserrath Casignia Castro – Estudiante de la Carrera de Turismo – PUCE Sede Manabí.

Nombre del Entrevistado y empresa a la que representa:

ENTREVISTA

- 1) ¿Cuál es la situación actual del turismo de cruceros de la ciudad de Santa Cruz?
- 2) ¿Cuál ha sido el impacto económico que ha tenido el turismo de cruceros en la isla Santa Cruz?
- 3) Aproximadamente, ¿Cuál es el número de turistas que se recibían antes de la pandemia COVID-19 (año 2019, enero y febrero de 2020) y cuál es el número de turistas que se reciben hoy en día? Cantidad de clientes vs ingresos económicos.
- 4) ¿Cómo el turismo de cruceros ha afectado a la actividad económica de los residentes de Santa Cruz, ofreciendo empleo o no a los lugareños?
- 5) Aproximadamente, ¿Cuáles fueron los ingresos por la actividad de cruceros en el año 2019, y en el año 2020 que obtuvo su empresa?
- 6) ¿Qué estrategias se han implementado a raíz del COVID-19 con respecto a la actividad de cruceros?
- 7) Ante la “nueva normalidad” ¿han tenido que adaptar o crear algún tipo de servicio innovador para el servicio de cruceros?
- 8) ¿Cuáles han sido las posibles limitantes que han tenido acerca de los problemas económicos y sociales que enfrenta Santa Cruz con respecto al servicio que ofrecen ustedes?
- 9) Según su criterio ¿Cuáles son las posibles soluciones a los problemas planteados?

El formato de las entrevistas fue elaborado por la autora.