Repensando la recuperación del sector turístico ecuatoriano hacia el contexto post-COVID-19

Rethinking the recovery of the ecuadorian tourism sector towards the post-COVID-19 context

Repensando a recuperação do setor turístico equatoriano para o contexto pós-COVID-19

Lilia Lourdes Mora Pisco
lilia.mora@uleam.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-8748-7389

Natacha Pahola de Las Mercedes Díaz Rodríguez
natacha.diaz@uleam.edu.ec
https://orcid.org/0000-0003-0916-336X

Carmen Inés Mora Pisco
carmen.mora@uleam.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-9282-6106

Argenis de Jesús Montilla Pacheco
argenismontilla@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0001-9739-4971

Facultad de Hotelería y Turismo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.

Artículo recibido en julio de 2021, arbitrado en septiembre de 2021 y aprobado en octubre de 2021

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la recuperación del turismo ecuatoriano hacia el contexto post-COVID-19, en el corto, mediano y largo plazo. Para el examen, se conciben los retos que deberán tener la academia y los actores involucrados en el desarrollo de una industria, donde su práctica esté basada en el valor agregado del conocimiento desde la investigación científica. La metodología utilizada para elaborar esta investigación ha sido una revisión documental bibliográfica para el análisis de contenido sobre la relación turismo-COVID-19 en Ecuador, cuyo examen se inserta en el paradigma de la investigación cualitativa, desde un enfoque interpretativo. Las restricciones impuestas por la emergencia COVID-19, han tenido un impacto significativo en la confianza de los turistas, para volver a frecuentar el territorio de Ecuador, por lo que eliminar incertidumbres para turistas y empresas del sector es el denominador común para un reinicio. El pensamiento central que emerge en estas condiciones es la necesidad de concebir la crisis generada por COVID-19 en el sector turístico ecuatoriano, como una oportunidad para modificar el paradigma tradicional en que se ha desenvuelto el turismo.

Palabras clave: *Ecuador, investigación, post-COVID-19, recuperación, turismo*

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the recovery of Ecuadorian tourism towards the post-COVID-19 context, in the short, medium and long term. For the exam, there was a conception of the challenges that the academy and the actors involved in the development of an industry, where their practice is based on the added value of knowledge from scientific research. The methodology used to elaborate this research has been a bibliographic documentary review for the analysis of content on the relationship between tourism and COVID-19 in Ecuador, whose examination follows the qualitative research paradigm, from an interpretative approach. The restrictions imposed by the COVID-19 emergency, have had a significant impact on the confidence of tourists, to return to frequent the territory of Ecuador, so eliminating uncertainties for tourists and companies in the sector is the common denominator for a restart. The central thought that emerges in these conditions is the need to conceive the crisis generated by COVID-19 in the Ecuadorian tourism sector, as an opportunity to modify the traditional paradigm in which tourism has developed.

Keywords: *Ecuador, research, post-COVID-19, recovery, tourism*

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi analisar a recuperação do turismo equatoriano para o contexto pós-COVID-19, no curto, médio e longo prazo. Para o exame, concebem-se os desafios que deverão ter a academia e os atores envolvidos no desenvolvimento de uma indústria, onde sua prática esteja baseada no valor agregado do conhecimento desde a pesquisa científica. A metodologia utilizada para elaborar esta pesquisa é uma revisão documental bibliográfica para a análise de conteúdo sobre a relação turismo-COVID-19 no Equador, cujo exame se insere no paradigma da pesquisa qualitativa, a partir de uma abordagem interpretativa. As restrições impostas pela emergência COVID-19, tiveram um impacto significativo na confiança dos turistas, para re-frequentar o território do equador, de modo a eliminar incertezas para turistas e empresas do setor é o denominador, comum para uma reinicialização. O pensamento central que emerge nestas condições é a necessidade de conceber a crise gerada pela COVID-19 no setor turístico equatoriano, como uma oportunidade para modificar o paradigma tradicional em que se desenvolveu o turismo.

Palavras-chave: *Equador, pesquisa, pós-COVID-19, recuperação, turismo*

INTRODUCCIÓN

Según datos del Banco Central del Ecuador (2021), las pérdidas económicas como consecuencia del impacto del COVID-19 ascendieron a 12.804 millones de dólares durante el año 2020, con una reducción de las ventas por un valor de USD 21.339 millones, afectándose severamente la industria turística. En este sentido, el enfoque institucional de organizaciones

internacionales, como la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), el Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronosticaron a nivel macroeconómico que el PIB de Ecuador tendría para el año 2020, una contracción de un 6% como consecuencia del shock provocado por el COVID-19 y los bajos precios del Petróleo (CEPAL, 2020).

En el contexto microeconómico, según datos de Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2020) la afectación a nivel general en las ventas de las empresas llegó a un 4,2%, siendo para las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) de un 48% y 54%; y en el caso de las grandes empresas de un 41%. Por consiguiente, la pandemia COVID-19, en Ecuador presenta un escenario pesimista para todas las industrias, pero especialmente para la industria del turismo en términos de movilidad muy baja o nula, viéndose afectados los procesos internos debido a la notable reducción del consumo social.

Ello ha repercutido tanto en la demanda (restricciones a la libertad de movimiento, cierre de fronteras, miedo de los huéspedes a la infección) como en la oferta, específicamente en suspensión de ferias y eventos culturales, cierre de establecimientos de alojamiento y restauración, así como, de las instalaciones de ocio utilizadas para el turismo, con la consiguiente desestabilización del sistema hotelero, aspecto básico en el crecimiento del turismo ecuatoriano. Así, el impacto del COVID-19, ha afectado la economía del turismo ecuatoriano perturbando gravemente los medios de vida, las comunidades, y las organizaciones, aspecto que es evidenciado en la literatura (Félix, *et al.,* 2020; Félix y García, 2020a; Félix y García, 2020b; Camino Solórzano, 2020; Pinargote Montenegro y Loor Chávez, 2020; Quevedo Vázquez *et al.,* 2020; Rivas Tello, 2020).

La realidad indica que el COVID-19 ha puesto de manifiesto las debilidades estructurales de larga data del sistema turístico ecuatoriano, por ejemplo, el débil eslabonamiento de los elementos de la cadena productiva; contradicciones entre el sector público y el sector privado; insuficiente articulación de los actores locales; escasa coordinación de la administración pública entre el sector turístico y los de apoyo del mismo; débil encadenamiento sectorial y entre actividades locales, con insuficiente involucramiento de las comunidades locales (Mora Pisco, 2021); e inadecuado tratamiento de la accesibilidad turística (Díaz Rodríguez, 2021).

Lo planteado muestra que las intervenciones políticas en sus diversas dimensiones, serán necesarias para abordar el deterioro que ha obstaculizado el sector turístico ecuatoriano en el pasado, agravándose por los efectos estructurales de la nueva pandemia. Es necesario evitar un retorno a la gestión del turismo a la manera tradicional y a los problemas de desarrollo desequilibrados que enfrentaba el sector antes de la crisis (Rivas Tello, 2020).

Se debe prever, que el escenario más probable que enfrentará el turismo ecuatoriano producto de la crisis COVID-19, en el corto, mediano y largo plazo, estará marcado por múltiples modificaciones, por ejemplo: cambios en las expectativas de los visitantes, los comportamientos de los viajeros, y en la conducta de los residentes locales; cambios al interior de la actividad turística internacional, lo que se promueve como factor de competitividad; cambios en la percepción del gobierno en relación a su vínculo con el sector; así como cambios en el diálogo público y privado y entre estos y las localidades.

En este ámbito son necesarias soluciones políticas flexibles, para permitir que la economía del turismo conviva con el virus a corto y mediano plazo. También es un imperativo asumir una mirada al futuro y concebir la crisis como un momento de aprendizaje en un escenario en el que se han revelado brechas en la preparación y respuesta del Estado y el turismo, por lo que la acción coordinada entre estos, a todos los niveles y con el sector privado es esencial (Rogerson y Baum, 2020).

La supervivencia de las empresas en todo el sistema turístico está en riesgo sino hay el apoyo continuo del Estado. Se imponen como prioridades a considerar de acuerdo con OECD (2020a) y OECD (2020b): a) Restaurar la confianza del viajero; b) Apoyar a la actividad turística para adaptarse y sobrevivir; c) Promoción del turismo nacional y apoyo al retorno seguro del turismo internacional; d) Proporcionar información clara a viajeros y empresas, y limitar la incertidumbre (en la medida de lo posible); e) Evolución de las medidas de respuesta para mantener la capacidad en el sector y abordar las brechas en los apoyos; f) Fortalecimiento de la cooperación dentro y entre países; y g) Construir un turismo más resiliente y sostenible.

Félix, García y Vera (2020) y Estefanía Maza *et al.* (2020), sostienen que un imperativo de los tiempos de COVID-19 en Ecuador, es el estudio de estrategias para enfrentar la crisis, pronosticando un cambio revolucionario en las tendencias de viaje. García Reinoso (2021) sugiere como una exigencia para la toma de decisiones por parte de las autoridades locales del territorio, el conocimiento de las demandas y motivaciones del turismo receptor. Así mismo, Quevedo Vázquez *et al.* (2020), infieren la necesidad de percibir los nuevos comportamientos en este sector, debido a que son insumos significativos para la identificación, caracterización e implementación de novedosos impulsos turísticos.

La situación muestra la necesidad de concebir la profundización de la crisis generada por el COVID-19 en el sector turístico ecuatoriano, como una oportunidad para modificar el paradigma tradicional en el que se ha desenvuelto esta industria. Se parte del criterio que los procesos de crisis que han afectado el sector turístico no son nuevos; no obstante, el impacto del COVID-19 ha tenido un efecto devastador y sin precedentes (Polyzos, Samitas, y Spyridou, 2020).

La pandemia del coronavirus es única en escala y constituye una combinación de varias tipologías de desastres y crisis. Es una combinación de un desastre natural, una crisis socio-política, una crisis económica y una crisis de demanda turística (Zenker, y Kock, 2020). Dicha crisis está planteando nuevas interrogantes, en relación a la recuperación de la actividad turística y cómo desde esta se podrían encontrar salidas, por lo que es vital la respuesta a la pregunta: ¿Cómo evolucionará el turismo y qué soluciones se imponen en el nuevo escenario? La respuesta a estas problemáticas, es cada vez más un reto para los actores del turismo y la comunidad académica.

Desde esta perspectiva, la investigación tiene como objetivo ofrecer un análisis que contribuya a repensar la recuperación del turismo ecuatoriano hacia el contexto post-COVID-19, en el corto, mediano y largo plazo, considerando los retos que deberán tener la academia y los actores involucrados en el desarrollo de una industria, donde su práctica esté basada en el valor agregado del conocimiento desde la investigación científica.

Consecuentemente, los centros educativos de formación en turismo en Ecuador, deberán estimular líneas de investigación asociadas con las secuelas de la crisis COVID-19, para la búsqueda de soluciones innovadoras en este sector, lo que servirá de columna vertebral para la implementación de acciones en el territorio (Camino Solórzano, 2020). La importancia del análisis está en que la supervivencia del sistema turístico está en riesgo, y ello exige el apoyo continuo del gobierno y de las instituciones académicas para su recuperación hacia un contexto post-COVID-19.

La naturaleza, las circunstancias e impactos sin precedentes del COVID-19 en la industria turística demuestran señales de que esta crisis es diferente, y que puede tener cambios estructurales y transformacionales a largo plazo para el turismo en el ámbito socio-económico, político e industrial. Ninguna otra industria depende tanto del desarrollo de valores intangibles como el sector del turismo. El gasto en turismo, se basa en la previsión, planes a corto o largo plazo y, a veces, en sueños. Este hecho ilustra la vulnerabilidad de este sector ante eventos adversos. Un incidente de crisis puede destruir estos activos intangibles a largo plazo.

Estratégicamente la gestión de las crisis en Ecuador, pasa a ser, un hecho a considerar en todos los destinos turísticos. Esto se debe a que las vulnerabilidades que se presentan en el contexto nacional e internacional están haciendo que el posicionamiento como “destino seguro” sea cada vez más apreciado por el turista. Cuestión que implica contar de manera permanente con un diagnóstico que permita determinar con exactitud los riesgos que podrían existir (tsunamis, terremotos, contaminación ambiental). Ello debe ir acompañado con la presencia de planes de contingencia orientados a minimizar las consecuencias negativas de cualquier acontecimiento.

MÉTODO

El método utilizado en la realización de esta investigación fue la revisión documental para el análisis de contenido sobre la relación turismo-COVID-19 en Ecuador, cuyo examen se inserta en el paradigma de la investigación cualitativa, desde un enfoque interpretativo.

Se realizó una búsqueda bibliográfica empleando *Google* académico y *Science direct*, seleccionando literatura indexada en bases de datos de rigor científico. Como procedimiento de recopilación de la información se realizó una búsqueda avanzada, a través de descriptores como: Ecuador, turismo, COVID-19, impacto económico. Ello facilitó la selección e identificación, análisis y clasificación considerando la actualidad, relevancia y pertinencia del tema, para el cumplimiento del objetivo de la investigación, localizándose publicaciones tanto en idioma inglés como español. Toda la información recopilada se procesó siguiendo una organización de datos en cada uno de los apartes desarrollados en el trabajo, ubicándoles y ordenándolos de acuerdo al contexto, de tal forma que se hiciera sencilla la interpretación del discurso.

RESULTADOS

Contexto

El turismo es un sector predominante en términos de volumen y crecimiento, el mismo se ha convertido en un servicio económico primordial a nivel global. Su priorización ha constituido una recomendación de organismos internacionales, como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Ello está fundamentado en su rol como factor de desarrollo de índole económico, político y socio-cultural, al ofrecer oportunidades de empleo y fuentes de ingresos alternativas a la explotación no sostenible de los recursos naturales, acelerando la provisión de infraestructura y servicios públicos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población local.

Esta industria involucra variados sectores hacia atrás. Incluye la agricultura, alimentos, bebidas, construcción, transporte, industria creativa y otros servicios. Dado que los viajes son requisito indispensable para la actividad turística, cualquier factor que los limite tiene un profundo impacto en la industria del turismo. Otras dificultades notables para viajar que podrían afectar la industria del turismo incluyen: tsunami, terremoto, actividad terrorista, clima extremo, preocupaciones de salud y seguridad, aunque en algunos países, estos hechos se han utilizado para ser vendidos como producto turístico, en una modalidad conocida como

tanatoturismo o turismo negro (Shih-Shuo, 2020). Sin embargo, los estudios han explorado poco para comprender la forma de minimizar el impacto de esos fenómenos.

Aún con los obstáculos que implica el desarrollo de la industria turística, múltiples son los países de América Latina y el Caribe, que han optado por incluir el turismo como un componente de desarrollo. Este sector representó una participación significativa del PIB: 4 % en América Latina, y 11% específicamente en el Caribe en 2019, siendo para el caso de las exportaciones de bienes y servicios de un 10% y un 42% respectivamente para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020).

El turismo contribuye con el 2% del Producto Interno Bruto (PIB) Nacional ecuatoriano de manera directa, y con el 5% de manera indirecta. 1 de cada 20 empleos son generados en industrias turísticas, colocándose entre las 5 industrias económicas de mayor contribución al empleo nacional (MINTUR, 2018). En el año 2018 la cifra de empleados en este sector ascendió a 463.320, creciendo en un 6,7% con relación al año 2017. Esta cifra representa el 6% del total de empleados en la economía nacional. Este aporte ubica a la actividad de alojamiento y servicios de comida entre las 7 industrias económicas de mayor contribución al empleo nacional (Banco Central del Ecuador, 2019). El efecto es que la crisis ha puesto en riesgo miles de puestos de trabajo en el sector turístico; las mujeres, los jóvenes, las comunidades rurales, los pueblos indígenas y los trabajadores informales han sido afectados de manera desproporcionada.

Según la cuenta de viajes del Banco Central del Ecuador (2018) los ingresos de divisas por turismo, entre el 2013 y 2017 crecieron en un 7%, ubicándose en el año 2017 en el tercer lugar de ingreso de divisas entre los bienes y servicios no petroleros en el contexto de la economía nacional, con 1.633 millones de USD, después del banano y el camarón (MINTUR, 2018. p. 7). Por consiguiente, el impacto económico del turismo en Ecuador y su potencial en recursos naturales y culturales, hacen ver a este sector como una actividad clave que podría definir el futuro económico y productivo del país.

El resultado es que el turismo contribuye al desarrollo de ciudades, comunidades locales costeras, rurales y tradicionales que poseen ventajas específicas, cuyos recursos son valiosos, especialmente en un escenario de recuperación post-COVID19. Ello confirma la importancia de elevar los niveles de eficacia y eficiencia en el proceso de atraer turistas y por ello es importante saber ¿qué demandan y cómo se comportan? Sin embargo, desde abril de 2020 este sector se ha inmovilizado drásticamente a nivel mundial como resultado de la pandemia del COVID-19.

Esta parálisis de carácter temporal, ha desequilibrado severamente a la región de América Latina y el Caribe, y a sus comunidades locales, a lo que no ha estado excluido un país como Ecuador. La situación indica que con la magnitud de la pandemia de COVID-19, existe una necesidad urgente de no volver a la normalidad cuando la crisis termine. Ello se deberá concebir como una oportunidad para reconsiderar una transformación del sistema de turismo ecuatoriano de manera que esté más alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Antecedentes en torno a la recuperación

La interrupción del turismo en Ecuador está teniendo un impacto en la economía en general dada la naturaleza interrelacionada del sector. Para enfrentar los impactos negativos de la pandemia COVID-19 analistas del país han hecho múltiples esfuerzos presentando propuestas para iniciar la recuperación de la actividad turística en el marco de un escenario a corto, mediano y largo plazo.

La idea central es que un análisis según autores identificados, a partir de la articulación de sus investigaciones con la pandemia COVID-19 y su incidencia en el turismo, permite gestionar un sistema de acciones que tiene como finalidad repensar la recuperación del turismo ecuatoriano hacia el contexto post-COVID-19. En este contexto de estudio, se identifica un documento de la CEPAL (2020), el cual respondiendo al enfoque institucional que representa a América Latina y el Caribe, realiza un balance del impacto del COVID-19 en el sector turístico de esta zona, concluyendo con la propuesta que se describe en los siguientes literales:

• La recuperación del turismo interno y receptor deberá ser diferente, por lo que sus proyecciones serán independientes.

• Estratégicamente la clave es proyectar flujos mensuales en lugar de anuales debido a los fuertes movimientos estacionales y al hecho de que algunos países tuvieron su pico de turismo meses antes de la pandemia.

• Se sugiere proyectar diversos escenarios, producto del alto grado de incertidumbre y a la diversidad de situaciones que han caracterizado e influido en la situación.

• El distanciamiento social será la norma, ello obedece a que el sector turístico se recuperará progresivamente bajo los escenarios pesimista y optimista.

Así mismo, la CEPAL (2020) prevé que las crisis económicas y de salud pública afecten negativamente al empleo en el sector turístico, sobre todo si el regreso de los visitantes nacionales e internacionales es lento, por lo que sugiere que la recuperación exige de respuestas eficaces que protejan el factor humano. Reconoce que las medidas que se adopten no solo deben abordar la supervivencia del sector turístico, sino también responder a su preparación para contribuir a la recuperación económica en general.

Para el caso de Ecuador, la literatura seleccionada identifica a Félix *et al.* (2020) como autores destacados en los estudios sobre el análisis del impacto del COVID-19 en el turismo, quienes, producto de su labor investigativa alcanzaron la publicación de varios artículos, uno de ellos intitulado: *Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic* (COVID-19).

Parte de los aportes que hacen los referidos autores consiste en la identificación de estrategias necesarias para que los empresarios del sector turístico de Manta – Ecuador, logren mantener sus establecimientos en funcionamiento. Las estrategias que Félix *et al.* (ob. cit.) proponen, tienen diversas relaciones, por tanto, se enfocan a un grupo de acciones cuya responsabilidad recae en las autoridades, y consisten en mejorar el modelo de gestión turística

de la ciudad, pero además, hay otras acciones propias del sector que apuntan a la mejora de los procesos de salud y bioseguridad en los establecimientos turísticos.

Félix, García y Vera (2020) en su artículo: Diagnóstico participativo del sector turístico en el manejo de la crisis provocada por la pandemia (COVID-19) colocan el énfasis en la identificación de las estrategias y grupos de estrategias que necesitan los empresarios del sector turístico de Manta – Ecuador para la supervivencia. Siendo una propuesta orientada a mejorar el modelo de gestión turística de la ciudad, con el involucramiento de las autoridades locales, por otra parte, la intencionalidad es la mejora de los procesos de salud y bioseguridad en los establecimientos turísticos, desde los espacios propios del sector.

El referido artículo describe el comportamiento de los modelos de gestión de crisis en turismo, presentando además un balance de estrategias aplicadas al turismo (COVID-19), las cuales se pueden catalogar de reactivas por su grado de respuesta e inmediatez de corto plazo. Emplea el "Modelo Multipaso" el cual según Félix, García y Vera (2020), se basa en el mapeo de actores, la clasificación de información cualitativa, como informes oficiales, reportajes de noticias, y herramientas de recolección de información directa, para generar propuestas de mejora del sector turístico durante la crisis. La limitación que se observa es que las mejoras que se diseñan de acuerdo al concepto que se plantea se circunscriben al periodo de la crisis (p.7).

La estrategia más radical del programa que ofertan estos autores, es la referida a la puesta en práctica de plataformas tecnológicas que favorezcan la divulgación y mercantilización de los productos turísticos del destino, dirigidos e integrados a asuntos de salud, naturaleza, diversidad, y ruralidad. Por lo que se pudiera argumentar, que la mejora de las habilidades digitales constituye un imperativo post-COVID-19 para facilitar la interacción con clientes potenciales y aprovechar el comercio electrónico.

El segundo estudio de Félix y García (2020b) tiene una proyección local, está orientado a mostrar la conducta del turista nacional antes y después de la afectación de la crisis sanitaria.

El objetivo es organizar un perfil de preferencias con respecto a las diferentes actuaciones del turista interno, estudiando cuáles son sus preferencias y gustos en relación a destinos y movimientos en la provincia de Manabí y descubrir la motivación que lo impulsa a realizar un viaje turístico en los años venideros.

El documento identifica que el turismo interno coloca la atención en la seguridad sanitaria, demandando la implementación de protocolos de bioseguridad como requisito para viajar. Por otro lado, la región Costa del Ecuador se presenta como el destino turístico preferido para viajar. Predomina la visión de viajar en el año 2021. El estudio realiza como propuesta recomendaciones, priorizando la divulgación de la existencia de protocolos de bioseguridad, como resultado del trabajo conjunto de los miembros de la cadena turística de la provincia de Manabí.

Como los contribuyentes en su mayoría indican la inclinación de viajar en familia, la recomendación es la oferta de paquetes turísticos familiares con descuentos, con precios asequibles para garantizar una mayor afluencia de turistas. Otra de las recomendaciones se centra en la oferta de productos y servicios diversificados hacia los destinos de sol y playa, así como los de áreas protegidas. Es decir, en el documento se aprecia una proyección que estimula que procesos de innovación puedan ser generados desde la oferta turística, invitando a reinventarse y a descubrir nichos de mercado desconocidos, para que ello permita ofertar nuevos productos y servicios, así como otras formas y tipos de comercialización para poder reactivar el aparato productivo turístico en el país.

Otro de los trabajos de Félix y García (2020b) es el “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador)”. El mismo se apoya en estudios que sostienen la concepción, que en la gestión práctica para minimizar y prevenir las contingencias de la crisis, es preciso, diseñar e implementar un plan de acciones con la presencia de los actores del sector turístico, constituyendo una estructura organizativa que cumpla con las funciones siguientes: a) Gestionar la información; b) Reducir incertidumbres y percepciones de riesgos; c) Evaluar los

cambios necesarios y establecer un proceso de aprendizaje de los resultados de la evolución de la crisis.

La investigación previamente citada resulta meritoria por la variedad de estudios en los que se fundamenta su propuesta para la recuperación del sector turístico ecuatoriano. Ello facilitó la inclusión de los agentes del sector empresarial en el diseño de estrategias de recuperación del turismo de la zona. Por lo que resulta ser un estudio, generalizable a otras regiones del país.

En el estudio que presenta Félix y García (2020b) es relevante la conclusión que apunta a que el gobierno local, provincial y nacional, establezcan mecanismos de funcionamiento, aplicando políticas dirigidas a la reactivación financiera, con préstamos y créditos a largo plazo, en un contexto en que los impuestos generados por el turismo en inversiones productivas se inviertan socialmente, propiciando mayores niveles de encadenamiento sectorial. Es significativo en la investigación, el reconocimiento de la necesidad de participación de la academia como factor necesario en el estudio del sector turístico desde todos sus ámbitos.

Otro colectivo de autores encabezado por Camino Solórzano (2020) presenta un "Plan de estrategias para la reactivación económica del cantón Chone", cuyo aporte resalta por su integralidad en la idea de encontrar recursos para enfrentar la crisis generada por el COVID-19, desde el lado del encadenamiento sectorial. Dicha propuesta, coloca la mirada en la sostenibilidad ambiental, y en el rol de la academia como factor movilizador en la búsqueda de soluciones innovadoras que impulsen investigaciones que perfeccionen la aplicación de la ciencia y la tecnología en toda la cadena turística.

Pinargote Montenegro y Loor Chávez (2021) enfocan la atención en los daños económicos producidos por el COVID-19 en el sector hotelero de la ciudad de Manta. Esta investigación identifica que las afectaciones se concentran en el sector terciario (turismo, educación, salud y tecnología). La limitación fundamental de este examen, es que no avanza en la determinación de acciones para la reactivación.

Quevedo-Vázquez *et al.,* (2020), ofrecen un examen en torno al Impacto del COVID -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador, reconociendo la necesidad del desarrollo de un pensamiento innovador, particularmente en el sector terciario, que es donde se ubica el turismo. La concepción de este autor, es que la actividad emprendedora debe ser el motor que impulse y dinamice el sector económico.

Como se ha descrito, los esfuerzos por conocer la situación del turismo en Ecuador han sido interesantes, producto de ellos se maneja información relevante sobre estadísticas del turismo, así como de acciones y estrategias para impulsar el turismo en el corto y mediano plazo, situación en la que coinciden los autores de las distintas publicaciones consultadas.

Valoraciones

El análisis en torno a los antecedentes de la recuperación del sector de turismo en Ecuador permite realizar las siguientes observaciones:

• Los exámenes de los diferentes autores ofrecen un balance meritorio del impacto de la crisis sanitaria en Ecuador, en la actividad turística, reconociendo sus efectos negativos en cuanto a sus implicaciones sociales.

• Los métodos empleados dejan como resultado una abundante evidencia de datos sobre las consecuencias de la crisis generada por la pandemia.

• Se observa un amplio sentido ético por encontrar soluciones ante los problemas generados por el COVID-19 en Ecuador.

• Se hace poca alusión a la necesidad de nuevas investigaciones para prevenir pandemias y gestionarlas en el marco de la actividad turística, pero no se realizan propuestas en esta dirección.

• Es positivo el llamado que se hace de la necesidad de involucrar la academia en la gestión de la crisis, cuestión que se queda en un enunciado.

• Existe un reconocimiento de incorporar la actividad digital en el sector turístico, no obstante, ello no se desarrolla, con ejemplos prácticos que lleven a su concientización.

• La mayor parte de los autores estudiados se limita a propuestas de reactivación que se quedan en un ámbito tradicional.

Con los antecedentes descritos, los autores de este trabajo consideran que a nivel práctico las acciones para recuperar el turismo en Ecuador aún son escasas o poco efectivas. En el papel lucen muy interesantes, pero en la práctica no se sienten del todo sus efectos. En este escenario, los esfuerzos deben ser mayores y conjugarse en una sola línea, es decir, la reactivación del turismo nacional. Para ello, hay que ir más allá de la participación en eventos en los que se exponen ideas sobre el particular, se hace imperativo ir a la práctica, tomando en cuenta la realidad que envuelve los diferentes destinos turísticos del país.

Criterios que se podrían considerar para la reactivación del turismo ecuatoriano

A partir de los comentarios esbozados se pudiera avanzar desde un enfoque proactivo, en una valoración de lo que sería una mirada de reactivación del turismo ecuatoriano hacia la fase post-COVID-19. La idea es promover la transformación e innovación sostenible del modelo de turismo ecuatoriano, como clave a implementar en el corto, mediano y largo plazo, cuya visión estará orientada por la mejora de los criterios de rentabilidad y competitividad del sector turístico, favoreciendo el rol del patrimonio natural y cultural, de manera que ello permita una distribución equitativa de las utilidades en la generación de riquezas que beneficien a todos los territorios.

Previsiones generales

De acuerdo con el criterio anterior, es conveniente evaluar pautas de comportamiento que se predicen en la literatura (Brouder, 2020; Gössling *et al.,* 2020, Sigala, 2020; Fennell y Bowyer, 2020; OECD, 2020a; OECD, 2020b; Kampel, 2020; García, 2021) con lo cual sería factible realizar proyecciones para restablecimiento del sector en el país. Las previsiones indican que las empresas turísticas tenderán a emplear el mecanismo de bajos precios, estimular la atención del turista hacia sus destinos, cuestión que ya está siendo una práctica internacional. Aunque se alerta que esta práctica podría ser nociva a largo plazo, debido a que ello, después provocaría resistencias ante alza de precios.

Por otro lado, se considera que la tendencia será un alza del turismo interno, producto de que el turista nacional crecerá por la inseguridad de viajar el exterior, se cree que esto se consolidaría en el corto plazo. La particularidad de ocurrencia de este hecho, indica el carácter predominante de excursiones cercanas, si alejarse del lugar de residencia, empleando vehículos propios, y con estancias cortas en los lugares. Se espera que las personas eviten viajar en transporte público, evitando aglomeraciones. El efecto es que la estrategia de presentaciones de ferias, conciertos y actividades con numerosas personas, tiende a cero, mientras el turista no recupere su confianza en el destino.

Otra previsión, indica que supervivencia de las empresas en el ecosistema turístico está en riesgo, no todas las empresas sobrevivirán ante la crisis provocada por la pandemia, y es probable que la capacidad del sector se reduzca, durante un tiempo, lo que podría limitar la recuperación. Para el caso de Ecuador, ello representa una vulnerabilidad extrema, debido al alto grado de fragmentación de la actividad turística. Por lo que la recuperación será más lenta en destinos más expuestos al choque del sistema turístico. El alcance del impacto económico a nivel de destino depende de la naturaleza de la oferta turística, del impacto de las restricciones de viaje en los flujos de visitantes, el grado en que las restricciones coinciden con los períodos de mayor demanda de turismo, y de la velocidad, a la que la economía se recupera en general.

Tanto desde la oferta como desde la demanda se deben realizar acciones para estimular el consumo. Desde la oferta se debe continuar perfeccionando la calidad de los servicios y aumentar su eficacia. Los departamentos gubernamentales deben colaborar con las organizaciones sociales para potenciar la inversión pública, establecer normas industriales y regular estrictamente el orden del mercado de consumo.

En el corto plazo, tomar medidas en el período de inactividad para conservar e invertir en la infraestructura crítica, la capacidad y las habilidades a lo largo de la cadena de valor del turismo mitigaría la pérdida de las instalaciones turísticas básicas y permitiría la preparación para la flexibilización. Existen líneas aéreas que han convertido la capacidad inactiva de pasajeros resultante de la suspensión de los vuelos internacionales de pasajeros en mercancías de carga y suministros de asistencia médica para ayudar a mantener cadenas de suministro críticas. De manera similar, en el sector hotelero, con la perspectiva de que algunos mercados se abran para el verano, grandes cadenas hoteleras están invirtiendo en renovaciones y convirtiendo las instalaciones hoteleras seguras, anteriormente utilizadas para albergar al personal médico y hospitalario, en postas.

Varios países están siguiendo las recomendaciones de la industria para invertir en capacitación sectorial y desarrollo de habilidades para el entorno posterior al COVID-19. Se recomienda, antes de abrirse a los viajes internacionales, que todos los destinos deben contar con enfermeras de salud pública capacitadas en la detección de enfermedades respiratorias agudas, en todos los hoteles y en todas las áreas de riesgo potencial (Kampel, 2020). Equipar al personal con las habilidades básicas para identificar a los huéspedes que presenten síntomas de COVID-19, así como preparar a los trabajadores del turismo para implementar protocolos de salud y seguridad, complementaría aún más la adaptación a la nueva realidad turística.

Los vínculos de la red de proveedores locales para evitar la fuga de turismo fuera del país, cultivando sectores locales y auxiliares que apoyan al sector turístico, es una medida eficaz en condiciones de recuperación. Ello implica centrar los esfuerzos en empresas de todos los tamaños a lo largo de la cadena de valor del turismo, para mantener la capacidad y las

instalaciones en los sectores periféricos, como el comercio minorista informal y en pequeña escala, la agricultura y la pesca, la restauración, las actividades culturales, artesanales y creativas. Para conservar esta capacidad, los gobiernos locales en Ecuador, podrían ser un respaldo al abastecerse del sector informal, así como alentar a los actores más grandes del sector privado a hacer lo mismo.

Rol de la ruralidad

La mirada del turismo internacional, de acuerdo a Tianyu Ying *et al.,* (2020), actualmente está puesta en la ruralidad, evitando la afluencia a las grandes ciudades, fuentes de transmisión del virus. Se predice una mayor concurrencia hacia zonas rurales y menos pobladas, lo que constituye una extraordinaria oportunidad para el desarrollo del turismo interior. Consecuentemente, en Ecuador, el turismo ofrece la oportunidad de una nueva ruralidad como motor de desarrollo local, por lo que este, y el ecoturismo podrían verse motivado por necesidades de distanciamiento social. La adopción de medidas de autoaislamiento crea la oportunidad de desarrollar ciudades satélites alrededor de los principales destinos turísticos. También es posible considerar, dirigir a los turistas hacia visitas a playas y parques según la capacidad de carga de la comunidad; y hacia áreas con instalaciones de salud de primera categoría, creando oportunidades de nicho.

Confianza y seguridad al turista

Todos los destinos, en todo el mundo, enfrentan el desafío de generar confianza en el mercado en los acuerdos de seguridad que existen para proteger a los visitantes, los trabajadores del turismo y la comunidad local. Consecuentemente, la lección más evidente de la pandemia, es la de otorgarle a los destinos, condiciones sanitarias que generen confianza y seguridad al turista, de ello se deriva la necesidad de crear estas y divulgarlas dentro del paquete turístico a ofertar en el plano nacional e internacional. Brindar una imagen de limpieza, es una tarea clave y permanente de la recuperación frente a la pandemia.

Ello involucra a los servicios de transporte, restaurantes, hoteles, bares, es decir, a toda la cadena de eslabonamientos de la actividad turística y en lo particular a los colectivos de personas que atienden al público. Frente a estas perspectivas de posible comportamiento del mercado turístico, es un imperativo para el sector ecuatoriano en su conjunto, pensar en acciones que contribuyan a superar la situación; la garantía de la seguridad de toda la cadena turística es vital.

Se podrían experimentar propuestas innovadoras como: mecanismos de cancelación sin contacto, con una menor presencia de los billetes, por ser portadores de microbios; usos de dispositivos donde se oferte el menú por la vía digital, mediante aplicaciones que puedan ser compartidas con el cliente; brindar recibos electrónicos, sustituyendo el papel; chequeo permanente del personal de contacto exigiendo el uso de medidas de protección y controles de temperatura; implementar acciones de higiene en todos los artefactos tecnológicos de uso público, viabilizando la incorporación de mascarillas, guantes, toallitas y gel, y que estos productos estén presentes en todas las áreas de acceso; suspensión de objetos compartidos (pimenteros, saleros u otros objetos de uso público).

También es necesario establecer nuevos procedimientos de limpieza e implementar prácticas de distanciamiento social en áreas públicas; aumento de la capacitación en seguridad sanitaria para todo el personal de primera línea, así como la capacitación elevada para la limpieza de habitaciones y servicios públicos; proveer a todas las áreas con equipamiento compartido e instalaciones para huéspedes, colocando de manera permanente consejos y materiales informativos de seguridad, como kits desinfectantes y mascarillas, para huéspedes.

Debido a las limitaciones impuestas por la pandemia, la gestión de cancelaciones se ha convertido en un tema clave en la relación con el cliente. Ello indica la imperiosa necesidad, de definir reglas de cancelación, claras y atractivas para los clientes, a fin de facilitar la elección del viaje.

Los canales de comunicación deben permanecer abiertos entre las partes interesadas, ello es clave del turismo y la hostelería y, las autoridades de salud pública local y regional como

parte de un plan de respuesta estratégico de carácter proactivo. En este sentido, los proveedores de servicios y los trabajadores dentro de la industria hotelera deben estar bien informados y preparados para que los invitados no sean rechazados de manera inapropiada por temor a que puedan ser portadores del nuevo coronavirus.

Será primordial disipar los temores de los turistas y las percepciones negativas de los riesgos para la salud y la seguridad relacionados con los viajes a una región. En consecuencia, las localidades, a corto plazo, pueden prestar atención a mantener el lado de la demanda de su oferta turística, en términos de la base de clientes existente, así como generar nueva demanda para cuando las restricciones de viaje disminuyan. Los gobiernos locales pueden alentar las iniciativas del sector privado para ofrecer reservas de vacaciones diferidas o esquemas para mantener la lealtad de los clientes y alentar el regreso de los visitantes, en lugar de perderlos ante la competencia.

Las campañas de *marketing* posteriores a la crisis deben destacar la implementación de protocolos de salud y seguridad y abordar los conceptos erróneos sobre la escala de la pandemia en ciertas regiones, para restaurar la confianza e incluso proyectar a las localidades ecuatorianas como posibles destinos alternativos de vacaciones.

La creación de equipos anticrisis de carácter local, nacional y regional es vital, permitiría promover intercambios de información sobre la salud relacionada con los viajes, y así, poder evitar la propagación del virus (Jamal y Budke, 2020). Son cada vez más necesarias investigaciones sobre los efectos indirectos de las crisis relacionadas con la salud en los destinos vulnerables WTTC (2020). Por lo que, la responsabilidad y el cuidado son necesarios para los residentes y las comunidades locales durante la caótica etapa inicial de una pandemia posible / real.

Uso de las ventajas de la economía digital

Es previsible, en el marco del nuevo patrón actual de desarrollo del turismo, que la economía digital sea beneficiosa para el avance continuo de la productividad, renovando su

estructura industrial y consolidando nuevas ventajas competitivas. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) han modificado la manera de gestionar los viajes, por lo que el turista se enfrenta cada vez más a un entorno automatizado que requiere de mayor personalización en cada intercambio, exigiendo más valor agregado y flexibilidad. Por lo que los destinos deben emplear esta tecnología para perfeccionar el conocimiento de las preferencias de los consumidores.

El escenario actual ha propiciado una aceleración de las herramientas digitales, útiles, para eliminar colas, reuniones, empleo de nuevas formas de comunicación, análisis de datos, análisis predictivo, y elaboración de perfiles. De hecho, el empleo del componente digital está desempeñando un rol importante en la fase pandémica y, en el relanzamiento de la comunicación turística donde hay numerosos destinos que han introducido recorridos virtuales y videos inmersivos para guiar la inspiración de los turistas a la hora de elegir un destino.

En este contexto resulta prudente pensar en la implementación de las bases de la economía digital. Este tipo de economía ha desempeñado un papel fundamental para impulsar el crecimiento económico y reducir el impacto de la epidemia. Existen industrias que forman parte de la cadena turística que han iniciado la transformación digital. Por ejemplo, hospitales han practicado la "telemedicina", los gobiernos de todo el mundo se han apoyado en las nuevas tecnologías digitales, como el *big data*, Internet y la inteligencia artificial, para modernizar el sistema de gobernanza nacional y la capacidad de gobierno.

El empleo de las redes sociales, ha facilitado a los proveedores turísticos el intercambio directo con el cliente, limitando a los intermediarios y, disminuyendo las barreras de entrada, por lo que para gestionar los flujos turísticos y, evitar la aglomeración de grandes grupos de visitantes, el uso de la inteligencia artificial y el *big data* es rentable. Los macrodatos en el entorno digital, facilitan la investigación del comportamiento de los consumidores, y de esta manera, pronosticar la demanda.

La inteligencia artificial contribuye a la personalización de los viajes, para aquellos turistas deseosos de experiencias auténticas. Desde este ámbito la realidad virtual y aumentada

amplía las posibilidades de mejorar la marca y el marketing del país, y de acceder a sitios arqueológicos frágiles. El uso de recorridos virtuales ha ayudado a que los museos permanezcan abiertos durante la emergencia, por ejemplo, el crecimiento de recorridos virtuales del Museo del Louvre de 40.000 a 400.000 visitas durante la pandemia (Gretzel *et al.,* 2020).

Es una urgencia el desarrollo de nuevos tipos de servicios, introducir tecnologías de la información como el *big* data, la computación en la nube y la inteligencia artificial, y desarrollar nuevos modos de entretenimiento en línea, educación en línea y compras a distancia para estimular el deseo de consumo. Para ello, es necesario implementar soluciones digitales que eviten el contacto físico en las fronteras y contribuyan a la protección de la salud de todos los que asisten a este entorno.

Gestión a través de clúster turísticos

La CEPAL (2020) indica que en la crisis actual, los clústeres turísticos deberían centrar sus esfuerzos en: a) Acomodar los servicios a los clientes nacionales como primer mercado objetivo para la reactivación; b) Estimular la distribución online de la cultura local a través de 3D inmersivo, gastronomía, danza, libros, cuentos, guías, series y películas; c) Incentivar la práctica digital inter-clúster, incluidos videojuegos, realidad aumentada, entretenimiento, guías digitales; d) Desarrollar una estrategia de promoción de destinos seguros después de una pandemia con la implementación de protocolos de seguridad validados científicamente; e) Centrarse en aquellos productos de nicho que brinden mayor valor agregado para la recuperación y protección de riesgos futuros a través de posiciones competitivas fortalecidas; f) Acercar la experiencia turística a los turistas internacionales utilizando múltiples formatos (digitales) para generar una potencial demanda de reactivación.

Las empresas gestionadas a través de clúster turísticos, por su nivel de especialización en producto, servicios y actividad, ofrece mejores oportunidades para enfrentar los desafíos inmediatos de la pandemia y definir agendas de reactivación.

El empleo de una visión estratégica a corto, mediano y largo plazo, podría permitir a la organización de los clústeres, responder con mayor celeridad a los cambios en el comportamiento del cliente. Ello proporcionaría una mejor planificación de ventas, ampliando las posibilidades de la innovación de productos y procesos; así como una mejor adaptación a los cambios en el contexto de las cadenas de suministros locales y globales. El resultado sería, una mayor presencia global, mejor reacción ante los competidores, en la medida en que estén organizados los canales de distribución online, mediante la promoción y puesta en práctica de una estrategia de internacionalización aplicando la práctica de la economía digital.

Retos para la academia

De lo examinado, surge la interrogante sobre ¿Cuáles podrían ser los retos de la academia para contribuir a la recuperación del turismo en condiciones post-COVID-19? Si bien hasta finales de 2019, la preocupación del debate académico internacional se centró en los peligros del "sobreturismo" por los conflictos y quejas de los residentes, actualmente la inquietud es ¿Qué respuestas deben emerger para su recuperación? en un escenario en que ha llegado, casi a su punto cero (Rogerson y Baum, 2020).

Esta situación ha dado lugar a un llamado orientado hacia un replanteamiento de los debates sobre la necesidad de nuevas investigaciones en el sistema de turismo global (Gössling *et al.,* 2020, Zenker y Kock, 2020, Sigala, 2020 y Kampel, 2020). Para el caso de Ecuador, esto tiene implicaciones que hacen cuestionar los temas que hasta ahora se han investigado, bajo la urgencia de construir una agenda de temas que conduzca hacia una nueva normalidad del turismo en condiciones post-COVID-19. La pregunta hasta aquí sería ¿Cuáles son los retos que la academia debe asumir para contribuir a la recuperación futura del turismo ecuatoriano?

La intencionalidad es que para que la industria turística ecuatoriana progrese en un mundo de futuro, la proyección debe ir más allá, de asumir un modelo de desarrollo basado en un retorno a la normalidad del pasado, su impulso, debe comprender cómo dar respuestas a

inquietudes que transformen la manera de construir la transformación futura de la economía, desde un enfoque transdisciplinario.

Existe consenso de que la capacidad del turismo para recuperarse dependerá del nivel de confianza del consumidor, que se ve afectado por el alcance de la cobertura de los medios, las intervenciones económicas del gobierno y la intensidad de la imposición de restricciones relacionadas con los viajes nacionales e internacionales, el distanciamiento social, las restricciones a requisitos de hacinamiento y cuarentena.

La realidad indica que investigar las preocupaciones subyacentes por la seguridad personal junto con las creadas por la crisis actual, destino por destino en Ecuador, es un paso crucial para apoyar la recuperación y permitir que los destinos y operadores implementen medidas que tranquilicen y protejan a todos los sectores de la industria. En ese contexto, un concepto guía para pronosticar la selección del destino por parte de los turistas es la imagen del destino. Por lo tanto, es necesario examinar, como la pandemia perturba las imágenes de destinos específicos en Ecuador.

Las dimensiones de las imágenes influenciadas incluyen percepciones de infraestructura de salud, seguridad o asociaciones deterioradas por COVID-19, como vida nocturna, eventos de turismo masivo o percepciones de hacinamiento. Ello implica proporcionar un enfoque metodológico sobre cómo desarrollar y probar en la práctica tales medidas de imagen personalizadas.

De igual manera, la mayoría de los destinos turísticos en Ecuador dependen en gran medida de los viajeros de larga distancia para la compra de sus productos y servicios turísticos. Comprender los impedimentos para sus viajes y las medidas necesarias para desbloquearlos será un requisito de investigación clave en el futuro junto con estudios que respalden el crecimiento del turismo nacional.

Al mismo tiempo, los destinos ecuatorianos están enfrentando el 'doble golpe' de las reducciones subyacentes en los viajes de larga distancia desde mercados clave a medida que

se intensifica la preocupación por los problemas ambientales, en particular el cambio climático. Comprender los requisitos para la diversificación de sus productos de playa principales será importante y la investigación deberá centrarse en la reconstrucción del turismo en un entorno posterior al COVID-19 que requerirá una inversión significativa en productos físicos, servicios y *marketing*.

Por consiguiente, el turismo comunitario se ha desarrollado como una dimensión importante en Ecuador, en este sentido, el enfoque de la investigación en el futuro deberá abordar preguntas sobre si las comunidades anfitrionas deben remodelar su oferta turística para cumplir con las demandas cambiantes de los visitantes posteriores al COVID-19, reenfocar sus ofertas para adaptarse a nuevos mercados a nivel nacional o internacional, en el entendido que la pandemia de coronavirus puede modificar inconscientemente el comportamiento tanto de los turistas como de los residentes de formas importantes que la investigación turística futura debe examinar.

Por ejemplo, la pandemia de coronavirus puede crear profundas marcas en el pensamiento y el sentimiento del turista y cambiar la forma en que este viaja. La investigación psicológica proporciona evidencia de que una amenaza afecta comportamiento de diversas maneras y, a menudo, ocultas, y estos conocimientos pueden ayudar a comprender cómo la amenaza del coronavirus modifica el comportamiento de los turistas: están más alerta, evitan el hacinamiento y prefieren viajar a destinos menos poblados.

En esta misma dirección se puede ver modificado el comportamiento de los residentes, asumiendo conductas de rechazo al turista y al desarrollo del turismo, por miedo a infecciones. Un fenómeno que aún no se ha indagado suficientemente y se necesitan investigaciones futuras para comprender las tendencias xenófobas entre los residentes.

Esta investigación es importante, ya que las percepciones del riesgo son útiles para predecir la demanda turística futura y elaborar estrategias de recuperación adecuadas. También es relevante para la investigación turística COVID-19 debido a los nuevos estándares COVID-19 y las reglas de certificación que las empresas ahora deben adoptar. Las

investigaciones han demostrado que las percepciones de los riesgos pueden diferir entre turistas con diferente país de origen, destino final, edad, sexo y la tipología de viaje, de tal manera que:

• A nivel rural, Ecuador se enfrenta a desafíos que van mucho más allá de la revitalización de sus mercados turísticos, problemas de recomposición de la matriz productiva están presentes, Sin lugar a dudas, la agenda de investigación orientadora de políticas en esta área, en el futuro, debe adoptar metodologías que involucren al turismo como un agente multiplicador de eslabonamientos intersectoriales.

• El sector informal del turismo ecuatoriano es de gran importancia y representa una proporción sustancial de la economía turística. Por lo tanto, se requerirá una investigación orientada a la formulación de políticas para ayudar a reconstruir el turismo a través de su sector informal, y para explorar cómo emplear esquemas de apoyo como las microfinanzas para acelerar el proceso.

• La recuperación del turismo después de la pandemia conducirá a una reorganización en la industria, lo que potencialmente racionará la oferta y, por lo tanto, limitará los impactos ambientales del turismo. Los cambios requieren de mayor integración con otros sectores, en particular, con la salud. A nivel microeconómico, ello estimula a las empresas a adoptar nuevas formas de operar, por ejemplo, reglas de distanciamiento social.

• Es probable que la investigación de las consecuencias del cambio posterior al COVID-19 en varios escenarios turísticos de una manera que sea sensible al destino para los países y comunidades de Ecuador, sea un enfoque importante del trabajo en el futuro.

• La pandemia de COVID-19 en desarrollo muestra la relevancia de un despliegue más amplio de investigaciones históricas sobre el turismo ecuatoriano para aprender valiosas lecciones de política del accidentado pasado del turismo a nivel de país.

En síntesis, es oportuno formularse la siguiente interrogante: ¿Cambiarían los turistas y las empresas turísticas sus comportamientos y actitudes hacia estos nuevos paisajes de servicios COVID-19? Estos y muchos otros campos de investigación se han planteado debido a las condiciones de COVID-19 y, por lo que una pluralidad de lentes teóricos puede ser beneficioso para proporcionar una mejor comprensión de estos nuevos conceptos introducidos en la investigación turística. En consecuencia, la pandemia ha creado un nuevo contexto productico en el que los estudiosos del turismo pueden realizar investigaciones con valiosos beneficios para el usuario final.

Lecturas para el corto, mediano y largo plazo

Dado que es probable que la pandemia remodele la industria del turismo en el futuro previsible, las localidades ecuatorianas tendrán que considerar, a mediano y largo plazo, cómo adaptar sus estrategias turísticas para alinearse con la nueva normalidad que ha engendrado la pandemia. En esta trayectoria, las estrategias de *marketing* y los modelos comerciales tendrán que adaptarse a las tendencias cambiantes y los mercados de origen y, prever nuevos modelos comerciales innovadores y ofertas de productos.

La colaboración público-privada es fundamental para mitigar el impacto de la crisis y para gestionar y mejorar la capacidad de respuesta para garantizar una recuperación rápida. En consecuencia, en todas las localidades ecuatorianas, la cooperación multisectorial y el intercambio de inteligencia entre las autoridades sanitarias locales y los organismos clave del sector privado involucrados en el sector turístico serán fundamentales para los esfuerzos de recuperación. En el contexto posterior al COVID-19, será vital contar con un repositorio central para recopilar datos vitales, incluida la información y las estadísticas correctas para mitigar la perpetuación de la información errónea sobre el alcance de la penetración del virus en estas regiones y su estado de preparación.

En Ecuador se puede realizar un camino que conduzca a la transformación si se produce una innovación institucional, tanto en el lado de la oferta como en el de la demanda del turismo. Puede darse un ajuste institucional en el lado de la demanda del turismo post-COVID-19, a

medida que los comportamientos cambiados de las personas conducen a crear nuevas normas, y formas de gestión del turismo, con acuerdos y orientaciones más locales y ambientales. Por lo tanto, el reinicio que se espera con el ecoturismo, el turismo sostenible, que está en práctica, puede tener finalmente el alineamiento institucional que se necesita. Ello implica que la política turística tendrá que ser más proactiva, asumiendo sistemas más flexibles, capaces de adaptarse más rápidamente a los cambios de enfoque.

A medio y largo plazo, se prevé que la industria de viajes y turismo deberá incorporar la seguridad sanitaria como un nuevo pilar de la sostenibilidad global. El éxito de la industria del turismo post COVID-19 dependerá de la calidad y resistencia de los protocolos de salud y seguridad que inevitablemente gobernarán la industria en el futuro. Esto sería necesario para generar confianza entre los consumidores de turismo, los trabajadores de la industria del turismo y los ciudadanos del país anfitrión de que estarán protegidos y se minimizarán los riesgos para la salud. En consecuencia, los protocolos de salud y seguridad serían un componente competitivo clave del paquete de recuperación y resiliencia posterior al COVID-19. Estos protocolos deberán coordinarse y armonizarse con todos los proveedores locales a lo largo de la cadena de valor del turismo.

La implementación de estos protocolos implicará importantes reestructuraciones comerciales y ajustes de infraestructura, y reentrenamiento de los empleados, en los hoteles y el sector del transporte, así como en los distintos puntos de entrada y puertos. Medidas como la introducción de pagos digitales y sin contacto, y otras tecnologías integradas para permitir la automatización, en hoteles o en tiendas minoristas, deberán ser implementadas.

El sector turístico ecuatoriano presenta una gran fragmentación del mercado, es necesario superar las barreras que obstaculizan las relaciones entre el sector público, privado y las comunidades locales, y que ello contribuya a elevar la capacidad de realizar inversiones de alto impacto en *marketing* y comunicación. Es prioritario promover la integración entre empresas y comunidades a través de modelos de red, clubes de productos, clústeres turísticos para establecer redes productivas y comerciales para compartir inversiones y habilidades especializadas.

El estudio identifica el impacto de la pandemia en la industria del turismo, específicamente cómo se interrelacionan cada uno de los componentes afectados y cómo enfrentar esta, desde la industria turística ecuatoriana, para gestionar la recuperación del sector. A nivel práctico tiene implicaciones políticas y sociales que permite a los responsables de la toma de decisiones, elaborar estrategias y planes para reducir el impacto de la pandemia en la industria del turismo. La naturaleza de interrelación de la industria del turismo requiere que los responsables políticos conciban la industria desde una perspectiva ventajosa más holística. Estos eventos aún están en progreso, por lo tanto, muchos de los temas pueden no ser relevantes mientras se realizó este estudio. Por lo tanto, se aconseja a los estudios futuros que continúen observando la situación para encontrar más direcciones de investigación.

CONCLUSIONES

La pandemia COVID-19, es una crisis de salud de grandes dimensiones, que induce a una transformación radical del orden económico, político y cultural, de naturaleza global-local. Lo nuevo en este escenario, es el impacto cada vez más intenso de sus consecuencias. Se necesitan estructuras institucionales globales más allá de la Organización Mundial del Turismo para ayudar a la industria del turismo a prepararse y responder a las emergencias sanitarias globales.

El COVID-19 ofrece lecciones sorprendentes para la industria del turismo, pero además para los responsables políticos y los investigadores del turismo sobre los efectos del cambio global. El desafío ahora es aprender colectivamente de esta tragedia global para acelerar la transformación del turismo sostenible. El reforzamiento del gasto en salud pública y la mejora de las emergencias sanitarias son vitales para la recuperación del turismo post-COVID-19.

Las restricciones impuestas por la emergencia COVID-19, han tenido un impacto significativo en la confianza de los turistas para volver a frecuentar el territorio de Ecuador, por lo que eliminar incertidumbres para turistas y empresas del sector es el denominador, común para un reinicio.

La oferta natural del destino y el riesgo potencial de crisis en función de las diferentes dimensiones ambientales, han sido factores significativos y determinantes en las limitaciones de la movilidad de los viajeros. La elección del destino de viaje para el turista es determinada por la situación de salud e infección de los países destinatarios y los costos de una posible prevención, lo que implica movilizar medidas que generen confianza y seguridad en el destino.

Ante la evolución del sector a medio y largo plazo, es necesario crear un sistema que supere los límites inherentes a la fragmentación del mercado, poniendo en marcha acciones que potencien los elementos distintivos de la oferta turismo y al mismo tiempo facilitar seguridad, confianza y movilidad dentro del territorio.

La pandemia ha desplazado la demanda turística hacia lugares naturales o pueblos históricos que antes eran pocos frecuentados. Captar esta tendencia, implica potenciar la capacidad de alojamiento de estos destinos, con el fin de acelerar la consolidación de estos lugares como destinos turísticos a frecuentar en una lógica de mediano y largo plazo.

Se debe alentar a los residentes locales, a visitar las atracciones locales debido a su conocimiento de la situación de la epidemia local y, por lo tanto, podrían tener más confianza para realizar actividades relacionadas con el turismo con la familia en las áreas locales. Es probable que el localismo y el desarrollo de una forma de viaje más localizada, sea un tema importante dentro de las estrategias exitosas de recuperación del turismo.

Las instalaciones de alojamiento tendrán que adoptar modelos de negocios flexibles y resistentes, aprovechando las herramientas digitales para mejorar, creando experiencias de viaje a la medida y el nivel de lealtad del cliente. En este ámbito la configuración del territorio ecuatoriano tendrá como base la sostenibilidad turística, sustentada en la promoción de la cultura y las tradiciones.

El incremento de la resiliencia del sector, frente a acontecimientos que dañan su desenvolvimiento, es una urgencia; una posible solución, es la introducción de modelos

adaptativos basados en manejo de riesgo en toda la cadena productiva del sector, es esencial, para salvaguardar la salud y la seguridad de los huéspedes en caso de desastres.

Durante la pandemia, el uso de la tecnología digital en la gestión turística ha crecido. Es necesario canalizar al máximo el flujo de información para promover las atracciones, través de un ecosistema digital integrado, e interconectado entre operadores. Ello muestra la importancia de fortalecer la formación de todos los miembros de la cadena turística para que desarrollen habilidades digitales y que ello les permita aprovechar el potencial que ofrece la aplicación de las TIC al sector.

Es importante señalar que la confluencia actual de destinos que luchan por empezar de cero, el creciente deseo global de desarrollo sostenible, en la que se encuentran ahora la mayoría de los turistas potenciales, significa que los elementos necesarios para una transformación del turismo están alineados. En este contexto, la cooperación intergubernamental en la región es un imperativo y exige prestar atención a los operadores de transporte (aerolíneas, cruceros, y operadores logísticos) para facilitar su tránsito.

Los programas de turismo y las universidades se enfrentan a una reducción de la participación de los estudiantes, el patrocinio de la industria y el gobierno y la financiación de la investigación. Los investigadores del turismo deben encontrar nuevas formas y fuentes para realizar investigaciones que aborden el distanciamiento social, respetando los problemas de salud mental y privacidad de las partes interesadas afectadas por COVID-19.

Investigar cuestiones pedagógicas tales como cómo hacer que el diseño y la impartición de planes de estudios turísticos sean más resilientes, ágil y actualizado para desarrollar graduados con habilidades flexibles y transferibles a otras industrias también es igualmente importante.

REFERENCIAS

Banco Central del Ecuador (2018). Ministerio de Interior, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Recuperado de: https://www.elcomercio.com/tag/banco-central-ecuador

Banco Central del Ecuador (2019). Ministerio de Interior, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Recuperado de: https://www.elcomercio.com/tag/banco-central-ecuador

Banco Central del Ecuador (2021). Ministerio de Interior, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. Recuperado de: https://www.elcomercio.com/tag/banco-central-ecuador

Brouder, P. (2020). Reset redux: possible evolutionary pathways towards the transformation of tourism in a COVID-19 world, Tourism Geographies. https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760928

Camino Solórzano, M. (2020). Plan de estrategias para la reactivación económica cantón Chone. Universidad Laica, Eloy Alfaro de Manabí. Organización Territorial Multidisciplinario Dirección del observatorio territorial multidisciplinario. Recuperado de: https://departamentos.uleam.edu.ec/observatorio-territorial/files/2020/09/Propuesta-de-Reactivaci%C3%B3n-Econ%C3%B3mica-de-Chone-comprimido.pdf

CEPAL (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on the tourism sector in Latin America and the Caribbean and options for a sustainable andresilient recovery. Naciones Unidas, *Serie: International Trade* (15). Recuperado de: https://www.cepal.org/apps

Díaz Rodríguez, N. (2021). Propuesta de programa de acciones para el desarrollo del turismo accesible en Ciudad. Caso Manta-Ecuador. Tesis Doctoral, Universidad de la Habana, Cuba

Félix, A.G. y García, N. (2020a). Comportamiento del turismo provincial de Manabí, dada la nueva normalidad por la afectación del virus COVID-19. Ministerio de Turismo del Ecuador. Recuperado de: https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf

Félix, A.G. y García, N. (2020b). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, *4* (1), 79-103. https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743

Félix, A.G., García, N. y Vera, R. (2020). Participatory diagnosis of the tourism sector in managing the crisis caused by the pandemic (COVID-19). *Revista* Interamericana de Ambiente y Turismo Interamerican Journal of Environment and Tourism. Print version. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2020000100066

Fennell, D. A. y Bowyer, E. (2020). Tourism and sustainable transformation: A discussion and application to tourism food consumption. Tourism Recreation Research, *45*(1), 119–131. https://doi.org/10.1080/02508281.2019.1694757

García Reinoso, N. (2021). Segmentación por motivaciones y valoración del turismo interior en el destino Manta, Manabí, Ecuador. *Innovar, 31*(80). https://doi.org/10.15446/innovar.v31n80.93664

Gössling, S., Scott, D. y Hall, C. 2020. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. Journal of Sustainable Tourism. doi:10.1080/09669582.2020.1758708

Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., y Xiang, Z. (2020). *e-Tourism beyond COVID-19: a call for transformative research. Information Technology & Tourism.* doi:10.1007/s40558-020-00181-3

Jamal, T. y Budke, C. (2020). Tourism in a world with pandemics: local-global responsibility and action. *Journal of Tourism Futures*, 6 (2).181-188. https://doi.org/10.1108/JTF-02-2020-0014

Kampel, K. (2020). COVID-19 and tourism: Charting a sustainable, resilient recovery for small states. A Special Focus on COVID-19 and the Commonwealth. ISSUE 163

Maza, E.; Rojas, H. y Soledispa, G. (2020). El impacto socio-económico del COVID-19 en los Centros de Turismo Comunitario de las provincias de Guayas y Santa Elena. *Informe de coyuntura Nro. 6.* Centro de Investigaciones Económicas- CIEC Escuela Superior Politécnica del Litoral-ESPOL. Recuperado de: http://www.espol.edu.ec/es/noticias/espol-elabora-informe-sobre-el-impacto-socioecon%C3%B3mico-del-covid-19-en-centros-de-turismo

Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). COVID-19 en el Ecuador Impacto Económico y Perspectivas. Recuperado de: https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Boletin-Impacto-Covid-19.pdf

MINTUR (2018). Perfiles de Turismo Internacional (2017). Turismo en Cifras. Ecuador Ama la Vida. Publicación del Ministerio de Turismo – MINTUR. Quito, septiembre 2018. Recuperado de: https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-24-21-06-03/perfiles

Mora Pisco, L. (2021). Programa de desarrollo estratégico del turismo internacional como factor de cambio de la matriz productiva de Ecuador. Tesis Doctoral, Universidad de La Habana, Cuba

OECD (2020a). Mitigating the impact of COVID-19 on tourism and supporting recovery. *OECD Tourism Papers*, 2020/03, OECD Publishing, Paris. http://dx.doi.org/10.1787/47045bae-en

OECD (2020b). Rebuilding tourism for the future: COVID-19 policy responses and recovery. Tackling coronavirus (COVID 19): Contributing to a global effort. oedcede.org/coronavirus

Pinargote Montenegro, K. G., Loor Chávez, T. D. (2020). El COVID-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador*. Revista ECASINERGIA*. Enero - Abril 2021 12(1). 152-168. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Recuperado de: https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia

Polyzos, S., Samitas, A. y Spyridou, A. E. (2020). Tourism demand and the COVID-19 pandemic: An LSTM approach. *Tourism Recreation Research*, 1–13. https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1777053

Quevedo-Vázquez, J. O., Pinzón-Prado, L. T. - Vásquez-Lafebre, L. M. Quevedo-Barros, M. R. (2020). Impacto del COVID -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias, 6*(3). 1352-1367 Recuperado de: http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index

Rivas Tello, A. C. (2020). Impacto del COVID 19 en los Guías de Turismo del Ecuador. *Ecuadorian Science Journal*, 4(2), 1-6. https://doi.org/10.46480/esj.4.2.67

Rogerson, C. y Baum, T. (2020) COVID-19 and African tourism research agendas, *Development Southern Africa, 37*(5). 727-741. 10.1080/0376835X.2020.1818551

Shih-Shuo, Y. (2020). Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research*. 10.1080/02508281.2020.1805933

Sigala, M. (2020). Tourism and impacts and implications for advancing and COVID-19: resetting industry and research, *Journal of Business Research.* https://doi.org/10.1016/j.jbusres

Tianyu Ying, Kaiyun Wang, Xinyi Liu, Jun Wen y Edmund Goh (2020). Rethinking game consumption in tourism: a case of the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China. *Tourism Recreation Research*, 10.1080/02508281.2020.1743048

WTTC. (2020). *Latest research from WTTC*. World Travel y Tourism Council (WTTC). Recuperado de: https://www.wttc.org/about/media-centre/press-releases/press-releases/2020/latest-research-from-wttc-shows-an-increase-in-jo bs-at-risk-in-travel-and-tourism/

Zenker, S. y Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic. A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management 81.* Contens lists available at ScienceDirect. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164