



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO

PROBLEMA:

ESTRATEGIAS PARA LA REAPERTURA DE ACTIVIDADES
POST-COVID DEL COMPLEJO AGROTURISTICO “ROCK AND
STRAW”

AUTORA:

CINTHIA FLORES MOSQUERA

TUTORA:

MSC. ANA MARIA CANDELL SALDARREAGA

BABAHOYO – 2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme darme la luz de la sabiduría, en segundo lugar, a mis padres y hermanos que siempre estuvieron allí apoyándome, y por último y no menos importante a mi novio que también estuvo allí presente brindándome su apoyo para que siga adelante y por toda la ayuda que he requerido y que el me ha brindado en este proceso universitario, se los agradezco de todo corazón.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

Dedico este estudio de caso a mis padres, ya que ellos estuvieron allí para brindarme ese apoyo incondicional de seguir luchando por lo que quiero, por inculcarme buenos valores, a mis hermanos que también de una u otra manera estuvieron allí para apoyarme y aconsejándome, y a mi novio que también estuvo allí brindándome su apoyo, y enseñándome que nada en la vida es fácil, que si se quiere llegar hasta donde uno quiere hay que luchar y nunca dejar de perseverar.



RESUMEN

El presente estudio de caso se focaliza en definir “Estrategias para la reapertura de actividades post-covid del complejo agroturístico Rock and Straw”. Donde se busca identificar nuevas medidas de bioseguridad para el complejo, a causa de la pandemia del covid-19, y así poder reabrir las puertas y que pueda generar ingresos económicos con la visita de los turistas.

El complejo agroturístico se encuentra ubicado en el km 5, vía al cantón Baba, donde ofrece actividades recreativas, deportes extremos y la comida típica del lugar, en el cual el turista puede ir a disfrutar de un ambiente relajante e inolvidable y sobre todo con las medidas de protocolos generales de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, debido a la emergencia sanitaria por covid19.

La búsqueda de las estrategias para la reapertura del complejo agroturístico Rock and Straw, permitirá que los turistas visiten el complejo sin ningún temor al contagio del covid-19, y puedan disfrutar del lugar, ya que se implementaran medidas de bioseguridad correspondientes para evitar la propagación del virus y así también poder reactivar el turismo en el cantón Baba y la provincia de Los Ríos.

Palabras claves: actividades recreativas, bioseguridad, covid-19, estrategias de reapertura, deportes extremos.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



SUMMARY

This case study focuses on defining “Strategies for the reopening of post-covid activities of the Rock and Straw agrotourism complex”. Where it seeks to implement new biosecurity measures for the complex, due to the covid-19 pandemic, and thus be able to reopen the doors and that can generate economic income with the visit of tourists.

The agro-tourism complex is located at km 5, via the Baba canton, where it offers recreational activities, extreme sports and the typical food of the place, in which the tourist can go to enjoy a relaxing and unforgettable atmosphere and especially with the General biosafety protocol measures for food and beverage establishments: restaurants and cafeterias, at the time of their reopening, due to the health emergency caused by covid19.

The search for strategies for the reopening of the Rock and Straw agrotourism complex, will allow tourists to visit the complex without any fear of contagion of covid-19, and can enjoy the place, since corresponding biosecurity measures will be implemented to prevent the spread of the virus and thus also be able to reactivate tourism in the Baba canton and the province of Los Ríos.

Keywords: Recreational activities, biosecurity, covid-19, reopening strategies, extreme sports.



ÍNDICE

Contenido	
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
El covid-19 y su impacto en el turismo	5
Variable dependiente	6
Estrategias de marketing	6
Marketing turístico	7
Promoción turística	7
Variable independiente	8
Actividades recreativas	8
Turismo rural	8
Agroturismo	9
Turismo cultural	9
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	10
Tipo de Investigación a Aplicarse	10
Investigación Exploratoria	10
Investigación Descriptiva	10
Investigación de Campo	10
Investigación Documental y Bibliográfica	10
Técnicas Aplicadas	11
Población y Muestra	11
Población	11
Muestra	11
Encuesta	11
Observación Indirecta	12
RESULTADOS OBTENIDOS	12

Situaciones detectadas	12
Soluciones planteadas	14
CONCLUSIONES	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS	17
VARIABLES	17
ENCUESTAS	17



INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se focaliza en identificar las estrategias para la reapertura de las actividades Post-Covid del Complejo Agroturístico Rock and Straw, encontrándose orientada en la línea de investigación de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo: Desarrollo de Productos y Servicios Turístico, y a su vez se encuentra entrelazada con la octava sub-línea, proyección para el mejoramiento de la calidad de productos o servicios.

En los últimos meses el turismo ha sufrido una decaída a nivel mundial, a consecuencia de la pandemia del Covid-19, trayendo consigo la baja de los ingresos económicos, viéndose afectada en gran parte en sus actividades turística, en comparación al año 2019 que obtuvo un balance bastante alto, aunque el país no haya tenido un aprovechamiento al máximo de sus destinos turísticos en comparación con las industrias hoteleras de otros países (Félix & García, 2020).

En Ecuador uno de los atractivos turísticos más visitados frecuentemente, son los complejos turísticos, siendo esta una de las actividades que generan ingresos económicos para las comunidades rurales. En la Provincia de Los Ríos el turismo a lo largo de los años se ha venido fomentado de diferentes formas, utilizando al marketing turístico como una de las estrategias principales para la promoción de los complejos.

Dentro del complejo agroturístico Rock and Straw, podemos encontrar una diversidad de flora y fauna, asimismo también cuenta con piscinas de aguas naturales para niños y adultos, toboganes de varios tamaños, bares con platos típicos del lugar, pista de motocross para los amantes de la adrenalina, torre para clavadistas y no podía faltar el ambiente musical adecuado para la visita de los turistas.

Es por eso que este estudio de caso busca definir estrategias para la reapertura de las actividades Post Covid del Complejo Agroturístico Rock and Straw. Se describe de qué forma afectó a la afluencia de turistas al complejo y cuáles serán las medidas que se tomarán para la reapertura del mismo.

En el sustento teórico se presentan las variables, para poder obtener un enfoque más claro del problema de la investigación. También se muestran criterios de autores nacionales e internacionales para las conceptualizaciones de cada una de las variables identificadas.

Por último, se presenta el resultado obtenido de la investigación a través de las encuestas realizadas a los turistas y población del cantón Baba, con la finalidad de poder obtener una información mucho más amplia y detallada sobre las estrategias para la reapertura del complejo agroturístico Rock and Straw a causa del covid-19. Además, también se realizará recomendaciones tanto generales como específicas, detallarán las conclusiones y bibliografía utilizada para la recaudación de información. Por último, se muestran los anexos que evidencian las técnicas que se utilizaron para la elaboración del mismo.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se centra en definir nuevas estrategias para la reapertura y desarrollo turístico del complejo agroturístico Rock and Straw encontrándose ubicado en el 5km vía al cantón Baba. Siendo un lugar turístico visitado por sus actividades recreaciones y por sus paisajes naturales. El complejo cuenta con 100 hectáreas incluyendo la bananera que forma parte del complejo.

El turismo, se está viendo afectado tanto a nivel nacional como mundial, a causa de la pandemia del covid-19, por esta causa los destinos turísticos, se vieron obligados a cerrar sus puertas a los turistas, por la propagación del virus en todo el mundo, trayendo consigo consecuencias drásticas que afectaron mucho al desempleo y las bajas posibilidades de volver abrir sus destinos turísticos (Félix & García, 2020).

El impacto del covid-19 en los destinos turísticos produjeron restricciones de inmovilidad de viajes tanto a los turistas nacionales y extranjeros por todo el mundo para evitar las formas de contagios. Varias han sido las organizaciones del turismo que se han inquietado por reabrir las puertas de sus destinos turísticos, con nuevas estrategias de marketing y bioseguridad, para el mejoramiento del sector a consecuencias de la pandemia.

Los beneficiarios de este estudio son los turistas y pobladores del cantón Baba y los propietarios del complejo, ya que, mediante esta investigación de caso, se ayuda a reactivar el turismo del complejo y que el cantón tenga su turismo activo.

Este estudio de caso se ve inmerso en el sector del turismo, manteniéndose enfocado en brindar un buen servicio con medidas de bioseguridad, y marketing turístico, para que el turista pueda estar informado de las medidas y estrategias para prevenir de cualquier forma el contagio de covid-19.

También es muy factible ya que se cuenta con la ayuda de parte del propietario del complejo para la realización de este presente estudio de caso para buscar nuevas estrategias para la reapertura del complejo.

El complejo agroturístico Rock and Straw se define por ser el lugar más visitado del cantón, tanto por turistas nacionales como extranjeros. El complejo contiene piscinas de varios tamaños para niños y adultos, toboganes, pistas de moto Cross, canchas deportivas, pistas de baile, cabañas de varios tamaños para eventos sociales o reuniones, y patios de comidas típicas del lugar, adicionalmente también cuenta con escenarios para la invitación de artistas reconocidos nacionales y extranjeros.

Es muy importante observar como a través de los años el complejo logró situarse en el corazón de cada uno de los turistas, como uno de los mejores complejos por sus aguas naturales sin químicos, y por ser un lugar de infraestructura rústica y natural, del cantón y la provincia.

Es por eso que este estudio va dirigido a establecer estrategias para su reapertura y poder, así brindar un mejor servicio y medidas de bioseguridad a sus turistas, y poder evitar más formas de contagios por covid-19.

OBJETIVO

Definir estrategias para la reapertura de actividades post-covid en el complejo agroturístico Rock and Straw.

SUSTENTO TEÓRICO

El covid-19 y su impacto en el turismo

Durante el transcurso de los dos últimos siglos (XX-XXI), han existido diversas enfermedades que han sido declaradas pandemias, las cuales, generalmente, se han caracterizado por ser nuevas para la humanidad y han desencadenado una gran cantidad de contagios e inclusive un alto número de muertes afectando a todo el globo terráqueo sin distinción de género, edad o estatus social. (Arbelaez & Beltrán, 2020).

Arbeleaez & Beltrán (2020) nos afirma que en los años 50 y 60 se dio la denominada gripe asiática y la de Hong Kong, que dejaron de 1 a 4 millones de fallecidos en el mundo. Siendo una enfermedad de fácil contagio. Causando una total catástrofe, además aquellas enfermedades las nombraron como leves ya que no afectaron en gran parte a la economía.

Además, en el año de 1980 apareció otra enfermedad tomándose por nombre el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), ya que se la denominó como una pandemia. Y al pasar de los años hasta la actualidad, se la sigue tomando en cuenta como una de las enfermedades con mayores problemas de salud que se dio por todo el mundo (Arbelaez & Beltrán, 2020).

Arbeleaez & Beltrán (2020) nos menciona en su estudio de investigación que, desde su aparición de la enfermedad del VIH, han fallecido entre 25 y 35 millones de personas, causando una variedad de impactos en el crecimiento económico, pero a un plazo largo. Dejando a las familias pobres sin recursos y a las familias de altos recursos los condenaban a la misma al no poder mejorar su economía.

Arbeleaez & Beltrán (2020) Por último, nos afirma que, en el año 2020, se dio a nivel mundial la pandemia del Covid-19, siendo un virus que ha causado más de 4,5 millones de contagios y más de 3 mil fallecidos. Causando diversos síntomas como, neumonía, dificultad al respirar, fiebre alta, e infecciones pulmonares. Dándose sus primeros casos positivos en China en el 2019, dándose una propagación a nivel mundial.

La emergencia sanitaria, ha venido afectando grandemente la economía en el país. Viéndose así involucrado el sector turístico, ya que han tenido que cerrar sus puertas

temporalmente a sus turistas tomándose el riesgo de no volver abrir sus puertas a causa de toda esta pandemia.

Los destinos turísticos han tenido que adaptarse y aplicar nuevas estrategias, tomando medidas de protocolos dentro de las instalaciones turísticas como el uso prolongado de las mascarillas, arcos de desinfección a la entrada del lugar, y mantener el distanciamiento social entre las personas. Aunque estas medidas no sean suficientes, permitirá disminuir el riesgo de ser contagiado.

En Ecuador se ha incrementado protocolos de bioseguridad generales para establecimientos de alimentos y bebidas como restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19. Unos de los lineamientos de referencia es el uso de equipos de protección personal, a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos de los establecimientos (Garcés et al, 2020).

Variable dependiente

Estrategias de marketing

Las estrategias de marketing son importantes en el funcionamiento de la empresa y la comercialización notoria y eficaz de cualquier producto o servicio e incluso dentro de la propia empresa. Aquellas estrategias llevan tiempo, pero es tiempo bien invertido, las cuales proporcionan una visión clara del objetivo final y de los que se quiere conseguir en el camino requerido (Moran, 2019).

Las estrategias de marketing se las define con un ente regulador del turismo, para conseguir una mejor idea, para controlar y evaluar los productos y servicios del lugar turístico, en este caso sería el complejo agroturístico “Rock and Straw”, que se llevará a cabo su ejecución y elaboración de dicha proposición de actividades.

Marketing turístico

Está comprometido a la comercialización de productos o servicios de las empresas que se encuentran inmersas en el ámbito turístico. Las entidades privadas o públicas reconocen las necesidades y las expectativas del consumidor hacia el producto o servicio turístico, en el cual se planifican estrategias donde el consumidor queda satisfecho (Cedeño, 2018).

Este marketing va dirigido a los establecimientos turísticos que cumplen rigurosamente con su rendimiento a las entidades turísticas. Satisfaciendo las necesidades de los turistas, dando un buen servicio de calidad y con experiencias únicas e inolvidables, por su flora y fauna. Este marketing aporta mucho para lo que es el agroturismo, ya que busca llegar hasta los consumidores y mantenerlos dentro del destino turístico escogido.

Promoción turística

La promoción turística viene del del latín promotioes que es la acción y efecto de promover (impulsar un proceso, tomar la iniciativa para realizar algo, elevar a alguien a un cargo superior al que tenía). El término puede utilizarse para nombrar a las actividades que buscan dar a conocer o incrementar las ventas de algo (Carvache & Valladares, 2015).

La promoción turística ayuda a promocionar y dar a conocer un destino turístico no muy conocido o que recién está saliendo a la industria turística. También es muy importante tener en cuenta que la visita de turistas, ya sean nacionales o extranjeros, crean nuevos fondos económicos para el destino turístico visitado.

También se debe de reiterar que cuando se habla de promoción turística, se debe tener presente que hay varios elementos y aspectos que forman parte de la misma, que puedan llegar a efectuarse con sus objetivos y metas propuestas. Como lo son las actividades de promoción turística que se las dan a conocer a los turistas y viajeros para que puedan conocer el destino de forma virtual y luego decidan visitarlo.

Variable independiente

Actividades recreativas

Se define así a todas las actividades y situaciones en la que se lleve a cabo mucha diversión, relajación, motivación y entretenimiento. En la actualidad son casi infinitas todas las maneras de recreación que existen ya que cada persona busca desarrollar diferentes formas de entretenerse y salir de la rutina, acorde a cada situación sea socioeconómica, psicológica e incluso fisiológicas (López & Valle, 2018).

Las actividades recreativas se han venido desarrollando de dos formas complementarias como son de manera personal y educativa. También debemos tener presente que las actividades recreativas se las puede realizar libremente por un individuo, ya sea en su tiempo libre u ocio. Para el disfrute y se desestrese de la rutina diaria.

La recreación encierra una escala de actividades que se pueden clasificar en: Deportes, Juegos, actividades físicas, actividades artísticas, recreación social, actividades al aire libre y relacionadas con la naturaleza, actividades cognoscitivas, actividades de enriquecimiento y actualización personal, pasatiempos, turismo. (Sánchez, 2019)

Todas estas actividades proporcionan beneficios físicos, intelectuales, sociales, psicológicos y espirituales a las personas participantes y beneficios para la familia, grupos sociales, la economía y el ambiente. La importancia de la recreación radica en contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas por medio de los beneficios que brinda (Salazar, 2011).

Turismo rural

El concepto de turismo rural tiene sus raíces en Europa y describe la modalidad de alquilar una o más habitaciones de la casa a precios módicos, realizado para propiciar la convivencia con las familias y sus costumbres (comida, forma de vivir, etc.), sin enfocar específicamente las prácticas agrícolas. (Zambrano et al, 2015)

Dentro de la modalidad de turismo rural se encuentra el agroturismo, que se lo analiza como una estrategia para el desarrollo de las zonas rurales, ya que cuentan con sus propios productos agrícolas (Pérez, 2010).

El turismo rural como el agroturismo se vinculan mucho, ya que los turistas buscan un lugar donde puedan tener el contacto directo con la naturaleza, y esto ayuda mucho ya que con la situación actual en el país por el covid- 19, serán los lugares más visitados por los turistas, por salir de la vida cotidiana de la ciudad y evitar la propagación de contagios.

Agroturismo

El agroturismo es una de las modalidades del turismo en espacios rurales, en el que se incluyen el turismo rural, el ecoturismo y el turismo de aventura, entre otros. De acuerdo con la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT), citada por Barrera (2006), el agroturismo es la actividad que se realiza en explotaciones agrarias (granjas o plantaciones), donde los actores complementan sus ingresos con alguna forma de turismo en la que, por lo general, facilitan alojamiento, comida y oportunidad de familiarización con trabajos agropecuarios. (S.Blanco & Riveros, 2010).

Estas actividades de agroturismo ponen en contacto directo con las costumbres de esta tierra, con sus manifestaciones culturales (el patrimonio material e inmaterial que tenemos en esta parte de España y Portugal), con las actividades agrarias tradicionales y con sus protagonistas: pastores, agricultores, gente del campo que conoce al detalle y pone en práctica diferentes cuestiones que en los tiempos que corren son bastante ajenas a gran parte de la sociedad, sobre todo en los medios urbanos.

Turismo cultural

El turismo ha tenido un gran impacto a nivel general, ya sean positivos o negativos en los ámbitos económico, social, ambiental cultural y político. Algunos de los ámbitos antes mencionado han generado empleos, y el mejoramiento de la infraestructura de los destinos turísticos. Sin dejar de mencionar que también han traído impactos negativos como la limitación de inversiones públicas y la escasa infraestructura para los servicios públicos.

El turismo cultural es una modalidad de turismo que hace hincapié en aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico. Este tipo de viajes están

motivados por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos de la cultura de un lugar (TurismoVive, 2013).

El turismo cultural lo encontramos cuando el destino turístico es quien atrae la atención de los turistas, por un monumento histórico, museos con piezas antiguas, danzas de un pueblo o comunidad ancestrales u obras de arte, ya que son elementos distintivos y únicos.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tipo de Investigación a Aplicarse

Investigación Exploratoria

Con la siguiente investigación permite diagnosticar sobre las estrategias que se pueden aplicar en el complejo agroturístico por motivos de la pandemia del Covid-19, y también ayudará a examinar los acontecimientos de las problemáticas que se presentan en la investigación.

Investigación Descriptiva

A través de la presente investigación se estableció sobre las estrategias para la reapertura del complejo, que son muy importantes, porque ayudará con las medidas de bioseguridad para la protección y seguridad de cada uno de los turistas para que vuelvan sin ningún temor al contagiarse.

Investigación de Campo

La presente investigación ayuda a recoger la información mediante encuestas ejecutadas a los turistas que visitan al complejo y público en general del cantón Baba.

Investigación Documental y Bibliográfica

Gracias a la investigación documental, ayudará a estudiar las estrategias sobre la bioseguridad del covid-19, y además nos permite la recolección de información

actualizadas en los sitios web que son idóneas para el desarrollo turístico del complejo y prevenir el contagio del virus.

Técnicas Aplicadas

Población y Muestra

Población

Para definir muestra se definió como población a la provincia de Los Ríos. De acuerdo al Instituto de Estadísticas y Censos (INEC) se estableció 778.115 habitantes de la provincia según el censo que se llevó a cabo en el año 2010.

Teniendo un rango de edad de 18 a 46 años, siendo el 68% de mujeres y el 32% de hombres, ya que para ellos es mucho más fácil visitar estos lugares.

Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la calculadora (QuestionPro, s.f.). La muestra se la obtuvo con un 95% de nivel de confianza y un 8% de margen error, obteniendo como resultado 150 encuestas a realizar.

Encuesta

A través del uso de la herramienta de recolección de información cuantitativa se obtuvo encuestar a los turistas del complejo y público en general del cantón Baba, mediante un banco de nueve preguntas abiertas y cerradas, con la finalidad de recolectar información de medidas de bioseguridad, la implementación de nuevas estrategias para evitar aglomeraciones en bares y baños y normas para brindar una nueva hospitalidad para los turistas. Con la finalidad de mejorar el servicio turístico para evitar propagaciones del virus covid-19.

Observación Indirecta

Mediante el instrumento de investigación se logró demostrar la situación actual del complejo para así observar y buscar estrategias para la reapertura del complejo agroturístico Rock and Straw.

RESULTADOS OBTENIDOS

El presente estudio de caso se lo llevó a cabo en la provincia de Los Ríos, que en el cual se les realizó una encuesta. Aplicándose a los turistas del complejo y población de la provincia de Los Ríos, lugar donde se lleva a cabo la realización de la investigación para así identificar estrategias para la reapertura del complejo post-covid, estudio que se encuentra elaborando mediante esta investigación, y así poder mejorar el ingreso y los servicios que ofrece el complejo mediante estrategias y medidas de bioseguridad correspondientes.

Situaciones detectadas

A través del levantamiento de información por medio de encuestas, se obtuvo la información necesaria por parte de los turistas y la población de la provincia de Los Ríos. Donde se puede identificar las estrategias que se logró obtener para la reapertura del complejo, con la finalidad que los turistas visiten el complejo sin ningún temor a contagios por parte del Covid-19.

El 61,9% de los turistas encuestados afirman que conocen el complejo agroturístico Rock and Straw, mientras que en cambio el otro grupo de turistas nos pudieron dar a conocer que el 38,1% no tienen conocimiento del complejo.

Por lo cual deja la prueba que hay que seguir trabajando en la promoción del complejo, para que sea más conocido no tanto a nivel provincial, sino nacional.

El 68% de los encuestados indican que están de acuerdo en que se tome todas las medidas de bioseguridad en el complejo, mientras que el 20% solo requiere que se utilice gel antibacteriano en bares, baños y cabañas, y por último tenemos el 8% que solicita que todos los colaboradores del complejo deben mantener limpio y segura su área de trabajo.

A través de la encuesta realizada se obtuvo como resultado, que se deberán implementar medidas de bioseguridad para evitar nuevos contagios de Covid-19 y que el turista se sienta en confianza.

El 100% de los encuestados eligieron que todos los colaboradores del complejo sean evaluados en su estado de salud antes del ingreso al complejo. Ya que a través de esta evaluación los turistas se sentirían satisfechos y en confianza de saber que están tratando con un personal del complejo con una buena salud.

El 53,8% de las personas encuestadas dan a conocer que están de acuerdo que se tomen medidas de bioseguridad al momento de comprar la comida y evitar las aglomeraciones, mientras que el 34,6% nos indica que solo se deben ubicar señalizaciones internas y externas para el distanciamiento en el complejo, y el 11,5% requiere que un colaborador del complejo recoja las ordenes de comida desde el lugar donde se encuentran ubicados.

De acuerdo a esta encuesta hemos podido obtener resultados de cómo evitar las aglomeraciones a la hora de realizar la compra de la comida en el complejo. Ya que el turista tendrá varias recomendaciones para elegir la que más le convenga.

Mediante las encuestas que se llevaron a cabo se pudo detectar ciertos problemas que el complejo presenta en estos momentos, para que pueda reabrir sus puertas a los turistas, ya que no cumple con las medidas de bioseguridad necesarias para poder recibir a los turistas, y que no haya nuevos brotes del virus.

Ausencia de señalizaciones de distanciamiento tantas internas como externas del complejo agroturístico Rock and Straw. Siendo muy necesarias, ya que con las señalizaciones se evitará el acercamiento de una persona con otra.

La carencia de distribución de gel antibacterial en bares, baños y cabañas, para la desinfección continua de cada uno de los turistas, para así evitar que el virus propague.

También se pudo detectar el desconocimiento de información turística del complejo, por parte de personas que se encuentran fuera de la provincia de Los Ríos. Ya que no saben de la existencia del complejo.

Soluciones planteadas

Las soluciones planteadas hacia la problemática detectada son:

El complejo agroturístico Rock and Straw requiere una mayor difusión a través de las técnicas de marketing turístico, para atraer y dar a conocer lo que el complejo ofrece.

Realizar publicaciones a través de medios de comunicación y redes sociales sobre las medidas de bioseguridad que se tomaran dentro del complejo y también acerca de los eventos y promociones y así mantener informado a los turistas.

Elaboración de un arco de desinfección al momento de entrar al complejo, y que cada turista utilice mascarillas, para evitar cualquier problema ante el covid-19.

Incrementar dentro del complejo medidas de bioseguridad al momento de realizar las compras en los bares de comida.

Realizar uniformes adecuados para cada colaborador del complejo, para mejorar la atención a los turistas y que ellos se sientan cómodos y satisfecho del producto que están consumiendo.

Realizar capacitaciones a los trabajadores sobre las medidas de bioseguridad que se debe tomar antes y después de las horas laborables, de cómo se debe atender y servir la comida.

Recomendar a los propietarios del complejo agroturístico Rock and Straw, que tome las medidas de bioseguridad correspondiente, para poder reabrir sus puertas al público, y que no tengan problemas con las autoridades al no cumplir con los dispuesto por el COE nacional.

Establecer un sistema de manejo de visitantes que respete el aforo permitido del establecimiento que se encuentra detallado en los protocolos general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid19.

CONCLUSIONES

Con la finalización del presente estudio de caso se pudo detectar las falencias que presenta el complejo agroturístico Rock and Straw a causa de la pandemia del covid- 19. Esto fortalece a que el complejo acate nuevas estrategias para la reapertura del mismo.

También se logró determinar que el complejo agroturístico Rock and Straw cuenta con un gran potencial turístico, en sus actividades recreativas. Y que no cuenta con las medidas de bioseguridad necesarias para la reapertura de sus puertas a los turistas, es por eso que se implementarán nuevas estrategias para la visita de las personas al lugar.

En conclusión, las estrategias que tomará, son la implementación de nuevas medidas de bioseguridad dentro y fuera del complejo, como arcos de desinfección, gel antibacterial en baños, bares y cabañas, señalizaciones de distanciamiento dentro del establecimiento.

También tomará medidas de prevención para los colaboradores del complejo antes y después de sus horas laborables, y para la desinfección adecuado de los bares de comida, piscinas y baños.

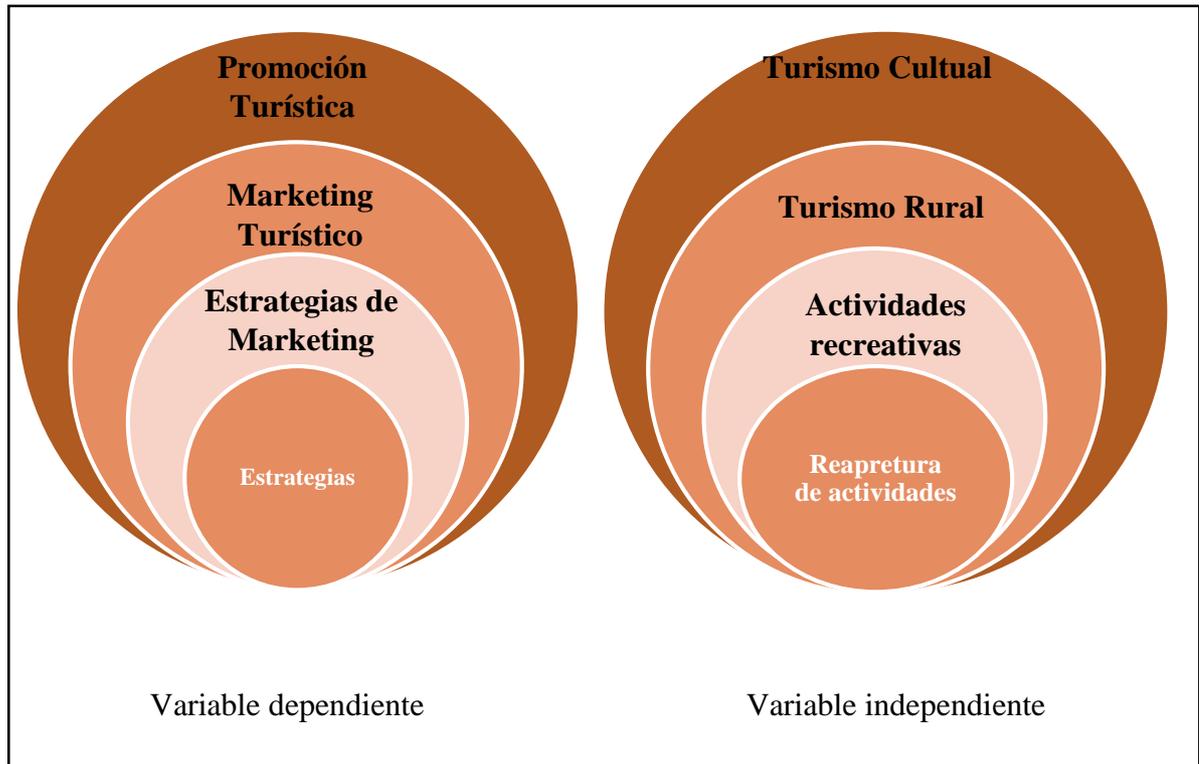
Por último, sugerir a los propietarios del complejo, que realicen charlas y capacitaciones a los colaboradores, acerca de las nuevas estrategias que se tomaran para la reapertura del lugar, y así poder brindar un buen servicio de calidad a los turistas. y sí que ellos se sientan en confianza, satisfechos y protegidos de que han visitado un destino turístico que cuenta con las medidas de bioseguridad necesarias que solicita el COE nacional, para recibir a los turistas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arbelaez, L. N., & Beltrán, E. A. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*. colombia.
- Beltrán, L. N. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*. colombia.
- Carvache, & Valladares. (2015). *Análisis de las redes sociales como herramienta para la promoción de empresas turísticas*. Espol.
- Cedeño, A. F. (2018). *PLAN DE MARKETING Y SU AFLUENCIA EN LA PROMOCION TURISTICA DEL COMPLEJO RECREACIONAL ANGELITA, CANTON BUENA FÉ, PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2017*. BUENA FÉ.
- Félix, & García. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 24.
- Garcés et al. (2020). *Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19*.
- López, & Valle. (2018). *PATRÓN DE ENFERMERIA ACTIVIDAD REPOSO Y SU INFLUENCIA EN EL*. Babahoyo.
- Pérez, S. (2010). *El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural*. Colombia.
- QuestionPro. (s.f.). *Calculadora de muestras*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- S.Blanco, & Riveros. (2010). *El agroturismo como diversificación de la actividad agropecuaria y agroindustrial*.
- Sánchez, J. L. (2019). Las actividades recreativas: sus características, clasificación y beneficios. *Revista Digital Buenos Aires*.
- TurismoVive. (2013). *TURISMO CULTURAL*.
- Zambrano et al. (2015). Las haciendas agro-turísticas como medio de desarrollo del turismo rural en el Cantón Milagro, Ecuador. *Ciencia UNEMI*, 105.

ANEXOS

VARIABLES



ENCUESTAS

1. ¿Conoce usted el complejo agroturístico "Rock and Straw"?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Tal vez

2. ¿Con qué frecuencia visitaba usted el complejo agroturístico "Rock and Straw"?

Marca solo un óvalo.

- Muy seguido (todos los fines de semana)
- A veces (en los feriados y eventos)
- Rara vez (dos veces al año)
- Nunca (no lo conoce)

3. ¿A través de que medio de comunicación recibe usted información del complejo agroturístico "Rock and Straw"?

Marca solo un óvalo.

- Redes sociales
- Televisión
- Radio
- Perifoneo
- Otras

4. ¿Le gustaría que el complejo agroturístico "¿Rock and Straw" vuelva abrir sus puertas a los turistas, tomando las medidas de bioseguridad correspondiente?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

5. ¿Qué medidas de bioseguridad le gustaría a usted que el complejo agroturístico "Rock and Straw" tome?

Marca solo un óvalo.

- Arco de desinfección en la entrada
- Gel antibacterial en bares, baños y cabañas. Señalizaciones de distanciamiento en baños y bares
- Tener un personal lugar de entrada al complejo y otro de salida para evitar aglomeraciones
- El de trabajo debe utilizar sus equipos y las vestimentas de trabajo adecuadas
- Que los colaboradores del complejo mantengan limpio y en condiciones seguras su lugar de trabajo
- Todas las anteriores

6. ¿Estaría usted de acuerdo que se evalué el estado de salud de los trabajadores antes de ingresar al complejo?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Tendría usted miedo a contagiarse del Covid-19 al momento de visitar el complejo agroturístico "Rock and Straw"? sí o no ¿por qué?

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones le gustaría a usted que el complejo agroturístico "Rock and Straw" tome al momento de comprar la comida y no haya aglomeraciones de personas?

Marca solo un óvalo.

- Ubicar señalizaciones internas y externas para el distanciamiento en el complejo
- Que un colaborador del complejo recoja su orden desde el lugar donde se encuentra ubicado
- Incluir el precio de la comida en el valor de la entrada
- Que solo una única persona del grupo social deba realizar la compra
- Todas las anteriores

9. En el complejo Agroturístico "Rock and Straw" cuenta con tres bares de comida. ¿Piensa usted que sería necesario crear otros bares para evitar aglomeraciones?

Marca solo un óvalo.

- Si (Es necesario solo cuando realicen eventos)
- No (porque 3 son suficiente)