

57

Fecha de presentación: enero, 2022

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: abril, 2022

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES

EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA REAPERTURA DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN TUNGURAHUA POST COVID-19

ANALYSIS OF DIFFICULTIES IN THE PROCESS OF IMPLEMENTING BIOSECURITY PROTOCOLS FOR THE REOPENING OF TOURIST ESTABLISHMENTS IN TUNGURAHUA POST COVID-19

Paulina Elizabeth Salas Medina¹

E-mail: paulinasalas@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7541-668X>

Michelle Estefanía Orozco Manobanda¹

E-mail: ta.michelleeom99@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7885-1997>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Salas Medina, P. E., & Orozco Manobanda, M. E. (2022). Análisis de las dificultades en el proceso de implementación de protocolos de bioseguridad para reapertura de establecimientos turísticos en Tungurahua post Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 456-464.

RESUMEN

A partir de la pandemia presentada en el año 2020 dentro del país, se implementaron protocolos de bioseguridad elaborados por el Ministerio de Turismo a los establecimientos turísticos de la provincia de Tungurahua, en donde se analizó las dificultades en el proceso de implementación de los protocolos para la prevención de contagios ante el Covid-19 en las instalaciones involucradas en la actividad turística con el fin de salvaguardar la salud y autocuidado de los diferentes turistas o visitantes. El tipo de investigación que se empleó fue descriptiva transversal y tuvo un enfoque cualitativo – cuantitativo con técnicas de investigación como: revisión bibliográfica, encuesta y entrevista. Se recopiló información de los resultados de las fichas de observación (check list) aplicado por el Ministerio de Turismo a los establecimientos turísticos y del cuestionario online que consto de cinco preguntas donde se pudo conocer el porcentaje de aplicación en los establecimientos de alojamiento, operación, alimentos y bebidas, complejos turísticos, quintas de eventos y recepciones, artesanal y agroturismo; de los cuales el 69% consideran muy eficaz la implementación de protocolos de bioseguridad; mientras que el 24% no ha aplicado, con relación a las medidas de bioseguridad lo más difícil al momento de la implementación fue: counter con mampara transparente acrílico, plástico o vidrio, adaptación de los medios digitales, zona de vestuario, dispositivos de control de temperatura y piso señalizado marcando el distanciamiento. Con estos resultados se identifica la importancia de capacitar a los representantes de los establecimientos para la implementación de protocolos de bioseguridad.

Palabras clave: Protocolos, bioseguridad, establecimientos turísticos, COVID-19.

ABSTRACT

Since the pandemic presented in the year 2020 in the country, biosecurity protocols developed by the Ministry of Tourism were implemented in tourist establishments in the province of Tungurahua, where the difficulties in the process of implementing protocols for the prevention of Covid-19 infection in the facilities involved in the tourist activity were analyzed in order to safeguard the health and self-care of the different tourists or visitors. The type of research used was descriptive transversal and had a qualitative-quantitative approach with research techniques such as: bibliographic review, survey and interview. Information was gathered from the results of the observation cards (check list) applied by the Ministry of Tourism to tourist establishments and from the online questionnaire consisting of five questions where it was possible to know the percentage of application in the establishments of lodging, operation, food and beverages, tourist complexes, events and receptions, handicrafts and agrotourism; of which 69% consider the implementation of biosecurity protocols very effective; while 24% have not applied, in relation to the biosecurity measures the most difficult at the time of implementation was: counter with transparent acrylic, plastic or glass partition, adaptation of digital media, dressing area, temperature control devices and marked floor marking the distance. With these results, the importance of training the representatives of the establishments for the implementation of biosafety protocols is identified.

Keywords: Protocols, biosafety, tourist establishments, COVID-19.

INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que tiene relación con el movimiento de personas hacia lugares o sitios fuera del lugar en el que residen habitualmente por varios motivos como personales o de negocios, a todas estas personas se les llama visitantes. El turismo está direccionado también hacia actividades que generen un gasto turístico, originando un suministro de divisas importantes, aumentando los ingresos y el Producto Interno Bruto, ayudando a diversificar la economía de un país. (Estupiñán et al. 2017; Higgins-Desbiolles, 2006; Zapata et al. 2021).

La Organización Mundial de Turismo-OMT, (2020), registra un crecimiento del 6% en todo el mundo en el año 2018 con un registro de 1.400 millones de turistas internacionales, esta cifra es evidentemente superior al 2017 que fue del 3.7%. Esto denota el papel fundamental del turismo como impulsor de crecimiento y desarrollo de la economía a nivel mundial.

Sin embargo, la actividad turística hoy en día se ve afectada, debido a la pandemia mundial por el Covid-19. Desde el primer caso confirmado que se reportó en diciembre del 2019 en Wuhan, China, el virus ha cobrado la vida de miles de personas en todo el mundo. (Shaw et al. 2020)

El Coronavirus (CoV) son una familia de virus que causan enfermedades tanto en animales como en seres humanos, que van desde un resfriado común hasta afecciones más graves, como el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV). Esta epidemia fue declarada por la Organización Mundial de Salud - OMS como una pandemia de alto riesgo. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Durante las primeras 6 semanas de la nueva década, el nuevo coronavirus, conocido como COVID-19, se ha extendido desde la República Popular de China a otros 20 países. El 30 de enero de 2020, siguiendo las recomendaciones del Comité de Emergencia, el director general de la OMS declaró que el brote constituye una Emergencia de Salud Pública de Preocupación Internacional. (Holguín & Sandoval, 2020; Arnold et al. 2020)

En la actualidad las circunstancias provocadas por la pandemia están afectando gravemente al sector turístico en donde la mayoría de los países han cerrado sus puertas al turismo por esta gran amenaza. El Consejo Mundial de Viajes y Turismo – WTTC (2020) advirtió que la pandemia podría dejar pérdidas de “30 mil millones de dólares, pérdida de empleo a más de 50 millones de personas en el mundo y que tardaría alrededor de 1 año en recuperarse la industria de viajes y turismo” y la Asociación

Internacional de Transporte Aéreo (IATA) considera pérdidas por alrededor de “100 mil millones de dólares”.

Según el Barómetro del Turismo Mundial, (Organización Mundial del Turismo, 2020) los datos apuntan un descenso del 22% en el primer trimestre de 2020, habiéndose reducido llegadas en marzo en un 57%. Esto traduce en una pérdida de 67 millones de turistas internacionales y alrededor de 80.000 millones de USD en ingresos. Además, entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo están en peligro. Conforme el informe de la OMT sobre el COVID y las restricciones de viaje asociadas, el 20 de abril el 100% de los destinos del mundo han introducido restricciones de viaje en respuesta a la pandemia, 97 destinos (45%) han cerrado total o parcialmente sus fronteras a los turistas, 65 destinos (30%) han suspendido total o parcialmente los vuelos internacionales, 39 destinos (18%) están implementando el cierre de fronteras de manera diferenciada, prohibiendo la entrada a pasajeros de países específicos.

Para la reapertura de las instalaciones turísticas y la garantía del servicio, se han desarrollado herramientas como medidas para la reducción de riesgos Higiénico-Sanitarios frente al Covid-19 en servicios de Restauración, Alojamiento turístico, Agencias de servicios turísticos.

Estos ayudarán a las empresas a identificar y analizar los riesgos inherentes a sus establecimientos, como implantar las mejores prácticas de servicio. La organización debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. (Instituto para la Calidad Turística Española, 2020, p.3)

Ecuador es un paraíso localizado en el centro de la tierra, multiétnico y pluricultural, posee sitios y lugares turísticos de belleza única y exclusivas para turistas extranjeros y nacionales.

Es por ello por lo que en Ecuador las cifras turísticas son positivas en el año 2018, donde el turismo ha crecido un 11% con respecto al 2017, en total ingresaron 2.4 millones de personas al Ecuador, es decir 51% más que en 2017. En este año la balanza turística creció y reflejó un saldo positivo de los ingresos por 1.332.3 millones de dólares, según datos obtenidos de la Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador. (Salas et al. 2021).

La actividad turística, ha generado fuentes de empleo, donde a lo largo de los años ha ido creciendo, sin embargo Ecuador no ha sido la excepción dentro de la afectación mundial que ha tenido el turismo frente al Covid, en tal sentido el gobierno ecuatoriano (2020) ha calculado afectaciones económicas en el sector turístico por el

COVID-19, por la falta de turistas y la paralización de la industria por un mes, “en \$150 millones, por dos meses una pérdida de \$345 millones, si es de tres meses el impacto es de \$540 millones”. (Salas et al. 2021).

Es por ello por lo que Ecuador ha decidido trabajar con la nueva normalidad o semaforización, donde cada alcalde analizará la situación de su cantón y decidirá si este, se encuentra en color rojo, amarillo o verde. A partir del 4 de mayo empezó la nueva etapa del aislamiento social al distanciamiento que no significa que la emergencia sanitaria haya terminado, sino más bien tratar de disminuir y prevenir la propagación del virus.

Provincias completas se han pintado de rojo como Pichincha, Carchi, Imbabura, Bolívar, Azuay, Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Loja en la sierra; Esmeraldas, Santo Domingo, Los Ríos, El Oro, Guayas, Santa Elena, Manabí en la costa, y Sucumbíos, Napo, Orellana, Pastaza y Morona Santiago en la amazonia. (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020)

Ante esta situación, para la pronta reactivación de la actividad turística ecuatoriana el Ministerio de Turismo ha elaborado protocolos de bioseguridad que deben cumplirse a escala nacional, estableciendo lineamientos para el manejo de elementos de protección personal, de limpieza y desinfección.

Los protocolos de bioseguridad determinan los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos de establecimientos de alimentos y bebidas categorizadas como restaurantes y cafeterías; previo a que estos establecimientos re-inicien su actividad económica. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020).

En el caso de la provincia de Tungurahua dentro del trabajo del Comité de Turismo se han desarrollado varias acciones que promueven el crecimiento del turismo de forma equilibrada, enfatizando sus esfuerzos en la generación de información estadística que permita la aplicación de herramientas de planificación de las actividades festivas. Además, cuenta con la Estrategia de Turismo de Tungurahua que es una política prioritaria para el desarrollo económico cantonal y provincial.

Actualmente las estrategias de turismo en Tungurahua se enfocan a la reactivación de la actividad Pos Covid y al cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Turismo. Sin embargo, se desconoce la situación actual es los actores involucrados en la actividad turística y su nivel de conocimiento para llevar a cabo el

proceso de implementación de dichos Protocolos en sus establecimientos. Por lo cual la presente investigación se basa en el problema de: ¿Cuáles son las dificultades para la implementación de Protocolos de Bioseguridad para la prevención de contagios ante el Covid-19 en los actores involucrados con la actividad turística en la provincia de Tungurahua?

Ante esta situación la presente investigación tiene como objetivo analizar el proceso de implementación de Protocolos de Bioseguridad para la prevención de contagios ante el Covid-19 identificando dificultades en las instalaciones de los actores involucrados en la actividad turística de la provincia de Tungurahua. De acuerdo con la línea de investigación: gestión turística y hotelera.

Para lo cual, el desarrollo del análisis se centra en la aplicación de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, considerando el número de establecimientos turísticos de la provincia de Tungurahua. El objetivo de estudio es analizar el proceso de implementación de Protocolos de Bioseguridad para la prevención de contagios ante el Covid-19 identificando dificultades en las instalaciones de los actores involucrados en la actividad turística de la provincia de Tungurahua.

Los resultados esperados se centran en analizar el proceso de implementación de Protocolos de Bioseguridad para prestadores turísticos en la provincia de Tungurahua, considerando su realidad económica actual, su nivel de conocimiento para poner en marcha dichos protocolos y la socialización entre los actores involucrados.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente investigación se empleó una investigación de tipo exploratoria y descriptiva transversal, con cierta flexibilidad investigativa, la cual estuvo direccionada a analizar el proceso de implementación de Protocolos de Bioseguridad para la prevención de contagios ante el Covid-19 identificando dificultades en las instalaciones de los actores involucrados en la actividad turística de la provincia de Tungurahua, tuvo un enfoque cualitativo – cuantitativo, como técnicas de investigación se utilizó: revisión bibliográfica, encuesta y entrevista.

En la revisión bibliográfica se recopiló la información de los resultados de las fichas de observación (check list) de protocolos de bioseguridad aplicado por el Ministerio de Turismo en visitas de campos a los establecimientos turísticos de la provincia; se realizó el análisis de los resultados de estas fichas, considerando en cada una la realidad de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, alojamiento y operación turística de la ciudad de

Ambato y Baños de Agua Santa, por ser los destinos con mayor afluencia turística de la provincia.

Tabla 1. Número de establecimientos con revisión de check list del Ministerio de Turismo

Cantón	Tipo de establecimiento	Categoría	Número de establecimientos
Ambato	Alimentos y bebidas	Restaurante	9
		Cafetería	3
		Fuente de soda	1
	Alojamiento	Hotel	8
		Hostal	1
		Hostería	1
Total, establecimientos			23
Baños de Agua Santa	Alimentos y bebidas	Restaurante	3
		Cafetería	0
		Fuente de soda	1
	Alojamiento	Hotel	3
		Hostal	5
		Hostería	0
Total, establecimientos			12

El periodo de recopilación y análisis de la información fueron en los meses de junio, julio y agosto del año 2020. El formato de las fichas fue digital proporcionado por la Dirección Zonal del Ministerio de Turismo de Tungurahua.

En estas fichas se consideran lineamientos generales y específicos con diversos criterios de análisis como se muestra a continuación:

Tabla 2. Lineamientos de la ficha de verificación de la implementación del protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas.

Lineamientos Generales	Establecimientos
	Personal del establecimiento
Lineamientos específicos	Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería
	Requisitos para el manejo de desechos
	Requisitos para el manejo de proveedores
	Requisitos para el servicio a domicilio
	Requisitos para el cliente

Para el tratamiento de la información se realizó una revisión minuciosa de los resultados de las fichas y un análisis de cada establecimiento en su proceso de implementación de protocolos de bioseguridad, para la posterior presentación de los resultados, para lo cual se realizaron tablas y gráficos representativos de estos resultados por ítems de los lineamientos a fin de sintetizar la información.

Las encuestas se emplearon para la investigación cuantitativa, con una población finita considerando el catastro de establecimientos turísticos de la provincia proporcionando por el Comité de Turismo de Tungurahua. Cabe mencionar que debido a la pandemia del Covid-19 no fue posible realizar las salidas de campo para levantamiento de información, por lo que con el apoyo del Centro de Fomento e Innovación Turística de la provincia se elaboró un cuestionario online, este consto de cinco preguntas con opciones de respuesta como: muy eficaz, nada eficaz, no la he aplicado, adaptable, flexible, fácil, difícil.

Para el levantamiento de la información se contó con el apoyo del Centro de Fomento e Innovación Turística enviado de por correo electrónico a los establecimientos de la provincia, de los cuales se obtuvo respuesta de 39 de ellos, por lo tanto, al ser un universo de investigación reducido no se requirió de muestreo.

Posteriormente las preguntas fueron validadas por un representante del Centro de Fomento Innovación Turística.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como resultado del check list de implementación del protocolo de medidas de bioseguridad del Ministerio de Turismo, se pudo conocer el porcentaje de aplicación de los protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas. Según se detalla a continuación:

Sector Hotelero

En el momento de levantamiento de la información el panorama para estos establecimientos era crítico por la cuarentena aplicada en todos los países del mundo. Con esta realidad en Ambato el número promedio de empleados es de 4, mientras que en Baños de Agua Santa se estimó un promedio de 3 empleados por establecimiento; lo que refleja las consecuencias de la pandemia y su afectación directa en el recurso humano de los establecimientos.

La paralización de la actividad turística dio como consecuencia el surgimiento de una crisis económica en el sector que hizo urgente la necesidad de presentar alternativas de solución para su reactivación, para lo cual, en primer lugar, fue necesaria la implementación de protocolos de bioseguridad. En el caso de los establecimientos

de alojamiento de Ambato el 40% tuvieron implementado del 80 al 90 por ciento del protocolo; y el 30% del 60 al 70 por ciento de aplicación.

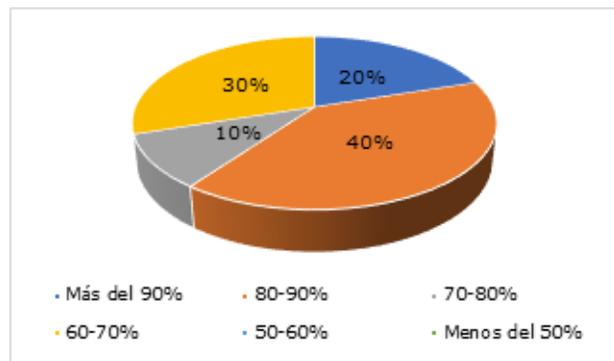


Figura 1. Porcentaje de aplicación de protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento turístico de Ambato

Fuente: Fichas check list Ministerio de Turismo del Ecuador.

Para la aplicación de los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento en Baños de Agua Santa de los 8 establecimientos que se verificó el check list del Ministerio de Turismo, el 25% aplicaron el protocolo de bioseguridad en un 80 – 90%, 70 – 80%, 60 – 70% y menos del 50% respectivamente; con este antecedente se presentan los siguientes resultados:

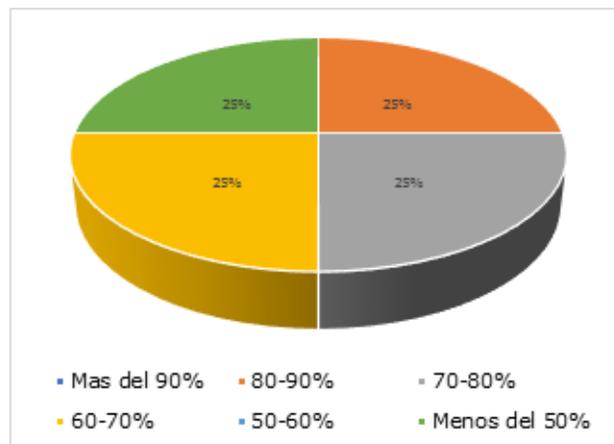


Figura 2. Porcentaje de aplicación de protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento turístico de Baños de Agua Santa

Fuente: Fichas check list Ministerio de Turismo del Ecuador.

Con estos resultados se identifica la importancia de capacitar a los representantes de los establecimientos para la implementación de protocolos de bioseguridad, al considerar su importancia en el proceso de reactivación de la actividad y seguridad de los huéspedes.

Sector alimentos y bebidas

Los establecimientos de alimentos y bebidas no recibieron de la misma forma la implementación de los protocolos de bioseguridad y su proceso varía dependiendo de la ciudad. En Ambato existió un promedio de 4 empleados por establecimientos; de los cuales el 62% han implementado más del 90% del protocolo de bioseguridad y el 38% del 80 – 90% de implementación lo que identifica que estos establecimientos en su mayoría y por el servicio de entrega a domicilio reconocen la necesidad de estos protocolos para la reactivación de su economía.

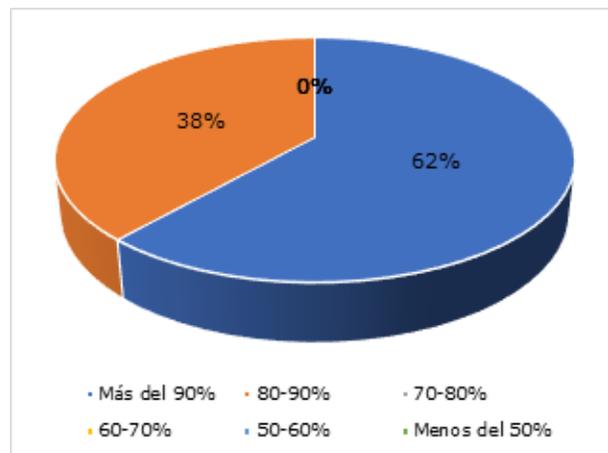


Figura 3. Porcentaje de aplicación de protocolos de bioseguridad en establecimientos de alimentos y bebidas de Ambato

Fuente: Fichas check list Ministerio de Turismo.

Muchos de los establecimientos de alimentos y bebidas de Baños de Agua Santa en el momento de la investigación contaban con un promedio de 4 empleados; sin embargo, a diferencia de Ambato en este cantón la mitad de los establecimientos en los que se aplicó la ficha de verificación tienen aplicado del 70 – 80% del protocolo; mientras que existen establecimientos que no han aplicado en su totalidad los protocolos de bioseguridad, como se evidencia a continuación:

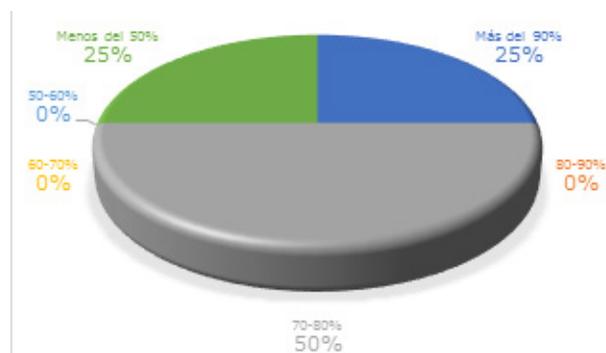


Figura 4. Porcentaje de aplicación de protocolos de bioseguridad en establecimientos de alimentos y bebidas de Baños de Agua Santa

Fuente: Fichas check list Ministerio de Turismo.

Procesos de reactivación económica en los establecimientos turísticos de la provincia con la implementación de protocolos de bioseguridad.

Los resultados de las encuestas aplicadas reflejaron que las encuestas fueron aplicadas por establecimientos de alojamiento, operación, alimentos y bebidas, complejos turísticos, quintas de eventos y recepciones, artesanal y agroturismo; de los cuales el 69% consideran muy eficaz la implementación de protocolos de bioseguridad; mientras que el 24% no ha aplicado.

En este sentido, se identifican tres características de los protocolos de bioseguridad para establecimientos turísticos; es así como los resultados obtenidos muestran que el 31% de los establecimientos turísticos consideran que mejora la calidad de los servicios; el 28% opinan que se adaptan a la realidad; el 26% que son flexibles, y en menor porcentaje el 7, 4, 3 y 2 por ciento consideran que encarecen los costos, generan confianza y son demasiado largos respectivamente.



Figura 5. Porcentaje de aplicación de protocolos de bioseguridad en establecimientos de alimentos y bebidas de Baños de Agua Santa

En relación con las medidas de bioseguridad que se implementan en los establecimientos turísticos, lo de más difícil implementación fueron:

- » Counter (mostrador) de atención al cliente (recepción del establecimiento) cuenta con una mampara transparente de acrílico, plástico o vidrio (21%).
- » Adaptación de medios digitales para pagos (21%).
- » Equipos o dispositivos de control de temperatura como termómetros infrarrojos o cámaras térmicas (18%).
- » Zona de vestuario para personal (15%).
- » Instalaciones de los servicios donde los usuarios deben esperar turnos para recorridos, con el piso señalizado, marcando el distanciamiento social a una distancia mínima de 1.50m (10%).

Tabla 3. Dificultad en la implementación de medidas de bioseguridad en establecimientos turísticos

¿Cuál (es) medida (s) de bioseguridad ha implementado en su negocio, y qué tan difícil fue la implementación de los protocolos de bioseguridad para su establecimiento turístico como para su personal operativo?	Re-cuento	
Rotulación específica de las medidas de distanciamiento social y de higiene	Fácil	69%
	Difícil	5%
	Aún no implemento esta medida	26%
Los baños de uso común cuentan con dispensadores de toallas de papel, alcohol o gel y dispensador de jabón líquido.	Fácil	64%
	Difícil	5%
	Aún no implemento esta medida	28%
	No aplica para mi negocio	3%
Se dotó al personal de servicio de equipos de protección personal (mascarillas, protector facial o gafas)	Fácil	69%
	Difícil	8%
	Aún no implemento esta medida	23%
El counter (mostrador) de atención al cliente (recepción del establecimiento) cuenta con una mampara transparente de acrílico, plástico o vidrio	Fácil	38%
	Difícil	21%
	Aún no implemento esta medida	36%
	No aplica para mi negocio	5%

Las mesas no tienen manteles, son de fácil limpieza y desinfección.	Fácil	54%
	Muy difícil	3%
	Aún no implemento esta medida	26%
	No aplica para mi negocio	18%
La recepción del establecimiento, cada piso, habitación o área cuenta con dispensadores de alcohol líquido o en gel, con una concentración mayor o igual al 70%.	Fácil	33%
	Difícil	5%
	Muy difícil	3%
	Aún no implemento esta medida	23%
	No aplica para mi negocio	36%
En las entradas del establecimiento se cuenta con alfombras de desinfección.	Fácil	69%
	Difícil	3%
	Aún no implemento esta medida	28%
La distribución de las mesas tiene una separación de al menos 2 metros.	Fácil	54%
	Difícil	3%
	Aún no implemento esta medida	26%
	No aplica para mi negocio	18%
Estableció el aforo permitido de su establecimiento en base a las disposiciones de semaforización.	Fácil	72%
	Aún no implemento esta medida	28%
Se usa equipos o dispositivos de control de temperatura como termómetros infrarrojos o cámaras térmicas	Fácil	49%
	Difícil	18%
	Muy difícil	8%
	Aún no implemento esta medida	26%
Se implementa un sistema o alternativas de selección de menús con el fin de evitar la manipulación de cartas.	Fácil	38%
	Difícil	5%
	Muy difícil	8%
	Aún no implemento esta medida	23%
	No aplica para mi negocio	26%

Las instalaciones de los servicios donde los usuarios deben esperar turnos para recorridos tienen el piso señalado, marcando el distanciamiento social a una distancia mínima de 1.50m.	Fácil	51%
	Difícil	10%
	Aún no implemento esta medida	28%
	No aplica para mi negocio	10%
Zona de vestuario para personal	Fácil	51%
	Difícil	15%
	Aún no implemento esta medida	23%
	No aplica para mi negocio	10%
Adaptación a medios digitales para pagos	Fácil	49%
	Difícil	21%
	Muy difícil	8%
	Aún no implemento esta medida	23%
Capacitación al personal operativo del establecimiento	Fácil	56%
	Difícil	10%
	Muy difícil	8%
	Aún no implemento esta medida	21%
	No aplica para mi negocio	5%
Para transporte turístico garantiza que exista el debido distanciamiento social con la respectiva señalización, tomando en consideración el color de la semaforización.	No aplica para mi negocio	100%
El transporte turístico y recreativo desinfecta sus unidades después de finalizar cada recorrido.	No aplica para mi negocio	100%

En otro aspecto, Píllaro con un 25% con mayor gasto estimado que la implementación de protocolos de bioseguridad con \$1613; seguido de Baños de Agua Santa con un 22% con mayor gasto estimado con \$1461. Siendo la adaptación de un vestuario para el personal lo que genera mayor gasto, seguido de los equipos de protección personal, dispensadores de Alcohol o Gel y alfombras de desinfección.

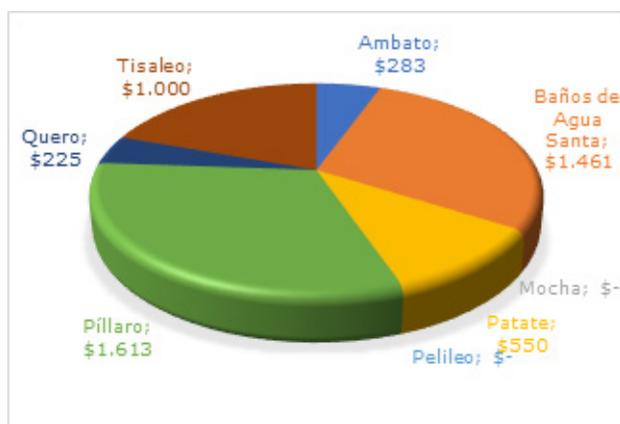


Figura 6. Porcentaje de aplicación de protocolos de bioseguridad en establecimientos de alimentos y bebidas de Baños de Agua Santa

Cabe indicar que el desarrollo de la investigación se evidenció la preocupación de prestadores de servicios turísticos por implementar correctamente los protocolos de bioseguridad y su desconocimiento acerca de su implementación, especialmente con los empleados al momento de atender a los clientes, ya que será su responsabilidad precautelarse por el bienestar de los mismo; sin embargo, desde el sector público se desarrollan estrategias de capacitación de los procesos que se debe llevar a cabo en relación a las características de cada sector.

Como señalan Quevedo, Pinzón, Vásquez & Quevedo, (2020) en su investigación “el impacto de la pandemia en los emprendimientos turísticos fue general, independientemente de su tamaño, todos tuvieron que enfrentar significativas caídas en sus ingresos y la pérdida de puestos de trabajo en sectores específicos”. Con estos antecedentes la reactivación de la actividad turística requiere de cambio en los procesos y la manera de manejar mecanismos de limpieza y seguridad que se presentan en los protocolos de bioseguridad del Ministerio de Turismo.

Por lo tanto, “para frenar las repercusiones de la pandemia en el sector turísticos se debe evaluar los riesgos a los que está expuesto el destino y gestionar la consecuencia de los planes de gestión para las situaciones de desastre potenciales” (Quevedo et al. 2020).

Coincidiendo con los autores la realidad actual plantea nuevos modelos de planificación de la actividad turística desde los entes públicos y privados para que los servidores turísticos de los destino mejoren su calidad del servicio con un enfoque de bioseguridad e higiene para sus clientes; considerando que no existe un tiempo estimado en el periodo de reactivación, por lo tanto, el primer paso es la toma de conciencia en las adaptaciones a los

cambios que deben implementar los establecimientos turísticos.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) citado por Gonzáles (2021) “evaluar el nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, se ha tornado importante debido a que, de acuerdo a las tendencias de evolución del virus la presencia del COVID-puede propagarse al tocar superficies contaminadas”; coincidiendo con la autora el nivel de conocimiento de la importancia de los protocolos de bioseguridad es determinante en su aplicación en cada una de las áreas de los departamentos, ya que estos protocolos se integran en los procesos operativos de los establecimientos.

Ya que como menciona Loza (2021) la “pandemia del COVID-19 exige el desarrollo de nuevas medidas que permitan reiniciar las operaciones turísticas en todo el mundo”. Por ello, es importante la creación de una cultura de bioseguridad en los procedimientos de los establecimientos turísticos a fin de planificar y a la vez certificarse en el cumplimiento de protocolos de bioseguridad para garantizar a sus clientes un servicio seguro ante la nueva realidad mundial. “Para trabajar en el sector turístico será necesario un cambio en la concepción del diseño del servicio, aprendiendo acerca de bioseguridad y cómo implementarla en el entorno del turismo” (Loza, 2021).

CONCLUSIONES

Uno de los retos más grandes de protocolos de bioseguridad en establecimientos turísticos es la percepción que se tenía de la facilidad de su implementación y que no se requiere de un proceso de capacitación para este proceso; de ahí la dificultad de su implementación, ya que las personas no están predispuesta a adquirir esos conocimientos para realizar esta actividad.

De acuerdo con los resultados se evidenció un porcentaje significativo en la implementación de los protocolos de bioseguridad por parte de los establecimientos de alimentos y bebidas, esto coincide con el hecho de que los restaurantes aplicaron inmediatamente los protocolos de bioseguridad para la oferta de entregas a domicilio.

A través de la presente investigación se logró identificar que los protocolos de bioseguridad están siendo aplicados en mayor medida en la ciudad de Ambato, de los cuales el 62% de establecimientos han implementado más del 90% de los protocolos de bioseguridad.

La pandemia de COVID-19 provocó una reestructuración de los establecimientos lo cual generó una inversión promedio de \$130 aproximadamente por establecimiento, considerando los resultados de las encuestas aplicadas

a 39 establecimientos de la provincia; esta inversión en la implementación de los protocolos de bioseguridad fue especialmente destinada a: señalética de piso, adaptación de un vestuario para el personal, mampara acrílica, adquisición de equipos de bioseguridad (guantes, mascarillas y termómetro).

Se concluye la necesidad de procesos de capacitación a los prestadores turísticos por parte del Ministerio de Turismo para enfrentar el servicio ante esta nueva realidad, de tal manera que se garantice su seguridad y la de los clientes.

Una vez implementados los protocolos de bioseguridad el incentivo para los establecimientos por parte de los entes públicos es la generación de certificaciones en bioseguridad turística, herramientas que pueden hacer uso para garantizar el servicio, la seguridad de los clientes y a la vez ofertar servicios que se adaptan a los nuevos procesos en la prestación del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnold, M., Pignuoli, S., & Thumala, D. (2020). Las ciencias sociales sistémicas y la pandemia del coronavirus. *Cinta de moebio*, (68), 167-180
- Estupiñán, J., Batista, N., Torres, R., Toapanta, A., & Oviedo, F. (2017). La perspectiva ambiental en el desarrollo local. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4(2), 1-23.
- González, A. (2020). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. *Investigación & Desarrollo*, 13(1), 56-66.
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an "industry": The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism management*, 27(6), 1192-1208
- Holguín, E. C., & Sandoval, P. R. G. (2020). Resistir la Covid-19. *Intersecciones en la Educación de Ciudad Juárez, México. Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 7-23.
- Instituto para la Calidad Turística Española (2020). Medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al covid-19 en servicios de restauración. Ministerio de España-Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>
- Loza, L. (2021). Cultura de bioseguridad en la gestión de servicios turísticos. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 3(1), 44-56.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2019). El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>
- Organización Mundial de Salud (2021). Información básica sobre la COVID-19. Sitio Web Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=CjwKCAjw8J32BRBCEiwApQEKgQq4th2vD9jcbx-W9_7pNeDVRKiFPoAhCK3iMMKyGmjlkdh4c0PwHRoCdL4QAvD_BwE
- Organización Mundial de Turismo (2020). Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 Con especial impacto de la COVID-19 (resumen). Organización Mundial del Turismo (OMT). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421831>
- Quevedo, J. Pinzón, L. Vásquez, L. Quevedo, M. (2020) Impacto del covid -19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. 6(3). 1352-1367. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1377>
- SalasMedina, P.E., Navas Alcívar, S. J., & Paredes Núñez, Á. V. (2021). Documentary analysis of biosecurity protocols as a strategy for the reactivation of tourism against Covid-19 in Tungurahua. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe4). 1-14.
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia (2020). El 4 de mayo Ecuador comienza la transición del aislamiento social al distanciamiento. Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador. <https://www.comunicacion.gob.ec/el-4-de-mayo-ecuador-comienza-la-transicion-del-aislamiento-social-al-distanciamiento/>
- Shaw, R., Kim, Y. K., & Hua, J. (2020). Governance, technology and citizen behavior in pandemic: Lessons from COVID-19 in East Asia. *Progress in disaster science*, 6, 100090.
- Zapata, M. J., Hall, C. M., Lindo, P., & Vanderschaeghe, M. (2011). Can community-based tourism contribute to development and poverty alleviation? Lessons from Nicaragua. *Current Issues in Tourism*, 14(8), 725-749.