

# LOS IMPACTOS GENERADOS POR EL COVID-19 EN LOS GUÍAS TURÍSTICOS DE LAS ISLAS GALÁPAGOS, ECUADOR

## IMPACTS OF COVID-19 IN THE TOURIST GUIDES OF THE GALAPAGOS ISLANDS, ECUADOR

ANDREA MUÑOZ-BARRIGA

ORCID: 0000-0001-5685-5268

amunoz@puce.edu.ec

Fundación Charles Darwin

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

NICOLE PINOS JARRÍN

cpinos983@puce.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

### Resumen

Los guías especializados son uno de los elementos centrales de la experiencia turística. El objetivo fue analizar los principales impactos del COVID-19 en este grupo y su percepción con relación al manejo y gestión de la crisis en las Islas Galápagos. Este es un análisis exploratorio mixto para lo cual se utilizaron encuestas a guías y entrevistas semiestructuradas a actores claves y guías. Entre los resultados se determinó que la pandemia los afectó mucho; sin embargo, son esenciales en la reactivación turística pues son el principal vínculo entre los turistas y los destinos.

*Palabras claves:* sostenibilidad, percepciones, guía turístico, COVID-19, Islas Galápagos.

### Abstract

The specialized guides are a key element in the tourism experience. The main objective was to analyze the main impacts of COVID-19 in this group and their perception in relation with the management of the crisis in the Galapagos Islands. This is a mixed exploratory analysis for which surveys were carried out, along with semi-structured interviews to stakeholders and guides. The main results determine that the guides were highly affected by the pandemic; however, they are essential for the touristic recovery as they are the link between tourists and destinations.

*Keywords:* sustainability, perceptions, tour guides, COVID-19, Galapagos Islands.

Fecha de recepción: 18 de julio de 2022

Fecha de aceptación: 23 de diciembre de 2022

CÓMO CITAR: Muñoz-Barriga, A. y Pinos Jarrín, N. (2023). Los impactos generados por el COVID-19 en los guías turísticos de las Islas Galápagos, Ecuador. *Dimensiones Turísticas*, 7, e714689. <https://doi.org/10.47557/KHPU4689>



## 1. Introducción

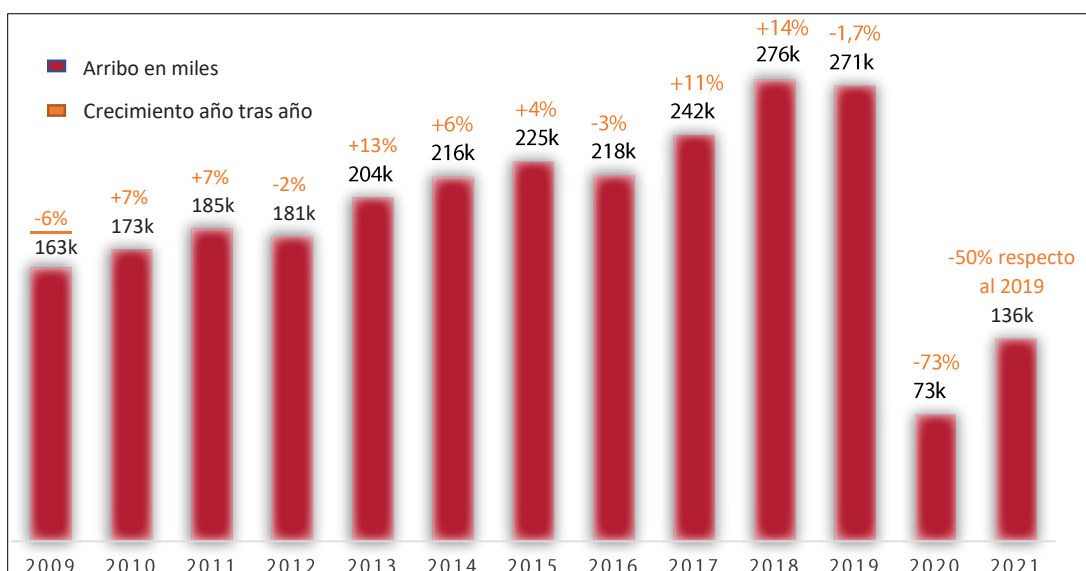
La irrupción de la pandemia en 2020 impactó todas las esferas de la vida a nivel individual, social y global con importantes repercusiones y efectos en muchas industrias (Utkarsh y Sigala, 2021). El sector turístico fue sin duda uno de los más afectados, con una caída de las llegadas internacionales en un 93% en comparación con el 2019. Se trata de un desplome sin precedentes causado por el cierre de las fronteras a nivel global (Galí, 2022; Llugsha, 2021; OMT, 2020). Este acontecimiento provocó que por primera vez en la historia del turismo la actividad se paralizara totalmente (OIT, 2021; OMT, 2020; Simancas et al., 2020), lo que llevó a una disminución drástica de los viajes y afectó fuertemente las economías y el empleo a nivel mundial (OIT, 2021), siendo Latinoamérica y el Caribe de las regiones más afectadas (CEPAL, 2020) con los impactos concomitantes a nivel local, más aún en economías altamente dependientes del turismo, como es el caso de las Islas Galápagos en Ecuador (Burbano y Meredith, 2021; Honey, 1999; Muñoz-Barriga y Maldonado-Pérez, 2020).

Si bien el turismo ha experimentado diversas crisis en el pasado, tales como el ataque a las Torres Gemelas en 2001, la crisis económica mundial del 2008, la gripe aviar en 2009 o la primavera árabe en 2010, no hay colapso que se compare con la crisis pandémica del 2020 en cuanto a su impacto (Škare et al., 2021), por lo que difícilmente se encontrarán estudios previos que puedan servir de referencia (Mantecón, 2020). Sin embargo, la gripe aviar del 2009 podría tener paralelismos, pues constituye una crisis sanitaria con tendencias y comportamientos similares en cuanto a su manejo (Škare et al., 2021). Por otra parte, cabe mencionar que muchas de estas crisis han sido regionales y no globales como la del 2020, lo que ha situado al turismo frente a un espejo, magnificando sus defectos, desigualdades e inequidades (Simancas et al., 2020). La crisis permitió mirar a profundidad las falencias, la fragilidad y vulnerabilidad del sector turístico, pues la actividad había llegado desde antes de la pandemia al límite, con destinos sobrecargados e insostenibles (Hartman, 2021; Palafox-Muñoz y Rubí-González, 2020).

Las Islas Galápagos enfrentaron un crecimiento acelerado del número de llegadas en los años previos a la pandemia. De hecho, entre el 2017 y 2018 hubo un incremento interanual del 14%, con un total de 285 mil turistas en el 2018 (Dirección del Parque Nacional Galápagos, DPNG, y Observatorio Turístico de Galápagos, OTG, 2018). Sin embargo, y como ocurrió a nivel global, hubo una caída abrupta de esos

números con la pandemia (Figura 1). Las estadísticas antes de la pandemia registraron para el 2019 un total de 271 mil 238 arribos turísticos, de los cuales el 67% fue de origen extranjero y el 33% de origen nacional (DPNG, 2020). Para el 2020, con la emergencia sanitaria del COVID-19, el total de arribos a las islas fue de únicamente 72 mil 519 turistas (DPNG, 2021), y para el primer semestre del 2021 se registraron 38 mil 492, de los cuales el 65% corresponde a llegadas nacionales y el 35% son de origen extranjero, lo que da cuenta del cambio del perfil a raíz de la pandemia, que contó con un arribo mayoritario de turistas del propio país, frente a los foráneos.

Figura 1. Arribos turísticos y crecimiento interanual



Fuente: Elaboración propia basado en Estadísticas Galápagos (DNPG, 2020, 2021; DPNG y OTG, 2018).

Como en muchos destinos turísticos, la actividad ha permitido el desarrollo de los medios de vida de los galapagueños, a través del empleo y mayores ingresos económicos, al ser el turismo una de las formas “inevitables” de conseguir el desarrollo (Burbano et al., 2022; Muñoz-Barriga, 2015). Con la pandemia, dichos ingresos y nivel de empleabilidad se redujeron considerablemente, afectando los distintos negocios como agencias de viaje, operadoras de turismo, aerolíneas y, de manera aún más grave, al grupo de los guías de turismo (Cabanilla et al., 2021; OIT, 2021), el cual constituye el vínculo entre los turistas y los atractivos del sector (Cotner et al., 2017; Lovrentjev, 2015), además de ser los actores clave de la actividad turística, que promueven la conservación y educación ambientales en destinos naturales como Galápagos (Burbano y Meredith, 2021; Burbano et al., 2022; Muñoz-Barriga, 2017).

En este contexto, se evaluó la situación de los guías turísticos durante la pandemia, dado que es precisamente el turismo la actividad económica de la cual dependen. Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo central analizar los principales impactos del COVID-19 en este grupo, así como su percepción con relación al manejo y gestión de la crisis en las Islas.

### **1.1. Antecedentes**

El turismo es una actividad económica que requiere de acercamiento y proximidad entre personas; por lo que, ante la exigencia del distanciamiento social para evitar los contagios por COVID-19, este sector se vio fuertemente afectado, convirtiéndose en un ente vulnerable (Cabanilla et al., 2021; Palafox-Muñoz y Rubí-González, 2020; Utkarsh y Sigala, 2021). Esta afectación tuvo un impacto directo no sólo en la economía, sino también en los ámbitos sociales, psicológicos y emocionales del sector turístico (Gössling et al., 2021; OIT, 2021) con una estimación de pérdida de 900 millones de llegadas internacionales y 935 millones de dólares a nivel global (OMT, 2020).

En el caso de Ecuador, se evidenció la fragilidad del sistema turístico (Largo Morocho y Posligua San Martín, 2023; Llugsha, 2021) con escasos reportes de turistas internacionales, lo que generó una pérdida de 300 millones de dólares y despidos masivos que alcanzaron la cifra cercana a los 100 mil y una variación negativa de 69.2% en el ingreso de divisas de 2020 con respecto a 2019 (Ministerio de Turismo del Ecuador, Mintur, 2021), lo que significó para el país una caída de sus ingresos en 16,382 millones de dólares, entre marzo y diciembre de 2020 (Banco Central del Ecuador, 2021).

En el caso de las Islas Galápagos, al ser un destino altamente dependiente del turismo, la situación fue bastante dramática, con una reducción de más del 70% de llegadas al archipiélago en 2020 (DPNG, 2021). Asimismo, se registraron pérdidas en el ámbito de la salud, pues desde el inicio de la pandemia en una población total estimada de 31 mil personas en Galápagos, se reportó un índice de muertes del 6%, las cuales dejaron hogares sin sustento financiero y un quiebre de liquidez del sistema económico en general en el archipiélago (Rizzo-Correa y Prieto-López, 2021).

### **1.2. Impactos de la pandemia**

Se han reportado a nivel mundial varios estudios tanto académicos como sectoriales que dan cuenta del impacto de la pandemia y que son abordados desde distintas perspectivas (Gössling et al., 2021; OIT, 2021; Mantecón, 2020; OMT, 2020;

Simancas et al., 2020; Škare et al., 2021). En el caso del Ecuador, se han realizado varios estudios con relación al impacto en los operadores turísticos (Largo Morocho y Posligua San Martín, 2023), pero también de la vulnerabilidad del sector a nivel nacional (Cabanilla et al., 2021; Llugsha, 2021; Mintur, 2021).

Cada destino cuenta con características propias que responden a sus particularidades. En esa medida, las respuestas ante los retos que la pandemia impuso fueron diversas, con la necesidad de involucrar a todos los actores del sistema turístico (Mestanza-Ramón et al., 2020; Petrizzo, 2020; Simancas et al., 2020). El turismo destaca por ser una actividad económica que, además de generar empleos con salarios fijos, gran parte de los ingresos provienen de las propinas de los visitantes. Significa que los salarios fijados por los empleadores garantizan un orden legal, dejando como complemento las propinas cuyo porcentaje, en ocasiones, en algunos destinos alcanza el 95% de las ganancias totales de los trabajadores. Si contrastamos esta información con la llegada de la pandemia tenemos una situación: sin turistas, no hay propinas y, por ende, no existe un ingreso económico óptimo y justo para la subsistencia de quienes laboran dentro del ámbito turístico (Palafox-Muñoz y Rubí-González, 2020).

De manera particular, el grupo de guías turísticos se vio afectado por las medidas de distanciamiento social, dejándolos sin trabajo; posteriormente, durante la reactivación el flujo de visitantes era muy escaso y en su gran mayoría de turistas nacionales, quienes usualmente no dejan propina (Galí, 2022). Definitivamente, la pandemia del COVID-19 ha generado y va a seguir generando diversos cambios y consecuencias dentro del turismo y, por lo tanto, en los profesionales que son parte de esta actividad, entre ellos los guías turísticos de Galápagos, que antes de la pandemia gozaban de un buen estatus económico y social (Valdivieso et al., 2021)

Son pocos los estudios que muestran los impactos del COVID-19 con el tema de la guianza turística, pues el tema por sí mismo ha sido poco investigado (Mestanza-Ramón et al., 2020; Muñoz-Barriga y Maldonado-Pérez, 2020; Muñoz et al., 2009). Rivas (2020) analizó la situación de los guías turísticos del Ecuador continental (se excluye Galápagos) y entre las conclusiones se destaca que dicho grupo ha sido uno de los sectores con mayor afectación por la pandemia.

### **1.3. Guías turísticos**

Para ofertar un servicio turístico de calidad, el recurso más importante son las personas que están directamente en contacto con los turistas (Lovrentjev, 2015). Los guías

son esenciales en la industria del turismo, debido a que interactúan con todos los actores estratégicos que ofertan los servicios turísticos, funcionando como un puente conector entre la oferta y la demanda. Son parte del componente intermediario y, al mismo tiempo, ayudan a minimizar impactos negativos provocados por el tráfico de turistas dentro de los atractivos (Yavuz Çetinkaya y Öter, 2015). El fin de un guía turístico es alcanzar, mediante el buen desenvolvimiento de su guianza, condiciones óptimas para que el viaje o excursión se convierta en un medio de desarrollo de la comunicación humana y de promover el intercambio socio-cultural, así como el respeto por la cultura local y el cuidado del patrimonio natural (Zander et al., 2016).

Si hablamos de un servicio turístico de calidad, es difícil estandarizar las expectativas de los turistas, ya que las percepciones de satisfacción en cada persona son variables. Un estudio sobre este aspecto en los guías de México concluye que, independientemente de las distintas expectativas, es muy importante el desenvolvimiento de estos personajes, así como las respuestas que brindan a sus clientes ante las diversas interrogantes y necesidades, puesto que de eso depende, en la mayoría de los casos, el nivel de consumo y recomendación del destino; asimismo, si los visitantes retornan o no (Sánchez Mendoza, 2012).

Si bien los guías son los principales mediadores entre los turistas y el atractivo turístico (Ham y O'Brien, 2012), no son los primeros en ser evaluados, investigados y estudiados. En el caso particular de Galápagos, en el 2007 se realizó un análisis sobre la calidad de servicio que proveen los guías en el Parque Nacional Galápagos, y se concluyó que los turistas califican al servicio de guianza como muy bueno. No obstante, distintos actores de turismo manifestaron que existen deficiencias en múltiples competencias laborales, debido a la informalidad o bajo nivel de estudio que poseen dichos guías, sobre todo quienes se encuentran laborando en tierra, en comparación con quienes se desempeñan en los cruceros (Muñoz et al., 2009).

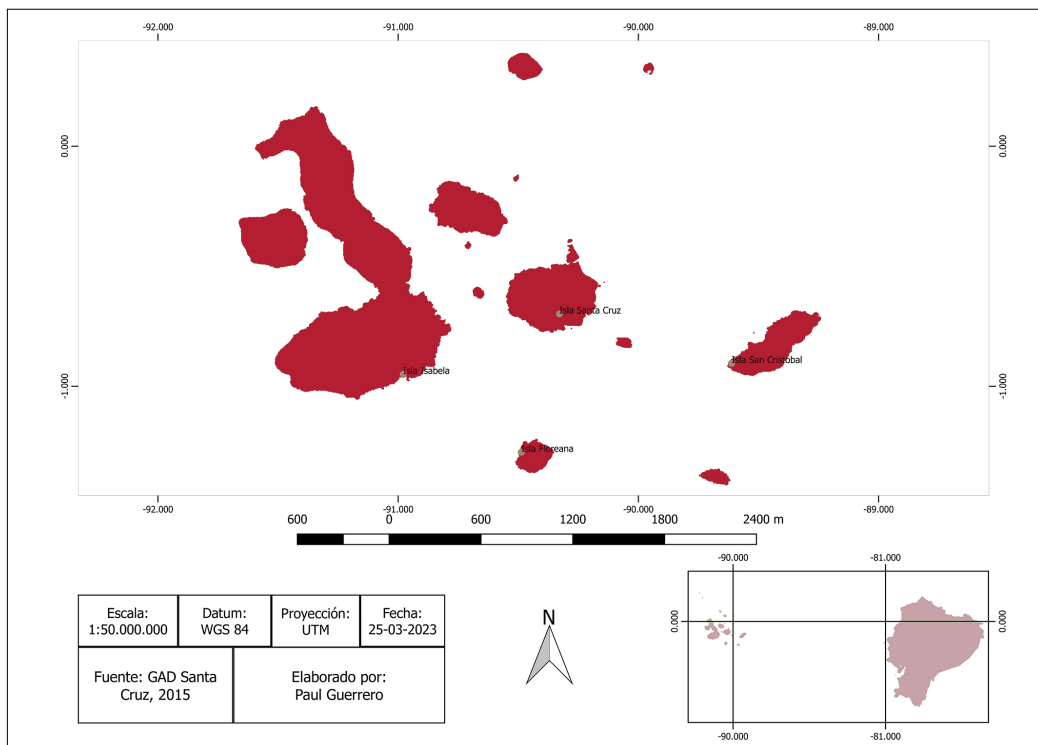
La pandemia provocó un giro en la actividad turística y la forma de consumir servicios, las exigencias y preferencias de los visitantes han cambiado. Entre esas exigencias encontramos que los turistas prefieren evitar el contacto con otros viajeros, trasladándose solos o en grupos pequeños con servicios más personalizados, lo cual genera menos afluencia, que a su vez no cuenta con la misma liquidez pre-pandemia, lo cual ha afectado a los guías (Galí, 2022); pero, además, se exige que los guías se puedan adaptar a esta nueva realidad.

## 2. Metodología

### 2.1. Área de estudio

Las Islas Galápagos se encuentran ubicadas a 960 kilómetros del Ecuador continental. Su origen es el resultado de movimientos de rocas en el piso marino hace millones de años. Desde entonces, las Islas han emergido y se han sumergido, con movimientos constantes que dieron como resultado la configuración actual del archipiélago. Posee 233 islas, islotes y rocas, de las cuales siete constituyen las más grandes; de ellas, cuatro tienen asentamientos humanos con una población de alrededor de 30 mil habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC, 2022) que se establecen en el 3% del área terrestre. El resto del territorio corresponde al área protegida del Parque Nacional Galápagos. De las cuatro islas pobladas, Santa Cruz es la que tiene mayor número de habitantes (alrededor de 15 mil personas), además de ser el principal centro de operación turística del archipiélago (Muñoz-Barriga, 2020; Muñoz-Barriga y Maldonado-Pérez, 2020) (ver Figura 2).

Figura 2. Localización de las Islas Galápagos con relación al Ecuador continental



*Nota:* Se muestran los nombres de las cuatro islas pobladas: Isabela, Santa Cruz, Floreana y San Cristóbal.

*Fuente:* Elaboración propia basada en información del Gobierno autónomo del municipio de Santa Cruz (GAD Santacruz, 2015).

## 2.2 Metodología empleada

Para el presente estudio se empleó una combinación de métodos mixtos. En el caso del método cuantitativo se utilizaron las encuestas, mientras que dentro del método cualitativo se emplearon entrevistas semiestructuradas. Tanto el cuestionario de la encuesta, como el guion de la entrevista estuvieron compuestos por preguntas de percepción de los guías turísticos, con el objetivo de analizar los principales impactos del COVID-19 en este grupo y su opinión con relación al manejo y gestión de la crisis en las Islas. La recolección de información permitió entender la visión, experiencia y vivencia de los encuestados y entrevistados, documentada para conocer la situación que atravesó dicho grupo durante la pandemia. El levantamiento de la información fue realizado entre abril y agosto de 2021.

En referencia al enfoque cuantitativo, para determinar el universo de la muestra se consideró el documento *Las Estadísticas de Turismo de Galápagos 2018* (DPNG y OTG, 2018), contabilizando un total de 800 personas con licencias vigentes (ver Tabla 1).

Tabla 1 Estadísticas de Turismo de Galápagos

Guías de Turismo 2018		
Especialización	Licencias	Porcentaje
Patrimonio Turístico I	600	75
Patrimonio Turístico II	88	11
Aventura	112	14
Total	800	100

Fuente: Elaboración propia, basado en Estadísticas Turismo Galápagos 2018 (DPNG y OTG, 2018).

Durante la investigación, a través de la información proporcionada por uno de los presidentes de las asociaciones de guías turísticos, se definió que en el 2021, en Galápagos, se encontraban activos y con licencias vigentes 800 guías; sin embargo, únicamente alrededor de 300 se encontraban laborando hasta agosto del 2021.

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la calculadora *RaoSoft* (2023) considerando un universo de 300 guías activos, con un nivel de confianza de 93% y un margen de error de 7%. Debido a la emergencia sanitaria y para poder cumplir con el tamaño de la muestra, se empleó un diseño de encuesta de modo mixto, que consiste en el levantamiento de la información tanto a través de cuestionarios en línea, como a la aplicación de la encuesta cara a cara (Dillman et al., 2014). Este tipo de encuestas son cada vez más comunes pues facilitan una mayor participación,



reducen la población no cubierta y aumentan la tasa de respuesta al menor coste (Díaz de Rada, 2014; Dillman et al., 2014).

La opción mixta busca combinar los aspectos positivos de cada variante para emplearla conjuntamente con otra, lo que precisa de una cuidadosa planificación, ya que introducir una segunda modalidad implica una mayor complicación, necesidad de más recursos económicos, mayor tiempo, así como un complicado proceso de implementación y ajuste (Díaz de Rada, 2014; Díaz de Rada et al., 2019; Dillman et al., 2014).

La estrategia aplicada fue secuencial; de tal manera, la primera etapa fue el envío de la solicitud *online*, a través de las redes sociales Facebook y WhatsApp, a grupos de guías y de los representantes de las asociaciones, con lo cual se garantizó la participación exclusiva de estos elementos. En la segunda etapa, se aplicaron 62 cuestionarios de forma presencial en las Islas Galápagos, específicamente en la isla Santa Cruz, pues es el área que registra un mayor número de guías (DNPG y OTG, 2018). Entre encuestas en línea y de forma presencial se llegó a un total de 108 participaciones, que corresponde al número sugerido por la calculadora *Raosoft*. El cuestionario se compone de 37 preguntas con cuatro partes principales: 1) perfil sociodemográfico, 2) condiciones laborales, 3) percepción de los impactos del COVID-19 y 4) preguntas generales sobre la situación de Galápagos frente a la contingencia.

En cuanto a la investigación cualitativa, se aplicaron entrevistas semiestructuradas, las cuales se caracterizan por seguir un guion de preguntas, permitiendo adaptarse según la situación con los sujetos entrevistados, logrando un mayor grado de flexibilidad (Piovani, 2018). En cuanto a la selección de los sujetos entrevistados, se implementó un muestreo intencional, el cual constituye un número pequeño de unidades (guías turísticos y actores claves), a partir de las cuales se pudo obtener información relevante, detallada y a profundidad, que al final permite extrapolar la información para su posterior generalización analítica (Verd y Lozares, 2016).

Los entrevistados fueron guías y actores clave (Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo, Fundación Charles Darwin, municipio, empresarios turísticos, representantes de ONG) que manejan temas de planificación y gestión, además de la actividad profesional y turística. Estas entrevistas se anonimizaron y codificaron de manera alfanumérica, en donde el sujeto "guías turísticos" recibió la letra "G" y "actores claves" la letra "A". La duración de las entrevistas fue variable, con un promedio de aproximadamente una hora. En total se realizaron 12 entrevistas.

### **2.3. Análisis de datos**

Para analizar los datos cuantitativos obtenidos en las encuestas se utilizó el programa SPSS, en el cual se realizó estadística descriptiva básica, además de presentar algunas figuras que muestran datos en cuanto al perfil sociodemográfico, pero también tipo de licencia, modalidades de contratación y cambio de actividad económica.

Los resultados de las entrevistas se sistematizaron en el programa ATLAS.ti, el cual permite codificar la información para un posterior análisis. Todos los datos recopilados fueron organizados con base en los objetivos del tema propuesto, para posteriormente analizarlos y dar a conocer la situación de la problemática planteada.

Para el análisis de los datos cualitativos, se dividió la información por ámbitos: a) impactos sociales, b) impactos económicos y c) servicio de guianza, además de los temas relacionados con la gestión y manejo que son transversales a las opciones propuestas. Las respuestas que se obtuvieron de los sujetos entrevistados fueron asignadas a cada ámbito para identificar similitudes, de esta manera fue posible analizar e interpretar los resultados de forma global.

## **3. Resultados**

### **3.1. Resultados cuantitativos**

El total de encuestas corresponde a 108, de las cuales el 77.8% pertenece a Santa Cruz, 14.8% a San Cristóbal, 3.7% a Isabela, y el 3.7% restante a guías que actualmente viven en el Ecuador o el extranjero, pero laboran temporalmente en las Islas Galápagos. Al realizar las encuestas, muchos mencionaron que existen diversos casos en los que sus familiares viven en el continente y acuden a las Islas a fin de laborar y enviar dinero a sus familiares para su subsistencia, puesto que logran tener mayores ingresos. En la Tabla 2 se presentan los datos sociodemográficos destacados de los guías turísticos participantes:

Tabla 2. Datos sociodemográficos

<b>Variables</b>	<b>%</b>	<b>Variables</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		<b>Área de especialización</b>	
Hombre	65.7	Turismo y afines	53.8
Mujer	32.4	Biología y afines	22.6
Otro	1.9	Otro	23.6
<b>Edad</b>		<b>Licencia especializada</b>	
22-30 años	23.1	Patrimonio I	72.2
31-40 años	28.7	Patrimonio II	21.3
41-50 años	25.0	Aventura	3.7
51-71 años	23.1	Otro	2.8
<b>Estudios finalizados</b>		<b>Tiempo laborando</b>	
Primario	0.9	1-5 años	32.4
Secundario	34.3	6-10 años	8.3
Tecnológico / Técnico	11.1	11-15 años	20.4
Universitario	44.4	Más de 15 años	32.4
Posgrado	8.3		
Otro	0.9		

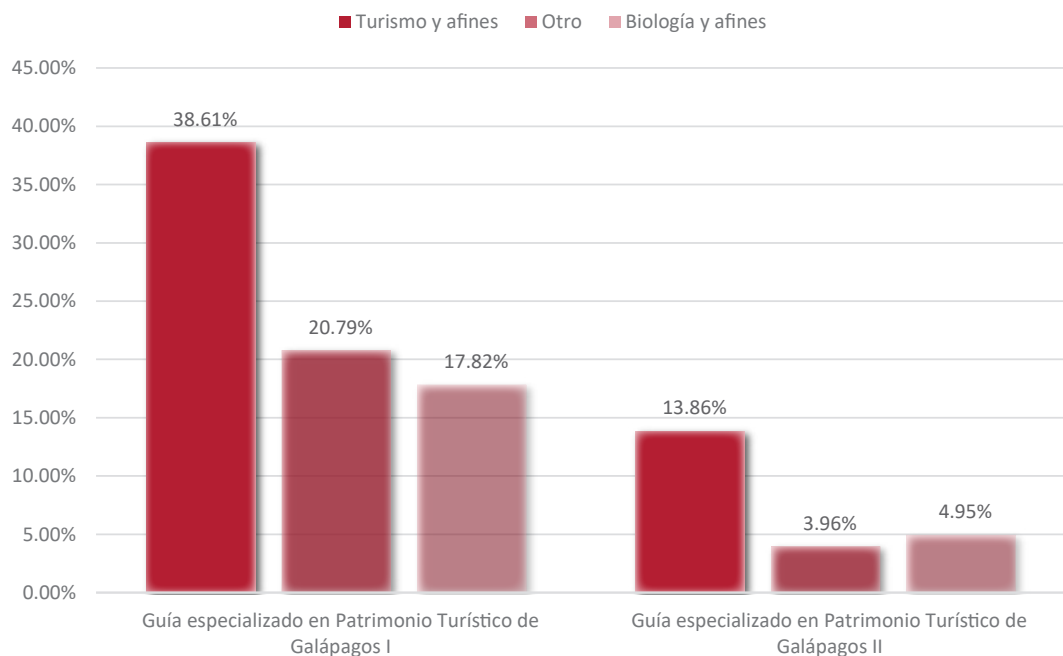
Fuente: Elaboración propia.

Es interesante observar que más de dos terceras partes corresponden a guías hombres frente a un tercio de guías mujeres. Esta diferencia está ligada a la necesidad de ausentarse por períodos de mínimo tres días, sobre todo para los guías de crucero; sus edades son bastante variables, con jóvenes, jóvenes adultos y adultos mayores que siguen laborando. Un tercio tiene sólo cinco años o menos de experiencia como guías, otro tercio entre los cinco y 15 años, y el tercio restante cuenta con más de 15 años en el ramo.

La mayoría de los encuestados tiene un nivel de estudio de licenciatura (universitario), con más de la mitad (53.8%) especializado en turismo. Sin embargo, el 34.3% de los guías turísticos cuenta únicamente con un nivel de estudios secundario. Esto se debe a que antes del último reglamento de guianza turística para el régimen especial de Galápagos no se solicitaba contar con títulos de formación académica en turismo o ramas afines. A partir de este reglamento, las categorías son: Guía especializado en patrimonio turístico de Galápagos I, Guía especializado en patrimonio turístico de Galápagos II, y Guía especializado en aventura de Galápagos; uno de los requisitos es tener especialización en turismo o ramas afines.

A continuación, en la Figura 3 se muestra el cruce entre el tipo de licencia de los guías y su área de especialización. Se colocaron únicamente las dos categorías con mayor porcentaje ya que la de Guía especializado en aventura sólo representa un 3.7% en la especialización de turismo y afines. Guía especializado en Patrimonio Turístico de Galápagos I es la licencia con mayor porcentaje (72.2%).

Figura 3. Tipo de licencia vs. área de especialización



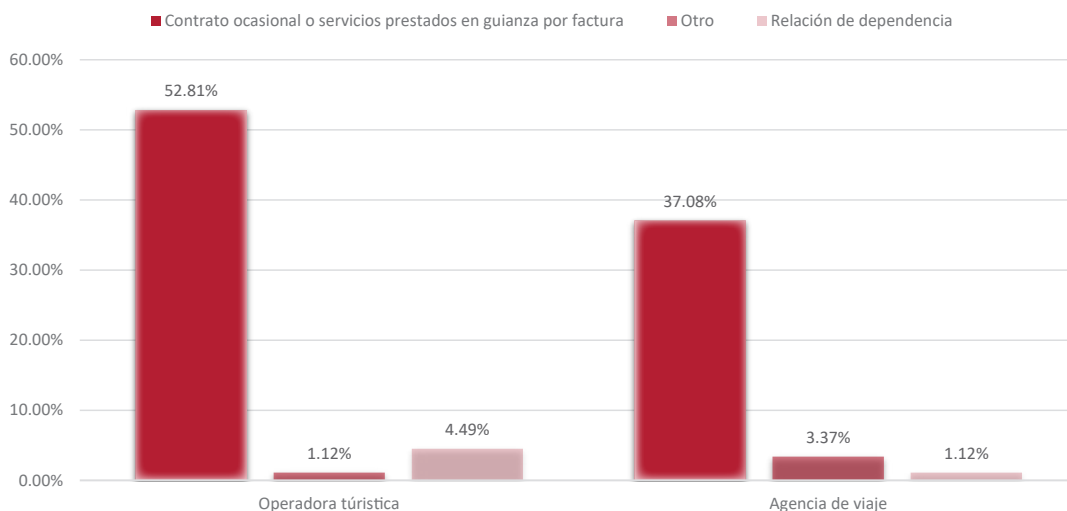
Fuente: Elaboración propia.

A pesar de que la mayoría de los encuestados cuenta con licencia de Guía especializado en Patrimonio Turístico de Galápagos I, durante la recopilación de información se pudo observar que muchos de ellos no conocen el último reglamento que se maneja y, por lo tanto, no conocen cuál es la licencia que poseen. Cabe indicar que en Galápagos, por ley, sólo los guías con licencia pueden ejercer la guianza y los que tienen una licencia de tipo II tienen mejores posibilidades salariales. En ese sentido, los guías que sufrieron más durante la pandemia fueron los que cuentan con la licencia de tipo I, que además corresponde a la mayoría de los guías.

De acuerdo con la Figura 4, el 87% de los guías turísticos en Galápagos trabaja sin relación de dependencia y beneficios de ley; según los datos recopilados, el 43.5% labora a través de operadoras turísticas que normalmente les dan contratos por

cada guianza, por lo que, con la llegada de la pandemia, no tuvieron ningún respaldo laboral ni beneficios de ley como el seguro social.

Figura 4. Prestación de servicios vs. contratación



Fuente: Elaboración propia, obtenida de la totalidad de guías encuestados.

Hasta antes de la crisis sanitaria, el guía turístico mantenía un estrato alto en nivel social. Sus características principales eran: alto poder adquisitivo, cultura consumista, constante manejo de tarjetas de crédito y, por lo tanto, endeudamiento. Al no existir flujo turístico en las Islas, de manera repentina, la gran mayoría de guías no tuvieron recursos para sostener su estilo de vida y pasaron a uno de los estratos más bajos, razón por la cual la percepción de los encuestados es que, dentro de los servicios turísticos, el de la guianza ha sido el más golpeado.

Durante el confinamiento, al no existir ingresos económicos por turismo, muchos se dedicaron a otras actividades económicas. Las principales que se identificaron en la encuesta son: agricultura, comercio, hotelería; mientras que gran parte de los guías no tuvieron ninguna otra actividad económica como sustento. Si bien a partir de la reapertura turística la situación laboral de los guías mejoró, esto no ha sido en condiciones óptimas; por tal razón, el 31.8% aún cuenta con actividades económicas adicionales para su sustento y sólo el 11.1% de ellas están relacionadas directamente a servicios turísticos.

En caso de que la situación económica no mejore, por la dependencia existente al turismo, sólo el 37% consideran continuar laborando como guía turístico. 34.2%

considera cambiar de actividad económica, y aproximadamente el 20% se plantea incluso salir de las Islas. En la Tabla 3 podemos observar las opciones que los encuestados han ponderado para cambiar de actividad económica, en caso de que el contexto no mejore, con una respuesta mayoritaria (más de dos terceras partes) que denota incertidumbre, pues no saben o no contestan.

Los encuestados que sí contestaron esta pregunta identifican el sector público y las ONG como las áreas laborales que tuvieron mayor estabilidad durante la crisis económica; por tal razón, el 8.3% de los encuestados consideraría buscar un trabajo dentro de estas áreas. Asimismo, destacan las actividades dentro del sector primario (agricultura y pesca) que, previo a la pandemia, eran los trabajos menos demandados. Con porcentajes menores aparecen los servicios turísticos y los emprendimientos como otras actividades en las que se insertarían.

**Tabla 3. Otras alternativas frente al turismo**

Alternativas de actividades económicas	Porcentaje
Actividades del sector primario	7.41
Emprendimiento personal	2.78
Institución pública / ONG	8.33
No contestan o no saben	65.74
Otros	10.19
Servicios turísticos	5.56
Total	100.00

*Fuente:* Elaboración propia

Por otro lado, con respecto a la ayuda económica, el 62% de los guías considera que las autoridades no asignaron medios financieros o formas de apoyo para enfrentar la crisis turística. La ayuda que recibieron fue de las asociaciones afines existentes, en donde se obtuvieron medios económicos o insumos por parte de instituciones privadas o, a su vez, entre ellos mismos. La ayuda comunitaria es el apoyo más grande que los guías recibieron en la pandemia.

### **3.2. Resultados cualitativos**

Para este estudio se realizó asimismo un total de 12 entrevistas. Los participantes fueron guías turísticos, dirigentes de las asociaciones de guías y autoridades de las distintas entidades institucionales que están a cargo del sector dentro de las Islas. Esta información permitió conocer la percepción desde el punto de vista de

autoridades o personas que están directamente relacionadas con el manejo de la actividad turística. Los resultados fueron divididos en tres ámbitos que abarcan la problemática en general.

### *Impactos sociales*

La ayuda comunitaria y la solidaridad son dos factores que todos los entrevistados destacan. Ante la idea de que las autoridades no comprenden las verdaderas necesidades galapagueñas, este apoyo fue el sustento de muchos guías y pobladores en general. Distintos grupos sociales se organizaron para realizar *trueque*, término definido como intercambio directo de bienes y servicios, sin la intervención de dinero. Esto motivó a varios individuos a fortalecer la agricultura, ya que gran parte de la población posee tierras en la parte alta de la isla, siendo este espacio su forma de sustento alimenticio y seguridad alimentaria.

La pandemia obligó a las personas a volver a las actividades del sector primario tradicionales como la pesca, la ganadería y la agricultura. El comercio y venta de productos con el fin de subsistir generó un incremento en la informalidad y un desorden social, por querer generar ingresos económicos a toda costa. Esto fomentó igualmente la delincuencia, factor que en las Islas era prácticamente inexistente. El índice de violencia subió y se han registrado conflictos intrafamiliares (A3).

Según la información recolectada, los guías dejaron su actividad laboral durante la pandemia, pero ellos son indispensables al momento de realizar turismo en el Parque Nacional Galápagos (A4). A medida que el turismo se reactive, volverán a existir plazas de trabajo. Sin embargo, las empresas contratan a los mejores que principalmente están en cruceros, frente a los guías con menor formación y falta de experiencia, que en lo cotidiano forman parte de los *tours* en tierra y tienen escasa capacitación.

Ante esta necesidad de trabajo, se inició el proyecto *Galápagos Up* el cual consiste en que cada visitante que ingresa a la Estación Charles Darwin y Las Grietas (sitios cercanos dentro de la isla poblada) pague \$10 por persona, tarifa que incluye un guía para acompañarle a lo largo del trayecto. La motivación en torno a la creación del proyecto, según los encuestados, ha sido cuidar reglas de conducción de visitantes para proteger el espacio natural, además de que en la pandemia se permitió a los guías establecer turnos para que todos tuvieran un sustento en esa época. Hasta la fecha en que se recolectó la información (agosto del 2021) 72 guías formaban parte de este proyecto (G3).

*Galápagos Up* ha sido para muchos guías el único sustento económico, pero, con base en la información recolectada y la experiencia propia, el servicio que se recibe en su gran mayoría no justifica el valor cancelado, lo cual ha generado inconformidad en los turistas, así como controversias entre guías y actores claves que están a cargo del manejo turístico (G2).

### *Impactos económicos*

La fuerte dependencia del turismo que tiene Galápagos se sintió de forma drástica con la pandemia. Hubo un quiebre de la economía local y un alto nivel de endeudamiento. Esto condujo a una rebaja significativa de sueldos y tarifas, lo cual afectó a los guías por no contar con una relación de dependencia laboral (A5). Las tarifas que ellos cobran actualmente se han reducido en un 25-50% y el valor muchas veces incluye propinas. Varios de los encuestados han mencionado que, aparte de bajar su tarifa, el cobro por servicios prestados sufre demoras (G1, G2, G4).

Galápagos en general mantiene una cultura inmediatista y esto en los guías es evidente, ya que no cuentan con una cultura de ahorro. El consumismo prevalece con gastos superfluos e innecesarios que hasta hace poco eran parte del día a día. Se cree que, a raíz de la pandemia, muchos sufrieron consecuencias graves por la forma de manejar sus finanzas; por lo tanto, afirman que esto servirá como enseñanza para, a futuro, ser más conscientes de los gastos y recursos que se manejan.

### *Servicio de guianza*

Este es un tema relevante a lo largo de la investigación, ya que algunos actores clave mencionaron que el servicio de guianza no es el óptimo. Sin embargo, al momento de conversar con los guías turísticos, la gran mayoría expresó con seguridad que el servicio brindado es uno de los mejores a nivel mundial, respaldando su percepción con el posicionamiento turístico que tiene Galápagos.

Resultados de la investigación han demostrado que la convicción moral de los guías es muy alta; de igual manera, la gran parte de evaluaciones al servicio de guianza ha sido con base en los profesionales más solicitados y renombrados, por tal razón los índices son altos (G1).

Pese a ello, el problema es la experiencia que se lleva el visitante, ya que muchos han notado la falta de preparación en cuanto a conocimientos y habilidades, lo cual

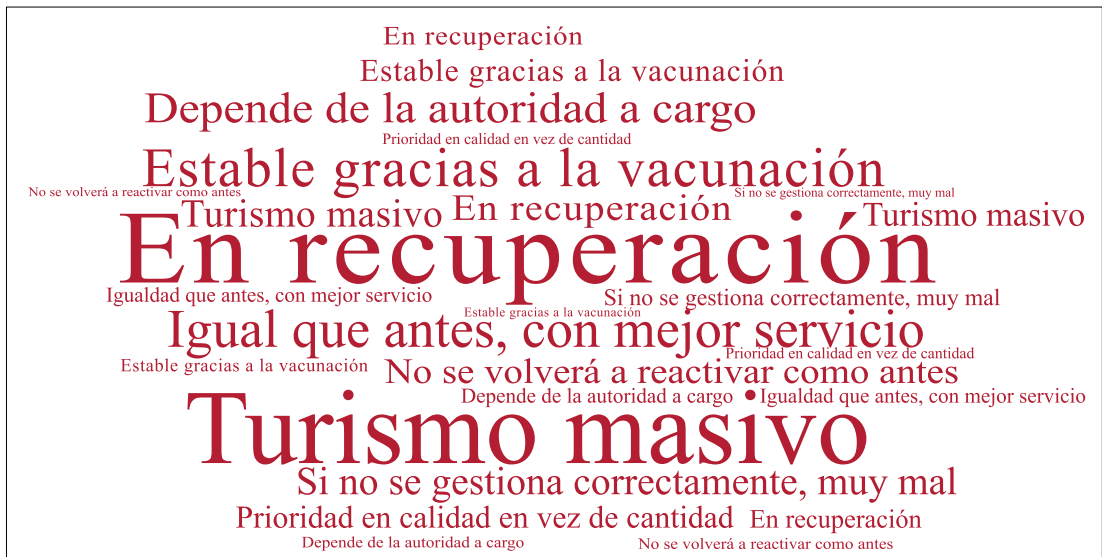


genera muy mala imagen para el destino. El guía turístico requiere un alto grado de capacidad en interpretación y transmisión de información clave y precisa, de acuerdo con el público objetivo que maneja (G1, G2).

Muchos mencionan que esta problemática radica en que no ha habido una estandarización en la formación de guías. El conocimiento que adquieren es muy valioso e importante; no obstante, no todos saben cómo transmitirlo. Por tal razón, se obtiene como resultado que es necesario hacer un análisis de aptitud, con el fin de formar profesionales competentes para brindar este servicio (A2, A4, A6, G2, G3).

Para conocer la percepción de los encuestados con relación a cómo ven la reactivación de la actividad turística dentro de las Islas, en un horizonte de cinco años, se procedió a agrupar las respuestas en campos generales que abarquen cada temática (Figura 5). Resalta sobre todo la esperanza de reactivación y crecimiento, aunque destacan que este escenario puede traer en el futuro las mismas prácticas y comportamientos previos a la pandemia (insostenibilidad), y en esa medida un camino peligroso hacia el turismo masivo. En cuanto a la gestión y manejo, cabe mencionar que hay una cierta incertidumbre al respecto, pues ello depende en gran medida de lo político, además de un buen conocimiento técnico por parte de las autoridades para el manejo adecuado del turismo en las Islas.

Figura 5. Percepción sobre la reactivación turística en 5 años



Fuente: Elaboración propia.

#### 4. Discusión y conclusiones

Dentro de las Islas Galápagos el turismo es la actividad que mantiene el flujo económico, lo que representa una fuerte dependencia de la afluencia de visitantes (Burbano et al., 2022; Muñoz-Barriga, 2017; Muñoz-Barriga y Maldonado-Pérez, 2020; Zander et al., 2016, Valdivieso et al., 2021). Los resultados del presente trabajo muestran de manera exploratoria que el grupo de los guías fue uno de los más afectados, pues debido al confinamiento dejaron de percibir ingresos económicos como lo hacían antes, a causa de la poca afluencia de turistas, lo cual impactó gravemente en sus condiciones de vida. El choque económico en los guías de Galápagos representó un golpe importante, pasando de ser uno de los grupos con mayor capacidad de gasto en épocas prepandemia a ser uno de los grupos más vulnerables durante la emergencia sanitaria.

El tipo de licencia que tienen los guías representó una ventaja para unos y una desventaja para otros. En ese sentido, quienes contaban con la licencia tipo II una vez iniciada la reactivación tuvieron mejores posibilidades laborales, frente a los guías con licencia tipo I que lo hicieron más lentamente y recibieron menos ingresos. Ello significa que se requiere una mayor homogenización de conocimientos por parte de estos trabajadores (Muñoz et al., 2009; Zander et al., 2016), para enfrentar de mejor manera eventuales crisis como la del COVID-19 que pudieran ocurrir en el futuro.

Un elemento central en la afectación de los guías constituyó el tipo de contratación que tienen en su mayoría, pues por el tipo de contrato (*freelance*) no gozan de beneficios de ley como seguridad social y de salud. Esta condición los dejó en una situación de mayor vulnerabilidad comparado con otros sectores de la economía galapagueña, como los servidores públicos que siguieron recibiendo sus salarios durante la pandemia, lo que lleva a una reflexión acerca de las formas de contratación, en lo particular en cuanto a los guías de turismo en Galápagos y en todo el sector en lo general, problemática que ya se ha reportado en lugares como México (Palafox-Muñoz y Rubí-González, 2020).

La pandemia representó mucha incertidumbre para los guías (Galí, 2022), por esta razón muchos de ellos pensaron en cambiar de actividad económica, aunque la mayoría no tenía claro el camino a seguir durante el confinamiento por COVID-19. Con ello, se detecta en este grupo un entendimiento de la alta dependencia del sector turístico (Burbano y Meredith, 2021), así como la necesidad de repensar los sectores productivos en Galápagos. Significa que no sólo el sector del turismo, sino

la agricultura, la pesca y la ganadería deberían estar dentro de las prioridades de desarrollo del archipiélago de manera integrada.

Los estudios sugieren que existe poco compromiso en general por parte de políticos y la administración pública, provocando que gobiernos locales tengan limitaciones a la hora de hacer frente al orden presupuestal y recursos humanos que se requieren dentro de la actividad turística (Cabanilla et al., 2021). Con la pandemia, la incertidumbre y los impactos se agravaron (OMT, 2020; OIT, 2021; CEPAL, 2020) y se experimentó un abandono por parte de las autoridades gubernamentales, pues los guías no recibieron ninguna ayuda o apoyo por parte de los entes rectores de la actividad turística en Galápagos y el Ecuador.

Entre las lecciones aprendidas por la emergencia, resaltan la ayuda y solidaridad que estuvieron presentes a través de la comunidad organizada, que con intercambio de bienes y servicios pudieron sobrellevar la situación, además de brindar ayudas puntuales a los grupos menos favorecidos, como el caso de los guías. Esto en respuesta a la nula o poca presencia de las autoridades, tanto locales como nacionales. La crisis sanitaria dejó como aprendizaje a los afectados la importancia del ahorro y la previsión a futuro.

Galápagos es un territorio con diversas exigencias tanto de la demanda como del ecosistema; no obstante, con base en los resultados obtenidos, se concluye que sus habitantes y profesionales del turismo, particularmente los guías, requieren mayor preparación para satisfacer las necesidades turísticas, que se encuentren en armonía con el ambiente y sociedad. Con la pandemia quedó en evidencia que el rol de un guía es mucho más complejo de lo que se piensa normalmente, requiere una gama de habilidades, responsabilidades y conocimientos de distinta índole para ejercer correctamente (Galí, 2022; Lovrentjev, 2015).

Los buenos guías turísticos deben tener mucho conocimiento, ser ingeniosos y contar con una comunicación efectiva. A los ojos de los turistas son los representantes y embajadores del turismo dentro del destino visitado, por este motivo también se les atribuye el rol de “protectores” (Yavuz Cetinkaya y Öter, 2015); tienen que poder planear y ejecutar asuntos logísticos en un ambiente cambiante y siempre estar preparados para emergencias médicas, así como una variedad de situaciones en las cuales tienen que resolver problemas (Ham y O’Brien, 2012). La crisis sanitaria los puso a prueba en cuanto a estas habilidades.

La pandemia mostró que se necesita una mejor articulación, planificación y estudios para enfrentar crisis como la del COVID-19 (Simancas et al., 2020), que puedan permitir la toma de decisiones en otros ámbitos dentro de la gestión y manejo del turismo, como por ejemplo la capacidad de carga, en donde los guías pueden ser claves.

Existen fallas culturales, organizacionales, académicas y estructurales que por el momento limitan las capacidades de los individuos para tomar acciones y decisiones reales, con base en los requerimientos del territorio. Para muchos profesionales que laboran en Galápagos la pandemia ha sido un punto de quiebre con aprendizajes valiosos. Esta es una reflexión que estuvo presente con fuerza durante el confinamiento y al inicio de la reapertura turística, pero una vez que se empezó a percibir un mayor flujo económico y arribos turísticos, muchas de aquellas enseñanzas se han difuminado.

## Referencias

- Banco Central del Ecuador. (2021). *La pandemia incidió en el crecimiento 2020: la economía ecuatoriana decreció 7.8%*. <https://tinyurl.com/2jzk8buw>
- Burbano, D.V. y Meredith, T.C. (2021). Effects of tourism growth in a UNESCO World Heritage Site: resource-based livelihood diversification in the Galapagos Islands, Ecuador. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(8), pp. 1270-1289. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1832101>
- Burbano, D. V., Valdivieso, J. C., Izurieta, J. C., Meredith, T. C. y Quiroga, D. (2022). "Rethink and reset" tourism in the Galapagos Islands: stakeholders' views on the sustainability of tourism development. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 3(2), 100057. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2022.100057>
- Cabanilla, E., Ocaña, W., Garrido, C. y Molina, E. (2021). La nueva realidad del turismo post COVID 19. En V. Llugsha (Ed.), *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el COVID-19*. CONGOPE, Ediciones Abya Yala e Incidencia Pública Ecuador.
- CEPAL. (2020). *Informe Especial COVID-19. Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística*. <https://tinyurl.com/2p878x3y>

- Cotner, S., Mazur, C., Galush, T. y Moore, R. (2017). Teaching the tourists in Galápagos: what do Galápagos National Park guides know, think, and teach tourists about evolution? *Evolution: Education and Outreach*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.1186/s12052-017-0072-4>
- Díaz de Rada, V. (2014). Complementación entre encuestas presenciales y telefónicas Política y Sociedad. *Política y Sociedad*, 51(1), pp. 201-226. [https://doi.org/10.5209/rev\\_POSO.2014.v51.n1.42431](https://doi.org/10.5209/rev_POSO.2014.v51.n1.42431)
- Díaz de Rada, V., Domínguez, J. A. y Pasadas del Amo, S. (2019). *Internet como modo de administración de encuestas*. CIS - Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D. y Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: the tailored design method*. John Wiley & Sons Incorporated.
- Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG). (2020). *Informe Anual 2019. Visitantes a las áreas protegidas de Galápagos*. <https://tinyurl.com/2ndu3nr8>
- Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG). (2021). *Informe Anual 2020. Visitantes a las áreas protegidas de Galápagos*. <https://tinyurl.com/bdc3h7u4>
- Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG) y Observatorio de Turismo Galápagos (OTG). (2018). *Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos del año 2018*. <https://tinyurl.com/48z57byj>
- Galí, N. (2022). Impacts of COVID-19 on local tour guides. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 20(6), pp. 788-805. <https://doi.org/10.1080/14766825.2022.2046016>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) de Santa Cruz. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Santa Cruz 2012-2027*. <https://tinyurl.com/bdf33tdf>
- Gössling, S., Scott, D. y Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), pp. 1-20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Ham, S. H. y O'Brien, T. (2012). *Hacia el profesionalismo de los guías turísticos—Manual para capacitadores*. USAID.
- Hartman, S. (2021). Adaptive tourism areas in times of change. *Annals of Tourism Research*, 87, 102987. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102987>

- Honey, M. (1999). *Ecotourism and sustainable development. Who owns paradise?* Island Press.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2022). *Ecuador en Cifras. Proyecciones poblacionales por cantón*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Largo Morocho, G. E. y Posligua San Martín, M. A. (2023). Análisis de afectación económica en el sector turístico por la COVID-19 en el mirador de Turi en Cuenca-Ecuador, en el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2020. *Siembra*, 10(1), e4198. <https://doi.org/10.29166/siembra.v10i1.4198>
- Lovrentjev, S. (2015). Education of tourist guides: case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23, pp. 555-562. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00538-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00538-9)
- Llugsha, V. (2021). Introducción. Turismo y desarrollo. La necesidad de contar con un enfoque territorial frente a los efectos de la pandemia COVID 19. En V. Llugsha (Ed.), *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el COVID-19*. CONGOPE, Ediciones Abya Yala e Incidencia Pública Ecuador.
- Mantecón, A. (2020). La crisis sistémica del turismo: una perspectiva global en tiempos de pandemia. En M. Simancas, R. Hernández y N. Padrón (Eds.), *Turismo pos-COVID-19. Reflexiones, retos y oportunidades*. Universidad de La Laguna.
- Mestanza-Ramón, C., Anfuso, G., Chica-Ruiz, J. A., Mooser, A., Botero, C. M. y Pranzini, E. (2020). Coastal scenic evaluation of continental Ecuador and Galapagos Islands: human impacts and management issues. *Journal of Marine Science and Engineering*, 8(6), 468. <https://doi.org/10.3390/jmse8060468>
- Ministerio de Turismo del Ecuador (Mintur). (2021). *Boletín de Feriado*. <https://tinyurl.com/jaam7eb8>
- Muñoz-Barriga, A. (2015). La contradicción del turismo en la conservación y el desarrollo en Galápagos – Ecuador. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(2), pp. 399-413.
- Muñoz-Barriga, A. (2017). Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Revista Investigaciones Geográficas*, 93. <https://doi.org/10.14350/rig.47805>
- Muñoz-Barriga, A. (2020). Persistencias, desigualdades y vulnerabilidades en el paraíso, Galápagos. *Revista de Geografía Espacios*, 10(20), pp. 1-14. <https://doi.org/10.25074/07197209.20.1874>

- Muñoz-Barriga, A. y Maldonado-Pérez, G. (2020). Ecuador: the Challenges of Natural and Cultural Heritage. En K. Andriotis y D. Stylidis (Eds.), *Tourism Planning and Development in Central and South America* (pp. 86-103). CABI Publishing.
- Muñoz, A., Carrera, P., Inostroza, G. y Cupueran, E. (2009). Nivel de satisfacción de los servicios de guiado en el Parque Nacional Galápagos, Ecuador. *Gestión Turística, Edición especial*, pp. 59-76.
- Observatorio de Turismo Galápagos. (2018). *Estadísticas de turismo en Galápagos*. Ministerio de Turismo del Ecuador
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). COVID-19 and the world of work (7a ed.) <https://tinyurl.com/ww3t5npm>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *El impacto de la COVID-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis*. <https://tinyurl.com/3dncu7en>
- Palafox-Muñoz, A. y Rubí-González, F. A. (2020). La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana Roo, México: Precariedad laboral y COVID-19. *Dimensiones turísticas*, 4(número especial), pp. 131-148. <https://doi.org/10.47557/IMG05677>
- Petrizzo, M. A. (2020). El impacto de la COVID-19 en el turismo. Apuntes para su esbozo. *Observador del conocimiento*, 5(3), pp. 93-101. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3988715>
- Piovani, J. I. (2018). La entrevista a profundidad. En A. Marradi, N. Archenti y J. I. Piovani (Eds.), *Manual de metodología de las ciencias sociales* (pp. 493). Siglo XXI Editores.
- Rao Soft. (2023). *Sample Size Calculator*. <https://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Rivas, C. (2020). Impacto del COVID-19 a los Guías de Turismo del Ecuador. *Ecuadorian Science Journal*, 4(2), pp. 1-6. <https://doi.org/10.46480/esj.4.2.67>
- Rizzo-Correa, H. y Prieto-López, Y. (2021). Afectación de la pandemia COVID-19 y su incidencia en la economía y el turismo de Galápagos. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), pp. 580-589. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.922>
- Sánchez Mendoza, V. V. (2012). La percepción de los cruceristas estadounidenses sobre el servicio turístico de calidad ofrecido por los guías de turistas en Mazatlán, México. *Turismo y Sociedad*, 13, pp. 185-208. <https://www.redalyc.org/pdf/5762/576261183014.pdf>



- Simancas, M., Hernández, R. y Padrón, N. (2020). *Turismo pos-COVID-19. Reflexiones, retos y oportunidades*. Universidad de La Laguna.
- Škare, M., Soriano, D. R. y Porada-Rochó, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120469. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- Utkarsh y Sigala, M. (2021). A bibliometric review of research on COVID-19 and tourism: Reflections for moving forward. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100912. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100912>
- Valdivieso, J. C., Tapia, E., Endara, P., Ramia, D. y Azanza, C. (2021). An exploratory study: the importance of human resources in hotel performance in the Galapagos Islands. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(4), pp. 589-610. <https://doi.org/10.1080/15332845.2021.1959819>
- Verd, J. M. y Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa. Fases, métodos y técnicas*. Síntesis Editorial.
- Yavuz Çetinkaya, M. y Öter, Z. (2015). Sustainable valorization of cultural heritage via tour guides: Turkish case of Ephesus ancient city. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(6), pp. 1401-1412. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.097>
- Zander, K. K., Saeteros, A., Orellana, D., Granda, V. T., Wegner, A., Izurietah, A. y Garnett, S. T. (2016). Determinants of tourist satisfaction with national park guides and facilities in the Galápagos. *International Journal of Tourism Sciences*, 16(1-2), pp. 60-82. <https://doi.org/10.1080/15980634.2016.1212596>