UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

TEMA:

DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD POST-COVID 19, PARA LA REACTIVACIÓN PAULATINA DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO TURÍSTICO "LA ISLA DEL SABOR", UBICADO EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI.

AUTORES:

MISHELL ANDREINA LUZÓN POSLIGUA

MIRYAN LILI TAPUY SHIGUANGO

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DRA. MARÍA VICTORIA REYES VARGAS

PASTAZA – ECUADOR

2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quien/es suscribe/n Mishell Andreina Luzón Posligua, con C.I. 210057472-8, Miryan Lili Tapuy Shiguango, con C.I. 150102402-8, hacen constar que son autor/as del Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD POST-COVID 19, PARA LA REACTIVACIÓN PAULATINA DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO TURÍSTICO "LA ISLA DEL SABOR", UBICADO EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI, el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, Dra./Msc. María Victoria Reyes Vargas. En tal sentido, manifiesto la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Pastaza, a los 22 días del mes de e del 2020.



…….

Mishell Andreina Luzón Posligua

210057472-8

Autor 1



Miryan Lili Tapuy Shiguango

1501024028

Autor 2

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: Diseño de un protocolo de bioseguridad post-covid 19, para la reactivación paulatina de las actividades del centro turístico “La Isla del Sabor”, ubicado en el cantón shushufindi.



Ing. Maria Germania Gamboa Rios, Ms.C

Presidente del Tribunal

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: Diseño de un protocolo de bioseguridad post-covid 19, para la reactivación paulatina de las actividades del centro turístico "La Isla del Sabor", ubicado en el cantón shushufindi.



Dra./Msc. Deisy Valeria Quevedo Amay

Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: Diseño de un protocolo de bioseguridad post-covid 19, para la reactivación paulatina de las actividades del centro turístico “La Isla del Sabor”, ubicado en el cantón shushufindi.



Dra./Msc. Verónica Isolina Masson Fiallos

Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO

Quien suscribe el presente Dra./Msc. María Victoria Reyes Vargas con CI: 1711438869, certifica que el Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: Diseño de un protocolo de bioseguridad post-covid 19, para la reactivación paulatina de las actividades del centro turístico "la isla del sabor", ubicado en el cantón shushufindi, ha sido examinado a través del sistema Antiplagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del 5%.

En el cantón Pastaza, a los 22 días del mes de Septiembre del 2020.



Dra./Msc: María Victoria Reyes Vargas

Directora del Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular.

AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo de investigación queremos agradecer en primer lugar a Dios, por brindándonos sabiduría, salud, y darnos las fuerzas necesarias de llegar a esta etapa en nuestras vidas ya que pusimos la mirada en el para fortalecernos cada día.

Así mismo queremos agradecer a nuestros padres porque con su comprensión y apoyo incondicional, han sabido inculcarnos valores, y sobre todo siendo nuestro más grande ejemplo para seguir, gracias, padres por estar presentes en este arduo caminar de los estudios, además de nuestros hermanos que nos brindaron su apoyo incondicional siempre, somos quienes somos gracias a ustedes los amamos.

A nuestros compañeros, que gracias al equipo que formamos durante este largo caminar juntos, logramos llegar hasta el final del camino, gracias por toda su colaboración, ayuda, alegrías, tristezas, son lo máximo.

Finalmente manifestamos nuestro más cordial y sincero agradecimiento a nuestra tutora de tesis Maria Victoria Reyes Vargas, quien con su fiel consentimiento y deseo de ayudar ha plasmado cada uno de sus conocimientos en el presente trabajo desarrollado, gracias Doctora por dedicar su valioso tiempo en el desarrollo de este.

Mishell Luzón, Miryan Tapuy

DEDICATORIA

Al cumplir una meta que años atrás nos propusimos nos es de gran satisfacción haber llegado hasta este objetivo que era parte de nuestro ideal, obtener el Título de Licenciatura en Turismo nos impulsa con justa razón a dedicar este sacrificio y trabajo de manera especial a nuestros Padres, que con su ayuda moral y económica nos mostraron su apoyo cada día, dándonos los motivos más sublimes para no abandonar.

A nuestros hermanos, quienes con, amor, comprensión, ayuda, alegría y consejos, han estado con nosotras, siempre nos impulsaron a seguir adelante y siendo nosotras un ejemplo para ustedes.

A todos mis familiares y amigos que creyeron en mi capacidad y en el valor de mi perseverancia para lograr esta meta.

Por ustedes y para ustedes.

Mishell Luzón, Miryan Tapuy

RESUMEN

La presente investigación se encamina en diseñar un Protocolo de bioseguridad para la reactivación paulatina de las actividades del establecimiento, con el objetivo de identificar la caracterización de los servicios turísticos y poder ejecutar un plan de acción debido a las circunstancias dadas por la emergencia sanitaria para prevención del virus covid-19. Las técnicas de la metodología que se llevaron a cabo para la recopilación de datos en esta investigación fue la realización de encuestas (en línea) a los visitantes potenciales, y una entrevista al propietario, los resultados obtenidos mediante la encuesta dieron a conocer el perfil socio demográfico del potencial visitante, así como información concerniente a la seguridad y confianza en las visitas venideras al sitio. El análisis de esta información integral dio a conocer la percepción de los clientes para volver a hacer uso de los servicios y actividades del lugar. En cuanto a los servicios que presta el establecimiento son: alimentación, áreas de recreación: senderos, zona de parrillada, rio, y canchas de vóley, indor, donde se realizó un diagnostico situacional de la realidad turística en la que se encuentra el establecimiento, mismo que permitió diseñar el protocolo propio para el lugar, con la finalidad de poder reactivar las actividades, permitiendo además mejorar su economía.

Palabras Claves: Establecimiento, turismo, caracterización, servicios, diseño, protocolo, bioseguridad, Covid-19.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The present research is aimed at designing a biosafety protocol for the gradual reactivation of the establishment's activities, with the objective of identifying the characterization of tourist services and being able to execute an action plan due to the circumstances given by the sanitary emergency for the prevention of the covid-19 virus. The methodology techniques that were carried out for the collection of data in this research were the realization of surveys (online) to potential visitors, and an interview to the owner, the results obtained through the survey made known the socio-demographic profile of the potential visitor, as well as information concerning the security and confidence in future visits to the site. The analysis of this comprehensive information revealed the customers' perception to return to use the services and activities of the site. As for the services provided by the establishment are: food, recreational areas: trails, barbecue area, river, and volleyball courts, indor, where we made a situational diagnosis of the tourism reality in which the establishment is located, which allowed the design of the protocol for the place, in order to reactivate the activities, allowing also improve their economy.

Keywords: Establishment, tourism, characterization, services, design, protocol, biosecurity, Covid-19.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 1 13

Introducción 13

1.1. Planteamiento del Problema 14

1.2. Objetivo General 16

1.2.1. Objetivos Específicos 16

1.3. Justificación 16

Capítulo 2 18

Fundamentación Teórica 18

2.1. Turismo, Importancia e Impactos 18

2.2. Protocolo de Bioseguridad, Definición e Importancia. 23

2.2.1. Lineamientos Generales y Específicos 25

2.3. Importancia de la Reapertura de las Actividades Turísticas 29

Capítulo 3 32

Metodología de la Investigación 32

3.1. Localización 32

3.2. Tipo de Investigación 32

3.3. Métodos de Investigación 33

Diseño de la Investigación 33

Capítulo 4 35

Resultados 35

4.1. Objetivo Específico 1: Caracterizar los servicios que brinda el establecimiento turístico “La Isla del Sabor”. 35

4.2. Objetivo Específico 2: Determinar la percepción e interés de clientes potenciales del cantón Shushufindi, en hacer uso de los servicios y actividades del establecimiento turístico. 37

4.3. Objetivo Específico 3: Desarrollar un protocolo de bioseguridad y un plan de acción que permita la reapertura paulatina de la prestación de servicios y actividades que se pueden realizar en el establecimiento. 47

Conclusiones 64

Recomendaciones. 65

Bibliografía 66

Anexos 68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Autores del proyecto de investigación 34
Tabla 2. Alimentos para el consumo de clientes. 36
Tabla 3. Señaléticas y normas del establecimiento turístico "La isla del sabor". 59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación del Cantón Shushufindi 32
Figura 2. Género 38
Figura 3. Edad 39
Figura 4. Residentes en el cantón Shushufindi 39
Figura 5. Persona que no residen en el cantón 40
Figura 6. Número de personas que han visitado o no el establecimiento turístico. 40
Figura 7. Número de visitas al establecimiento 41
Figura 8. Porcentaje de expectativas del cliente 41
Figura 9. Calificación de la prestación de servicios que brinda el establecimiento 42
Figura 10. Porcentaje de los turistas que volverían a hacer uso del establecimiento debido a la emergencia sanitaria 43
Figura 11. Tiempo en el que los turistas volverán a hacer uso de los recursos del establecimiento 43
Figura 12. Porcentaje de turistas que irían acompañados al establecimiento 44
Figura 13. Número de visitas con la aplicación de un protocolo de bioseguridad 45
Figura 14. Número de las personas que recomendarían visitar el establecimiento 45

Capítulo 1

Introducción

En el 2019 al 31 de diciembre, en la ciudad de Wuhan, China, se reportó un brote de enfermedad febril respiratoria con un vínculo epidemiológico en el mercado de comida de Wuhan (China). El 7 de enero de 2020 se logró aislar un nuevo Betacoronavirus (Covid-19). Análisis de la secuenciación genética señalan que este coronavirus es similar al SARS CoV del 2003. Como es de conocimiento la OMS realiza una exhaustiva investigación del nuevo virus Covid-19, con el fin de profundizar y poder emitir a los países directrices específicas para este virus. Al momento cualquier lineamiento o directriz que se genere, puede ser sometido a cambios con base en los nuevos resultados que se emitan a futuro. Con la aparición del Covid-19 los países latinoamericanos mostraron diferentes escenarios en lo que se refiere a turismo a medida que pasa el tiempo y avanza la expansión del virus a diferentes partes del mundo, éste ha dejado un impacto negativo en las finanzas del sector. Por ende, en Ecuador se han adoptado medidas preventivas impulsadas por el gobierno ecuatoriano, para precautelar la salud de los turistas que nos visitan y de la ciudadanía en general, es así como se pone a conocimiento de los profesionales del turismo, algunas fuentes de información y servicios relacionados con el Covid-19 en las páginas web oficiales: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Organización Mundial de la Salud Organización Panamericana de la Salud, OPS. (MINTUR, 2020)

Esta situación ha afectado enormemente al sector turístico, colocándolo en una posición única para contribuir a los planes y medidas de mayor amplitud que deban adoptarse, aunque de una manera ofrece una oportunidad singular para la reflexión y la reorganización con el fin de crecer nuevamente y de una forma que sea mejor para el planeta y para las personas. Sin embargo, cuando puedan aplicarse, ciertas recomendaciones estas ayudarán a mitigar el impacto de la crisis, garantizar la recuperación del turismo y permitirán que el sector ayude a impulsar la recuperación de la sociedad (OMT, 2020).

Para la reactivación de las actividades económicas de las empresas Post-Covid 19, ya sean públicas o privadas es importante conocer la aplicación de los protocolos de bioseguridad propuestas por la Organización Mundial de la Salud, de acuerdo al área en el que se especializa cada empresa: en este caso los protocolos de bioseguridad para la reactivación de las actividades del turismo, una vez definido el área de especialización se procede a recabar la propuesta, la cual debe ajustarse a los servicios que brindan los establecimientos de turismo, como alojamiento, transporte, alimentación, recreación entre otros, tomando en cuenta estos aspectos, es necesario realizar un análisis de la demanda ya que esto ayudará a identificar si es oportuno la reapertura, de esta manera acoger las medidas protocolarias acorde a las actividades que realizan las empresas de turismo para

Es por ello que el presente proyecto de investigación busca diseñar un protocolo de bioseguridad para la reactivación paulatina de las actividades del centro turístico “la Isla del Sabor”, ubicado en el cantón Shushufindi, vía Aguarico tres en el kilómetro 5, perteneciente a la comunidad 11 de Julio, se encuentra cerca de la escuela Quilindaña, a través de esto se pretende generar la reactivación económica, y la prestación de servicios del atractivo, de manera que se le pueda devolver la confianza tanto al viajero, y posibles clientes que visitan la zona, así como el tema de la seguridad y confianza para el mismo prestador de servicios. Para esto en este estudio se utilizó un análisis de cada uno de los Protocolos de seguridad existentes, los cuales nos permiten conocer lineamientos esenciales para la implementación de una bioseguridad adecuada.

1.1. Planteamiento del Problema

En diciembre de 2019 se identificaron en Wuhan (China) una serie de casos de neumonía originados por un nuevo virus. Este nuevo virus tiene distintas denominaciones: 2019-nCoV según la OMS y SARS-CoV-2 según el Comité Internacional de Taxonomía del Virus. La enfermedad de la causa se ha denominado 2019-nCoV1. El 7 de enero del 2020 el nuevo coronavirus fue anunciado oficialmente por las autoridades chinas como el agente causal de infecciones (Palacios, 2020).

Este gran confinamiento generado por la pandemia COVID 19, ha creado una crisis económica financiera, lo cual ha provocado un shock de la demanda turística y por

ende la oferta, a medida que se han incrementado los contagios se crea cada vez más normas de salud estrictas con el fin de precautelar la salud de las personas, cabe mencionar que esta crisis económica a golpeado con mucha fuerza a las empresas del sector turístico a nivel mundial lo cual ha llevado al cierre total , sin embargo las empresas no han perdido la esperanza y con ello a crear nuevas alternativas, estrategias, para no tener que quebrar, por ello la presente investigación pretende realizar un análisis de la oferta y demanda con el fin de diseñar un protocolo de bioseguridad Post-Covid 19, para la reactivación paulatina de las actividades del centro turístico "La Isla del Sabor", ubicado en el cantón Shushufindi, ya que debido al Covid-19 este centro se encuentra cerrado y suscitando una gran crisis económica. La implementación de un Protocolo de bioseguridad es relevante para el lugar, permitiéndole así poder reabrir sus actividades. A raíz de esta pandemia han nacido varios protocolos relacionados con la bioseguridad ya sea para los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, transporte turístico, alojamiento y operación turística, que muy pocos sectores los conocen, eso impide la reapertura de establecimientos, ya que no cuentan con un protocolo propio establecido para reabrir su negocio tomando en cuenta cada una las medidas que se deberían aplicar para la prevención de esta enfermedad.

Además de la gran falta de conocimiento tanto por parte de los prestadores de servicios como de los clientes, da como resultado la ausencia de un protocolo de bioseguridad, ocasionando que él establecimiento se encuentre cerrado, y no pueda brindar sus servicios a los moradores del lugar, es así como de esta manera se busca orientar y establecer lineamientos de bioseguridad a través de un plan de acción que permita la reapertura del establecimiento turístico.

La declaración de la pandemia Covid-19, provoco el cierre total de establecimientos de prestación de servicios turísticos y por ende no hay generación de recursos económicos, con lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Un protocolo de bioseguridad contribuye en la generación de una percepción favorable para propiciar las visitas turísticas al establecimiento "La Isla del Sabor?

1.2. Objetivo General

Diseñar un protocolo de bioseguridad Post-Covid 19, para la reactivación paulatina de las actividades del establecimiento turístico "La Isla del Sabor", ubicado en el cantón Shushufindi".

1.2.1. Objetivos Específicos

- Caracterizar los servicios que brinda el establecimiento turístico "La Isla del Sabor".

- Determinar la percepción e interés de clientes potenciales del cantón Shushufindi, en hacer uso de los servicios y actividades del establecimiento turístico.

- Desarrollar un protocolo de bioseguridad y un plan de acción que permita la reapertura paulatina de la prestación de servicios y actividades que se pueden realizar en el establecimiento.

1.3. Justificación

El presente proyecto de investigación se realizó con la finalidad de diseñar un protocolo de bioseguridad propio para la reactivación paulatina de las actividades del establecimiento turístico "La Isla del Sabor", ubicado en la provincia de Sucumbíos, cantón Shushufindi vía Aguarico 3, en el kilómetro 5.

Conforme los lineamientos propuestos por Hernández (2018), la investigación se justifica en los ámbitos de convivencia, de relevancia social, en las implicaciones prácticas que conlleva, su valor teórico y unidad metodológica que utiliza, de acuerdo con lo siguiente:

El proyecto se enfocó en el desarrollo de un Protocolo de bioseguridad, con el propósito principal de devolver la confianza tanto al viajero, a los posibles clientes que visitan el atractivo turístico, así como al mismo prestador de servicios que intenta reactivar la economía, y brindar la prestación de los servicios turísticos con los que cuenta el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", de manera que influya

positivamente para la reapertura del lugar, ya que a medida que los Comités de Emergencia cantonales están cambiando la semaforización da la posibilidad o la pauta de que las actividades económicas se vuelvan a reactivar.

Es evidente que la presente investigación promueve el fomento de la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos del establecimiento, previo a que este atractivo reinicie su actividad económica, para lo cual fue necesario tomar en cuenta cada uno de los protocolos en vigencia en el sector turístico, los cuales permitieron formular con claridad las normas de bioseguridad a seguir por los clientes dentro del atractivo turístico.

La aplicación de los diferentes protocolos ya establecidos por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud (OPS), generó un valioso aporte a la investigación y al conocimiento, esto permitió utilizar las herramientas para estructurar y brindar lineamientos claros que garanticen la reapertura del establecimiento turístico en estudio, así como en otros lugares que guarden características similares y pueda ser replicado.

Capítulo 2

Fundamentación Teórica

2.1. Turismo, Importancia e Impactos

En el ámbito mundial, el turismo está considerado como la actividad de mayor crecimiento en el mundo, representa una de las principales fuentes de ingresos para muchos países en desarrollo, crea empleo y las oportunidades de desarrollo que tanto se necesitan, en casi todos los países del mundo el turismo representa una parte importante de su economía, está definido por su demanda y el consumo de los visitantes, por ello el turismo está dentro de los modelos de perspectiva de las economías emergentes y de las bases de solidez de las economías consolidadas (Tirado, 2015).

La WTTC (World Travel & Tourism Council) estima que el PIB (Producto Interno Bruto) mundial del sector turístico ha crecido el año pasado en torno al 3% (como las llegadas), aunque aquí también se ve una desaceleración, ya que en 2017 fue del 4,6% y en 2018 del 3,9%. Según la OMT la industria del turismo ha pasado de gestionar 25 millones de turistas en 1950 a los más de 1.500 millones actuales. En los últimos 10 años, el turismo ha crecido un 70%. Estas cifras y el hecho que el sector turístico no ha parado de crecer en los últimos 10 años, demuestran la fortaleza del sector turístico, que no deja de crecer por encima de los niveles de la economía general (+3%) y en unos tiempos de gran incertidumbre, causados entre otras cosas por la desaceleración económica, el Brexit, la guerra comercial entre Estados Unidos y China o las protestas ciudadanas que ha recorrido América Latina o Hong Kong (Garcia, 2020).

En 2019 se registraron 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo. Se esperaba que este incremento del 4% con respecto al año anterior se repita en el 2020, lo que confirma la posición del turismo como un sector económico pujante y resistente, dada la posición del turismo como uno de los primeros sectores de exportación y creación de empleo, la OMT defiende la necesidad de un crecimiento responsable. El turismo ocupa, por lo tanto, un lugar primordial en las políticas mundiales de desarrollo. La región de Oriente Medio ha sido la región con un mayor crecimiento en cuanto a las llegadas de turistas internacionales en 2019, habiendo

duplicado casi la media mundial (+8%). El crecimiento en Asia y el Pacífico se ralentizó, pero sigue arrojando un crecimiento superior a la media, con un aumento del 5% en el número de llegadas internacionales.

Europa**,** donde el crecimiento fue también inferior al de los años previos (+4%) sigue a la cabeza en términos de número de llegadas internacionales, con 743 millones de turistas internacionales el pasado año (el 51% del mercado mundial). Las Américas (+2%) ofrecieron unos resultados heterogéneos, ya que, si bien muchas islas caribeñas consolidaron su recuperación tras los huracanes de 2017, al mismo tiempo el número de llegadas a Sudamérica cayó, debido en parte a los disturbios sociales y políticos. Para África (+4%) se dispone de datos limitados, pero se observa el mantenimiento de unos resultados muy positivos en el Norte de África (+9%) y un menor crecimiento en el África Subsahariana (+1,5%) (OMT, 2020).

Según la OMT, países como Estados Unidos, China, Rusia, Brasil, entre otros; han aumentado su gasto turístico en miles de millones de dólares, lo que demuestra un aumento de la demanda de turismo tanto de mercados emergentes como de economías avanzadas. En contraste con los principales productos de exportación del Ecuador, el turismo no depende significativamente de los precios internacionales de las materias primas; por el contrario, ha crecido a través de un incremento en el gasto promedio del turista. Muestra de aquello se refleja en los ingresos de divisas por turismo al país, que según el Ministerio de Turismo la actividad turística es la tercera fuente de ingreso de divisas, luego del banano y el camarón. Este rubro aportó con $ 1.879 millones en 2018. En el mismo año el aporte directo del turismo al PIB fue de más de $ 2.400 millones. Además, en el año 2018 esta actividad generó más de 480.000 empleos directos y 112.000 indirectos. Hasta mediados de este año 2019, estas cifras ya se incrementaron a 512.000 y 189.000 respectivamente (Pérez, 2019).

El cantón Shushufindi, al igual que la provincia de Sucumbíos, cuenta con hermosos destinos turísticos, lo que constituye una gran potencialidad para el desarrollo de la ciudad y por ende de las comunas y comunidades que se encuentran asentadas a pocas distancias de estos lugares en la que aún existen lugares ecológicos exuberantes-complementando a estas maravillas, la gran riqueza cultural, la misma que a pesar de la diversidad, sigue siendo una fortaleza que motiva a propios y a extraños. Cabe mencionar que Shushufindi cuenta con grupos étnicos como los: Secoya-Sionas, Shuar,

Kichwa, afros descendientes y los mestizos de diversas partes de la Patria que han venido a poblar este rincón de la Amazonía (GADM, 2018).

Según Velasco (2016) dice que cada una de las 24 provincias del Ecuador aportan en cierto porcentaje al VAB (Valor Agregado Bruto) turístico del país, siendo los valores más elevados las provincias de Guayas y Pichincha con un 28.52% y un 32.95% respectivamente, esto se debe, a que la mayor cantidad de agencias turísticas y operadoras se encuentran en estas dos provincias, en toda la región Amazónica únicamente se obtiene el 2,37%, siendo la provincia de Sucumbíos la de mayor porcentaje en la región Amazónica con un 0.56% del VAB (Corporación Financiera Nacional, 2017), lo que se puede traducir en un desperdicio, debido a su amplio y rico valor cultural ancestral multiétnico y su biodiversidad natural, esto, sin embargo, tiene una explicación lógica y es que la región Amazónica durante siglos fue considerada como una región de extracción petrolera, tal es el caso de la provincia de Sucumbíos, que actualmente busca superar al impacto que causó en su economía la caída del precio del barril de petróleo en el año 2016, a partir de esto han buscado dinamizar su economía a través de actividades como el turismo, la agroindustria y la piscicultura (Castro, 2019).

En lo que se refiere a los impactos, la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha publicado su evaluación actualizada del posible impacto de la Covid-19 en el turismo internacional. Teniendo en cuenta que nunca se habían introducido restricciones de viaje en todo el mundo como ahora, el organismo especializado de las Naciones Unidas para el turismo prevé que las llegadas de turistas internacionales se reducirán entre un 20% y un 30% en 2020, en comparación con las cifras de 2019. Sin embargo, la OMT subraya que estos números se basan en los últimos acontecimientos, cuando la comunidad mundial afronta un reto social y económico sin precedentes, y deberían interpretarse con cautela a la luz de la naturaleza extremadamente incierta de la crisis actual. La caída prevista de entre un 20% y un 30% podría traducirse en un declive de los ingresos por turismo internacional (exportaciones) de entre 300 mil y 450 mil millones de dólares**,** casi un tercio del billón y medio de dólares alcanzado en 2019. Teniendo en cuenta las tendencias pasadas de los mercados, esto significaría que, debido a la Covid-19, se perdería el valor de entre cinco y siete años de crecimiento**.** Poniendo estos datos en contexto, la OMT observa que, en 2009, tras la crisis económica mundial, las llegadas

de turistas internacionales se redujeron un 4%, mientras que el brote de SRAS llevó a un declive de tan solo el 0.4% en 2003 (Cortéz, 2020).

Con estos antecedentes Ecuador se vería disminuido en sus principales mercados emisores (EE. UU., Perú, Colombia y España), lo que se traduce en una disminución de cerca de 450 mil visitantes internacionales. Asimismo, la afectación del sector turístico podría verse reflejada en una disminución de ingresos económicos que fluctuaría entre USD 458 y USD 686 millones. Esta disminución en el ingreso de divisas por turismo internacional determinará un impacto negativo para 2020, con lo cual se prevé una reducción de más de USD 450 millones respecto a 2019. Este sector ha sufrido en el transcurso de los últimos 20 años varias afectaciones, como en 2003, con el Síndrome Respiratorio Agudo Grave (SARS), la crisis económica mundial de 2009 y el terremoto en Ecuador en 2016; este último tuvo un impacto significativo que tardó casi 6 meses para su recuperación. En todas estas situaciones, el turismo ha mostrado un alto nivel de resiliencia, pues su crecimiento es continuo. Sin embargo, la crisis por la pandemia del Covid-19 es distinta, por la incertidumbre mundial que esta ha generado en el horizonte de su terminación (Viñán, 2020).

Será necesario, en este sentido, saber identificar estos cambios para adaptar la oferta y hacer su promoción con nuevos parámetros ajustados a las necesidades emergentes**.** Es previsible que la respuesta de las empresas pase por recuperar la esencia de las bases conceptuales de los tres ejes de la sostenibilidad que implican la transformación global de las organizaciones y no solo la de sus departamentos de marketing. Una tendencia ya identificada en los últimos años que apunta hacia un turismo más responsable y que el escenario Post-Pandemia puede acelerar por la regulación de las administraciones y la presión de la demanda (Gomis, 2020).

En lo referente a la provincia de Sucumbíos tras el impacto de la caída del precio del barril de petróleo, para levantar su economía priorizó el turismo, la agroindustria, y la piscicultura, esto como una alternativa para generar ingresos. Tras apostar a estos factores y en especial al turismo y un arduo trabajo de sus autoridades en campañas sobre los atractivos con los que cuenta conforme al turismo, lograron superar esta crisis evidenciando un incremento de turistas y en la economía del sector (Velasco, 2016).

Sin embargo, ahora desde la llegada de la pandemia como el caso positivo de Covid-19 detectado en el extranjero que llegó de turismo a la Reserva Faunística Cuyabeno y una ciudadana extranjera que también ingresaba a las lagunas de Cuyabeno, el coordinador Zonal de salud, Andrés Puetate, entregó la información detallada sobre el caso, "El extranjero arribó de Holanda a Quito en vuelo comercial y de allí tomó un bus privado de una agencia turística que lo llevaría hacia las lagunas de Cuyabeno. No habría parado en Nueva Loja, con él viajaban doce turistas extranjeros y dos guías ecuatorianos", con esta información los alcaldes de Cascales, Lago Agrio y la alcaldesa de Shushufindi resolvieron activar los COE y adoptar medidas de prevención. En Lago Agrio y Shushufindi decidieron suspender la atención al público y todo tipo de actividad que conlleve concentración, por ende, los sectores de la economía y en especial el turismo ha sido afectado en gran medida sorprendiendo a los pobladores con otro impacto a su economía y generada preocupación en la ciudadanía y autoridades locales (Ecotec, 2020).

Al referirse al establecimiento, objeto de estudio, es necesario resaltar que hasta el momento, existe la imposibilidad de utilizar el aislamiento selectivo con las personas y grupos contagiados, lo cual ha llevado a la aplicación de medidas de distanciamiento social que están imponiendo un costo económico y social excesivamente desproporcionado en todo el mundo. La combinación de políticas como el distanciamiento social, el confinamiento y las cuarentenas implican una reducción, cuando no una parada total, de las actividades de producción y consumo por un periodo de tiempo incierto, que desploma los mercados y puede llevar al cierre de empresas, llevando al desempleo a millones de trabajadores. El trabajo, factor esencial de la producción, está en cuarentena en la mayoría de los sectores de la economía (Hevia & Neumeyer, 2020).

El establecimiento turístico "La Isla del Sabor" ha tenido un impacto negativo ante esta situación ya que el cierre del atractivo debido a la pandemia ha producido que la economía sea uno de los problemas más grandes, a raíz de esta declaratoria de emergencia sanitaria dada por el Gobierno, han buscado generar medidas de seguridad para prevenir el contagio de Covid-19, existiendo la restricción a la movilidad y actividades económicas, se ha desencadenado la paralización total de los establecimientos, pero a medida de que los COES cantonales están cambiando la

semaforización da la posibilidad o la pauta de que las actividades económicas se vuelvan a reactivar.

2.2. Protocolo de Bioseguridad, Definición e Importancia.

La bioseguridad es un conjunto de normas preventivas y protocolos aplicables a diversidad de procedimientos que se utilizan en la investigación científica para proteger la salud. Se focaliza en la prevención de riesgos y uso seguro de recursos genéticos y biológicos ante la exposición a agentes con capacidad infecciosa, como el manejo de determinados residuos y almacenamiento de reactivos, entre otros. La bioseguridad aplica conocimiento y técnicas de prevención, que ofrecen garantías a laboratorios profesionales de la salud, áreas hospitalarias y personas en general además del medio ambiente, frente a la exposición a agentes considerados potencialmente infecciosos o de riesgo biológico (Porporatto, 2016).

La bioseguridad es un concepto amplio que implica una serie de medidas orientadas a proteger al personal que trabaja en un establecimiento de servicio y a los clientes que visitan los mismos. Estas medidas preventivas deben estar destinadas al control de factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, para evitar impactos nocivos que atenten contra la salud y seguridad de trabajadores y usuarios. Por lo general son precauciones normales aplicadas a pacientes en hospitales sin embargo muchas de ellas corresponden a medidas de sentido común para todos y deben usarse para evitar la transmisión de enfermedades como el coronavirus que afecto severamente a la industria del servicio, siendo una barrera entre el virus y el ser humano (Osopcoach, 2020).

Dentro del marco de la pandemia originada por el contagio del Covid-19 y el aislamiento preventivo obligatorio al que ha llevado, es importante y necesario que las empresas definan un protocolo de actuación para efectuar el retorno seguro al trabajo, que hace parte integral del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) y que debe garantizar la Prevención, contención y mitigación del riesgo por contagio del Covid-19 de sus trabajadores bajo los protocolos y medidas de prevención previstas por los entes gubernamentales (SIFDC, 2020).

A nivel mundial se están implementando numerosas medidas para mitigar el impacto negativo del brote de Covid-19, para estimular la recuperación del sector

turístico. Los escenarios se basan en modelos que consideran diferentes patrones de recuperación para las distintas regiones del mundo y en ellos Asia y el Pacífico experimentan un cambio de tendencias más temprano, teniendo en cuenta que la pandemia golpeó a Asia, antes que a otras regiones y que la estacionalidad en Asia es menos significativa que en otras partes del mundo. Los modelos no incorporan específicamente factores económicos sobre los patrones de variación mensual, aunque la recesión económica resultante de la pandemia podría tener un impacto significativo en el turismo internacional a corto y medio plazo que afecte la propensión de gasto de los consumidores (UNWTO, 2020).

A través de un proyecto de resolución, el Ministerio de Salud emitió los protocolos generales de bioseguridad que deben ser implementados y adoptados para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública, para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus Covid-19. Es preciso decir, que estos protocolos están orientados a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad y son de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, estos protocolos son un complemento de los protocolos específicos que se considere adoptar para cada sector o que desarrolle el empleador o contratista con su respectiva Administradora de Riesgos Laborales-ARL. Cabe resaltar, que los contratantes públicos y privados y los trabajadores y contratistas vinculados mediante contrato de prestación de servicios o de obra de los diferentes sectores económicos, productivos y entidades gubernamentales que requieran desarrollar sus actividades durante el periodo de la emergencia sanitaria, deben acogerse a lo dispuesto en esta nueva resolución (Vivas, 2020).

El Ministerio de Salud desarrolló la Guía General de medidas de bioseguridad para destinos turísticos al momento de su reactivación, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19. El Turismo para su reapertura en el contexto de la emergencia sanitaria de acuerdo con el siguiente detalle (Torres, 2020).

Los protocolos de bioseguridad establecen lineamientos generales y específicos, entre los más relevantes se resaltan los siguientes:

2.2.1. Lineamientos Generales y Específicos

Es necesario poner en evidencia cuáles son las actividades que le permiten a un destino; consolidarlo y posicionarlo turísticamente. Por tal motivo, los lineamientos generales y específicos; se desarrollarán a través del análisis de la cadena de valor turística. Estos actores de la cadena de valor turístico deberán cumplir con los lineamientos generales y específicos establecidos a través de los protocolos de bioseguridad generados por el Ministerio de Turismo para su reapertura en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID 19 de acuerdo con el siguiente detalle (Torres, 2020).

a. Alojamiento turístico (Rojas, 2020)

1. Dotar a todo el personal de servicio, equipos de protección y tomar la temperatura frecuentemente.
2. Colocar filtro sanitario al ingreso del hospedaje y cada huésped llenará su ficha de sintomatología.
3. Colocar letreros informativos en áreas comunes y habitaciones.
4. Quitar temporalmente periódicos y revistas, incentivar el uso de aparatos electrónicos.
5. Llevar un registro diario de limpieza y revisar al menos dos veces al día, en funcionamiento de dispensadores de gel desinfectante, jabón, papel desechable etc.
6. Limitar el ingreso de proveedores de alimentos y desinfectar la cocina cada dos horas.
7. Limitar el aforo en bares y comedores, no entrar a las habitaciones para servir alimentos.
8. Desinfectar el hospedaje con amonio cuaternario. Los artículos que utilicen los huéspedes se desinfectarán dos veces al día.
9. Coordinar un comité de crisis con todos los departamentos del establecimiento en caso de un huésped con Covid-19.

b. Alimentos y Bebidas.

1. Colocar dispensadores de Gel, ponerlos en sitios estratégicos, para clientes y personal de servicio.

2. Desinfectar con frecuencia las superficies comunes, mostradores, vitrinas, mesas, lavamanos, máquinas dispensadoras, picaportes etc. Que estén expuestos a clientes y personal de servicio.
3. Desinfección de cocina y vajillas, todos los utensilios de cocina y mantelería se deben desinfectar, utilizando agua caliente y detergente a una temperatura mayor a 60°C.
4. Los residuos se desecharán en bolsas plásticas, se debe rociar los desechos con solución desinfectante antes de sellar las fundas.
5. Mantener la distancia interpersonal en todas las actividades, la distancia entre personas debe ser de al menos un metro en espacios abiertos, y de dos metros en lugares cerrados.
6. Servicios de pago electrónicos, se debe priorizar el pago con tarjetas en línea o generar váuchers para evitar posibles contagios.
7. Lavarse las manos frecuentemente, utilizar agua y jabón, en caso de no hacerlo desinfectarse con solución de alcohol-gel al 70%.

c. Operación turística.

Para iniciar las actividades laborales en las Agencias de servicios turísticos: Operadores turísticos, Agencias de viajes internacionales, Mayoristas y Duales, es importante informar y concientizar a todo el personal que se encuentra directa o indirectamente involucrado con los servicios turísticos, para esto se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Seguridad en el lugar de trabajo, se recomienda que la atención sea solo con citas programadas.
2. La puerta de la Agencia de servicios turísticos permanecerá siempre cerrada.
3. Si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal en los turnos ordinarios, se debe contemplar la posibilidad de redistribuir las tareas, modificar horarios de trabajo y/o hacerlas por teletrabajo.
4. Se recomienda la atención por consultas por redes sociales, correo electrónico o llamadas telefónicas.
5. Al inicio, durante y término del día laboral desinfectar por completo: ingreso, sala de espera, área de atención al cliente, área de trabajo, baño, salón de reuniones,

dependiendo el tipo de local e instalaciones donde funciona la Agencia de servicios turísticos.

6. La persona encargada deberá proveer al trabajador alcohol-gel desinfectante al 70%, para que sea utilizado de manera personal durante la jornada laboral.
7. Es imprescindible usar mascarilla durante la jornada laboral.
8. Antes del ingreso a su establecimiento de labores deberán colocar un pediluvio con una solución líquida preparada que servirá para desinfectar las suelas de los zapatos de los trabajadores y personas que ingresen al establecimiento.
9. La empresa deberá contar con un termómetro digital para tomar y registrar la temperatura de los trabajadores y personas a su ingreso y salida del establecimiento, las personas que presenten temperatura mayor a 38° no podrá ingresar.
10. Mantener la distancia interpersonal en todas las actividades, la distancia entre personas debe ser de al menos un metro en espacios abiertos, y de dos metros en lugares cerrados.
11. Toda persona deberá utilizar mascarilla al momento de ingresar al establecimiento y mantenerla puesta durante todo momento.
12. Se recomienda llevar un registro de todas las personas que ingresen al establecimiento.
13. Evitar el menor contacto directo.
14. Desinfectar lo recibido antes de manipular su contenido.

d. Transporte terrestre turístico.

1. Limpiar las manijas de las puertas y ventanas, agarraderas y demás elementos de manipulación.
2. Siempre tener alcohol o gel desinfectante al 70%, en los vehículos para uso del personal que realiza la operación y del pasajero.
3. La capacidad máxima de pasajeros a ser transportados por unidad se mantendrá en el 50% de la capacidad establecida.
4. Verificar que el pasajero utilice mascarilla durante todo el trayecto.
5. Facilitar la adquisición de mascarillas a pasajeros que no cuenten con ellas.
6. En todas las actividades que el conductor realice con los pasajeros, siempre debe incentivarse el lavado de manos y la desinfección aplicando en las manos alcohol o gel desinfectante al 70%, especialmente luego de degustar algún refrigerio o en

almuerzos y cenas. Esta medida será aplicada antes y después que los pasajeros se sirvan los alimentos.

7. Mantener el distanciamiento social establecido de un metro en espacios abiertos y dos metros en espacios cerrados, entre personas.

Entre las metodologías para crear protocolos, se hace notar que en Ecuador, el Acuerdo Ministerial Nro.MDT-2020-093, expide las Directrices para la reactivación económica a través del retorno progresivo al trabajo del sector privado; donde se establece que el empleador deberá cumplir la "Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales MTT6-003 de 2020". Le corresponde al empleador tomar las medidas de seguridad y salud a través de protocolos generales y específicos acorde con los riesgos laborales propios de sus actividades, teniendo como prioridad la prevención del contagio del Covid-19 y las disposiciones emitidas por el COE Nacional (Altamirano, 2020).

MTT6-PRT-014 Guía general de medidas de bioseguridad para destinos turísticos al momentos de su reactivación, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19 de acuerdo a los lineamientos generales dar cumplimiento a todas las medidas de prevención estipuladas por las autoridades y por el COE nacional de esta manera determinar los lineamientos de bioseguridad para turistas que visiten los destinos turísticos del Ecuador, con la finalidad de fortalecer las prácticas existentes de prevención para el personal y el usuario de éstos servicios turísticos ofertados por el prestador (Torres, 2020).

MTT6-PRT-006 Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19. Su objetivo es asegurar la actividad de los establecimientos de alojamiento turístico, previo a que reinicien su actividad económica y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes, dirigida a que todos los establecimientos de alojamiento turístico en todo el territorio nacional (Ojeda, 2020).

MTT6-PRT-005 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. Determinar los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, medidas de

prevención y 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 reinicien su actividad económica, cuando las mismas sea debidamente autorizadas por los COE Cantonales, según las disposiciones del COE Nacional. Todos los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías en todo el territorio nacional (Rojas, 2020).

2.3. Importancia de la Reapertura de las Actividades Turísticas

Las actividades turísticas deben garantizar el cumplimiento de lineamientos específicos en cada una de sus tipologías. Deben contar con un plan preventivo para evitar contagio de enfermedades siendo indispensable para ofrecer al turista cualquier tipo de actividad, garantizándole a su vez medidas de seguridad durante la realización de recorridos. Si la actividad se realiza en instalaciones ajenas a la empresa; con antelación a la actividad se deben solicitar los protocolos de bioseguridad pertinentes con la finalidad de prevenir el contagio del SARS-Cov-2 a dichas instalaciones o lugares de visita, las empresas turísticas que realicen actividades en atractivos deberán ser capacitados para que puedan manejar grupos y tengan los conocimientos necesarios para implementar un protocolo de bioseguridad durante su interacción con los turistas (Torres, 2020).

a. Antes de iniciar las actividades:

1. Las empresas turísticas deben coordinar con las autoridades locales, así como con otras empresas de turismo de la zona para evitar aglomeración de personas, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos considerando los aforos permitidos de acuerdo con las disposiciones del COE Nacional y Cantonales.

2. Las empresas turísticas deberán fomentar el uso de mecanismos digitales para reserva, pago y atención al cliente.

3. Las empresas turísticas deberán considerar dentro de su dotación de elementos de asistencia un stock de mascarillas por si algún visitante requiera cambiarla por algún motivo.

4. Previo a la reserva se deberá facilitar al cliente la declaración de conformidad, solicitar su aceptación recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la aplicación de los mecanismos de bioseguridad de las instalaciones en las que se realicen las actividades previstas (Ej. áreas recreativas, museos, instalaciones municipales, etc.).

b. Durante las actividades

1. Se recomienda dar cumplimiento del procedimiento para la utilización del equipamiento, de forma que se reduzca el riesgo de contagio. Los equipos no podrán ser compartidos entre clientes o entre trabajadores y clientes; si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso (Ej. cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.). Llevar un registro de desinfección de equipos para el uso de cada persona.

2. Mascarillas no deberán ser compartidas. En caso de que la empresa realice transporte turístico o en sus vehículos (Ej. 4x4, safari fotográfico, desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) deben cumplirse las medidas dictadas por las autoridades competentes en lo concerniente a capacidad de ocupación de los vehículos utilizados para tal efecto, siempre observando el distanciamiento social.

3. Se deberá respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la empresa (guías, personal de asistencia) y cumplimiento estricto de todas las medidas necesarias para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al protocolo de bioseguridad establecido para la realización de actividades.

4. Se deberá respetar el procedimiento establecido durante la utilización de las instalaciones (Ej. vestuarios, aseos, áreas de descanso).

c. Al finalizar las actividades:

1. Se recomienda limpiar y desinfectar el lugar (especialmente si el lugar donde se desarrolló la actividad es cerrado) para atención a nuevos grupos de visita.

2. Se recomienda que tanto el guía, como los responsables del lugar que ofrece las actividades; realicen un análisis para comprobar si las medidas preventivas son las correctas o si se requiere modificar sus procesos de desinfección y prevención (Torres, 2020).

Capítulo 3

Metodología de la Investigación

3.1. Localización

La investigación se realizó en el establecimiento Turístico “La Isla del Sabor”, que se ubica en la parroquia Shushufindi, que pertenece al Cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos, su nombre proviene de dos voces cofanes: Shushu (Puerco Sahino) y Findi (Colibrí), fue creada el 7 de Agosto de 1984, cuenta con 43.03 habitantes, se encuentra al norte con los cantones Lago Agrio y Cuyabeno, al sur y oeste con la provincia de Orellana, y al este con el cantón Cuyabeno y la provincia de Orellana, comprende una superficie de aproximadamente 2463.1 Km2, cuenta con una altura de 200 – 320 m.s.n.m. Con un ecosistema subtrópico y trópico (Ecuadesigners, 2010).



Figura 1. *Mapa de ubicación del Cantón Shushufindi*
Fuente: Asociación de Municipalidades Ecuatorianas.

3.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es exploratoria cualitativa y cuantitativa, ya que no existen antecedentes en la zona de estudio, que se haya abordado antes de este tema, corresponde al diseño específico documental, e investigación bibliográfica de documentos técnicos referentes al área de estudio, además es un estudio transversal por que el levantamiento de la información se realiza en un momento de tiempo. Asimismo, es de tipo exploratoria porque es un tema de investigación que no se ha indagado anteriormente en el objetivo de estudio.

3.3. Métodos de Investigación

Para el cumplimiento del objetivo uno, se efectuó un diseño exploratorio con una revisión bibliográfica y documental con el propósito de adquirir información relevante de la realidad turística Post-Covid 19, a través del análisis y revisión de estudios, informes y datos secundarios generados en el lugar relacionados con la investigación, para lo cual se efectuó una entrevista a los propietarios y una observación de campo, las mismas que permitan visualizar los elementos requeridos para la investigación.

Para el cumplimiento del segundo objetivo, se utilizó un diseño descriptivo, de enfoque cuantitativo, siendo necesario aplicar una encuesta con cuestionario estructurado (en línea), a los pobladores de la localidad, a fin de determinar la percepción e interés de clientes potenciales y contar con información relevante para la toma de decisiones.

Para el cumplimiento del tercer objetivo, se desarrolló un protocolo de bioseguridad y un plan de acción para la reapertura paulatina de la prestación de servicios y actividades que se realizan en el establecimiento, se recurrió a los protocolos de bioseguridad aprobados y difundidos por el Ministerio de Turismo, a fin de adaptar a las condiciones actuales del establecimiento en estudio.

Diseño de la Investigación

Para el diseño de un protocolo de bioseguridad con el fin de la reactivación paulatina de las actividades, se utilizó el instrumento propuesto por Vásquez (2016) el cual consta de 15 preguntas que permite realizar un análisis de la demanda y conocer las principales características del segmento de mercado como: género, edad, lugar de procedencia, nivel de estudio, estado civil, nivel económico, frecuencia de compra, nivel de aceptación del producto, preferencias, y entre otras variables las cuales permiten conocer de manera más detallada los aspectos demográficos, geográficos, psicográficas, y conductual de los clientes potenciales.

Esta encuesta fue realizada a una muestra representativa de personas que visitaron con anterioridad el establecimiento turístico en el cantón Shushufindi, o a su vez tienen interés de hacerlo. El cálculo del tamaño de la muestra fue realizado con la fórmula propuesta por Lind, Marchall y Whaten (2012) con una población infinita o

desconocida, al no contar con una base de datos de los visitantes que llegan al establecimiento.

Fórmula para calcular el tamaño de una población infinita desconocida.

$$n = \frac{Z^2 \,.p.q}{d^2}$$

En donde:

Z= nivel de confianza, (1,96-95%)

p= probabilidad de éxito (que se asume igualа 80% de acuerdo con el estudio realizado por Vásquez (2016)

q= probabilidad de fracaso (20%)

d= error de estimación máximo (5%)

n= tamaño de la muestra

Al realizar el reemplazo de los valores se obtienen los siguientes resultados.

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2}$$

$$n = 245.8$$

Con el reemplazo de los valores en la fórmula para poblaciones infinitas, se obtuvo un tamaño de muestra igual a 245.86 encuestas para la investigación. De acuerdo con lo manifestado por Lind et al. (2012) mientras mayor sea el tamaño de la muestra se obtendrán resultados más confiables.

Materiales y Métodos

Tabla 1. *Autores del proyecto de investigación*

MATERIALES	EQUIPOS
1. Libretas de apunte	1. Computadora
2. Esferos	2. Cámara
3. Borrador	3. Celular
4. Lápiz	4. Flash Memory

Elaborado por: Autores del proyecto de investigación

Capítulo 4

Resultados

4.1. Objetivo Específico 1: Caracterizar los servicios que brinda el establecimiento turístico "La Isla del Sabor".

Con respecto a la caracterización de los servicios del centro turístico "La Isla del Sabor", se realizó una entrevista a la propietaria, Sra. Gladys Posligua; lo cual permitió visualizar los elementos requeridos para la investigación. El centro turístico cuenta con servicios básicos (luz, agua potable), además brinda los servicios de alimentos y bebidas, cuenta con áreas recreacionales donde los visitantes podrán encontrar áreas específicas para realizar parrilladas, canchas para realizar deportes (indor, vóley), también podrán desarrollar natación, caminatas por el establecimiento, pueden realizar camping si así lo desean, el ingreso al establecimiento turístico tiene un costo de $1,00 dólar por persona para adultos, y $ 0,50 centavos para niños, el cual es utilizado para el mantenimiento de este.

Caracterización de los servicios:

Servicios básicos: cuenta con instalación de luz en todo el establecimiento, además cuenta con diez reflectores propios para la iluminación de toda el área del establecimiento turístico, dos en el área de natación, dos en la cancha de vóley, cuatro en las canchas de indor, dos para los espacios verdes. También cuenta con el servicio de agua potable para todo el establecimiento, tanto en el área de cocina, como en el área de los baños. El establecimiento cuenta dos baños; con sus respectivos lavamanos y basureros, un baño para mujeres y uno para varones, adicional un urinario, los cuales están elaborados a base de hormigón armado con un desfogue a un pozo séptico, los mismos que están ubicados a una distancia de 10 metros del comedor.

Servicios de alimentación: cuenta con las áreas de almacenamiento en seco/en refrigeración, congelación de carnes y verduras, cocción, servicio y lavado. La preparación y distribución de la alimentación que se realiza dentro del área de servicio.

El área de alimentación cuenta con un comedor de una capacidad aproximada de 60 personas. Las opciones de alimentos que se ofrecen dentro del establecimiento para el consumo de los clientes son los diferentes platos típicos de comida tradicional de la amazonia ecuatoriana, como a continuación se lo especifica en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Alimentos para el consumo de clientes.*

ALIMENTOS	PRECIO
Seco de gallina criolla	5,00
Caldo de Gallina criolla	5,00
Tilapia Frita	5,00
Fritada	5,00
Empanadas de viento	0,50 ctvs.
Salchipapa	1,50
Papi pollo	2,00

Elaborado por: Autores del proyecto de investigación

Caracterización del área de recreación:

Cuenta con tres canchas por separadas, una cancha de vóley de 9x9 metros, dos canchas de indor de 12x12 metros las cuales esta, los implementos deportivos (balón de indor y vóley) en caso de el visitante no tenerlos para uso de las canchas se alquila a un costo de $1,00 dólar la hora para su uso, dos cubiertas de 2x3 especializadas para la realización de parrilladas, cada cubierta cuenta con una parrilla, una mesa, asientos, y su respectivo basurero, para el uso de la zona de parrillada se debe realizar la reserva con anticipación, ya que tiene un costo adicional de $10,00 dólares. Con respecto al área de natación es un espacio natural a campo abierto en el río la Quilindaña, en el cual se puede tener contacto con la naturaleza, de la misma manera existe un espacio verde de 3.000 metros para los amantes de la naturaleza que deseen acampar, y en toda el área del establecimiento hay alrededor de ocho contenedores de basura; tres en la zona del comedor, dos en el área deportiva, dos en las áreas de parrilladas, y uno en el área de natación.

En las zonas de descanso existen tres instalaciones de parasol con un piso de cemento de cinco metros de ancho y cuatro metros de largo, y a su alrededor un ambiente con la naturaleza.

Tras el impacto por el confinamiento de la pandemia del Covid-19 el establecimiento se ha visto afectado económicamente, por lo que se vio obligado al cierre absoluto, actualmente el establecimiento se mantiene cerrado sin poder brindar su atención al público, desde inicios de marzo hasta la actualidad lo que conlleva a la incertidumbre al propietario. De la misma manera el propietario menciona que posterior a la pandemia el establecimiento tenía una gran acogida por visitantes propios y extraños los cuales asistían en familias, grupos de amigos y parejas. Adicional a esto puntualiza que ha tomado en consideración la reactivación de sus actividades al público recalcando que su situación económica es crítica y que teme quebrar, pero que sin embargo existe el desconocimiento de las medidas y protocolos de bioseguridad Post Covid 19, que se debe tomar para su funcionamiento, debido a ello se realizó esta investigación para el diseño de un protocolo de bioseguridad propio del establecimiento tomando en cuenta las medidas necesarias para la reactivación de las actividades en el lugar.

4.2. Objetivo Específico 2: Determinar la percepción e interés de clientes potenciales del cantón Shushufindi, en hacer uso de los servicios y actividades del establecimiento turístico.

En este apartado para lograr determinar la percepción e interés de clientes, se aplicó encuestas con cuestionario estructurado (en línea), a los pobladores de la localidad. La encuesta realizada permitió obtener información relevante sobre datos demográficos, geográficos, psicográficos y conductuales de los turistas que visitaron el establecimiento turístico en el cantón Shushufindi. A continuación, se describe el análisis realizado de cada una de las preguntas con sus respectivos porcentajes y frecuencias, representados en tablas y gráficos ilustrativos, en los cuales se detalla cada uno de los resultados encontrados mediante la encuesta. Se obtuvo un total de 250 encuestas válidas para el procesamiento y análisis de los resultados.

Tabulación de Resultados

❖ Género

De acuerdo con el estudio realizado mediante 250 encuestas, se logró determinar que los turistas que visitan el establecimiento turístico "La Isla del Sabor" en el cantón Shushufindi, en su gran mayoría provienen del género masculino con un 56%, mientras que el 44% corresponde al género femenino como se observa en la figura 2.

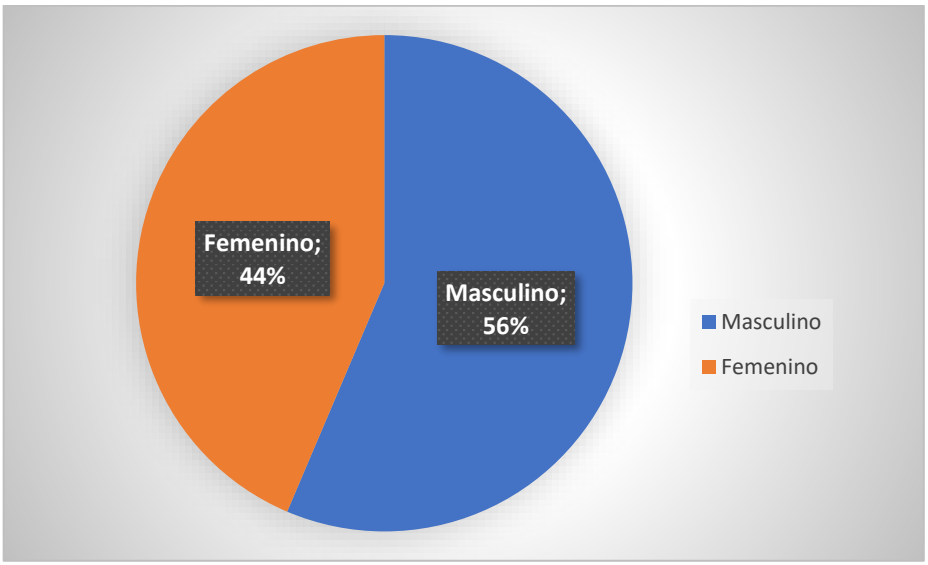


Figura 2. *Género*

❖ Edad

Se concluye que las personas que visitan el establecimiento turístico "La Isla del Sabor" en el cantón Shushufindi en su mayoría se encuentran en un rango de edad de 15-20 años, con un porcentaje del 14%, de 21-30 años con un porcentaje del 54%, de 31-60 años con un porcentaje del 28%, mientras que más de 60 años corresponde un 4%. Lo que significa que existe mayor afluencia de personas entre la edad de 21-30 años. Como se observa en la figura 3.

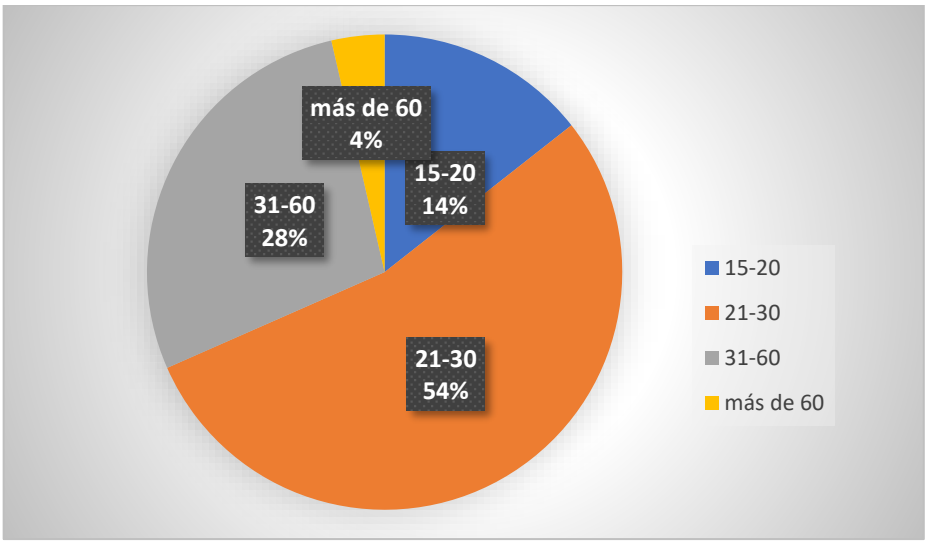


***Figura 3**. Edad*

❖ **¿Reside en el cantón Shushufindi?**

Se determinó que el número de las personas que visitan el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", el 60% pertenece a personas que residen dentro del cantón Shushufindi y el 40% a personas que no residen en el cantón. Como se observa en la figura 4.

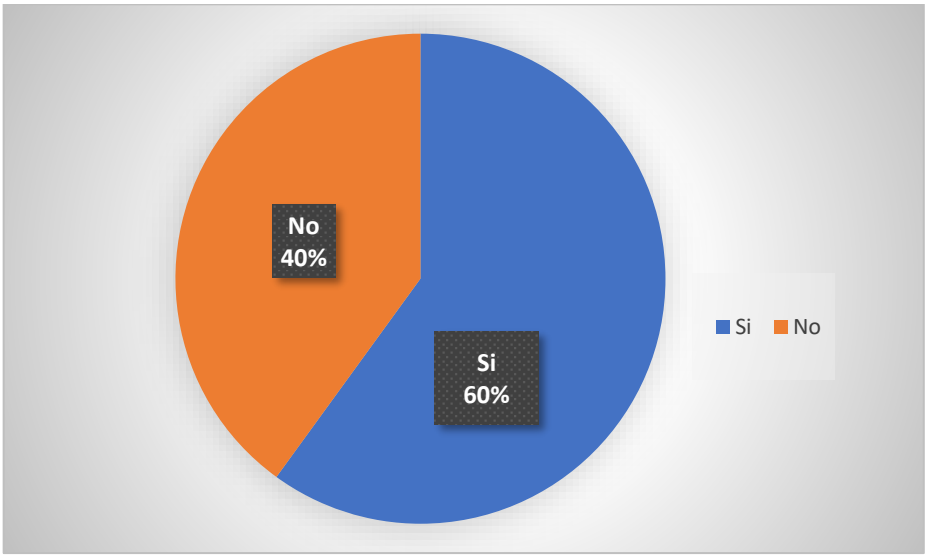


***Figura 4.** Residentes en el cantón Shushufindi*

❖ **¿En caso de que su opción sea No, indique en donde reside?**

Se determinó que el 40% de las personas que han visitado el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", no residen en el cantón Shushufindi, el 25% pertenece a personas que residen en Tena, el 8% a personas que residen en Ibarra, el 17% pertenece a personas que residen en La joya de los sachas, el 6% pertenece a personas que residen en Coca, el 1% pertenece a personas que residen en Sucumbios, el 1% pertenece a personas que

residen en Macas, el 1% pertenece a personas que residen en Loja, el 22% pertenece a personas que residen en Quito, el 19% pertenece a personas que residen en Puyo. Como se observa en la figura 5.

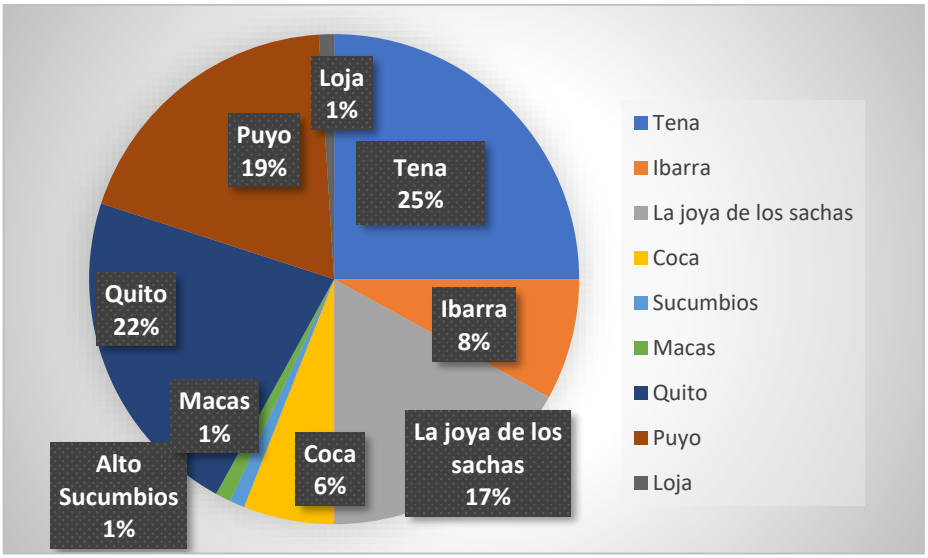


Figura 5. *Persona que no residen en el cantón*

- **¿Ha visitado el establecimiento turístico "La Isla del Sabor"?**

Se determinó el número de personas que visitaron o no el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", el 90% pertenece a personas que si lo han visitado y el 10% es el número de personas que no ha visitado el establecimiento. Como se observa en la figura 6.

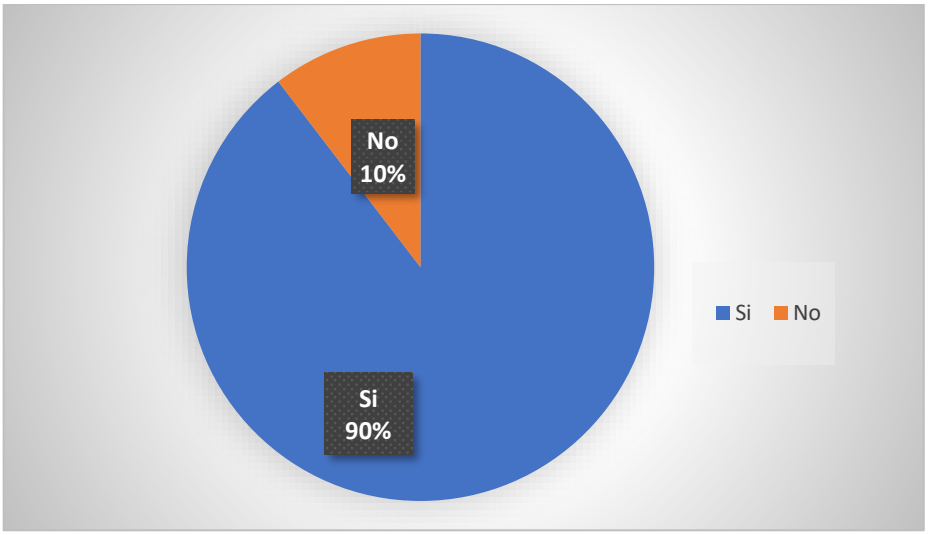


Figura 6. *Número de personas que han visitado o no el establecimiento turístico.*

❖ **¿Cuántas veces ha sido visitado el establecimiento?**

Se determinó el número de los turistas que han visitado el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", el 33% pertenece a personas que lo han visitado 1 vez, el 29% pertenece a personas que lo han visitado entre 2 y 3 veces, y el 38% es el número de personas que lo han visitado más de 3 veces. Como se observa en la figura 7.

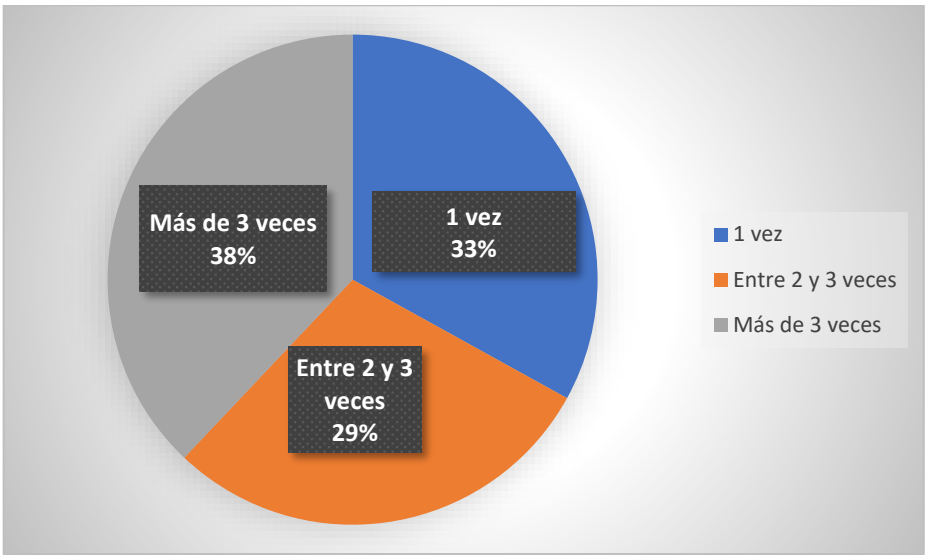


Figura 7. *Número de visitas al establecimiento*

❖ **¿Cumple con sus expectativas el establecimiento?**

Las personas que han visitado el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", determinan el 96% que si cumple con sus expectativas y el 4% no cumple con sus expectativas. Como se observa en la figura 8.

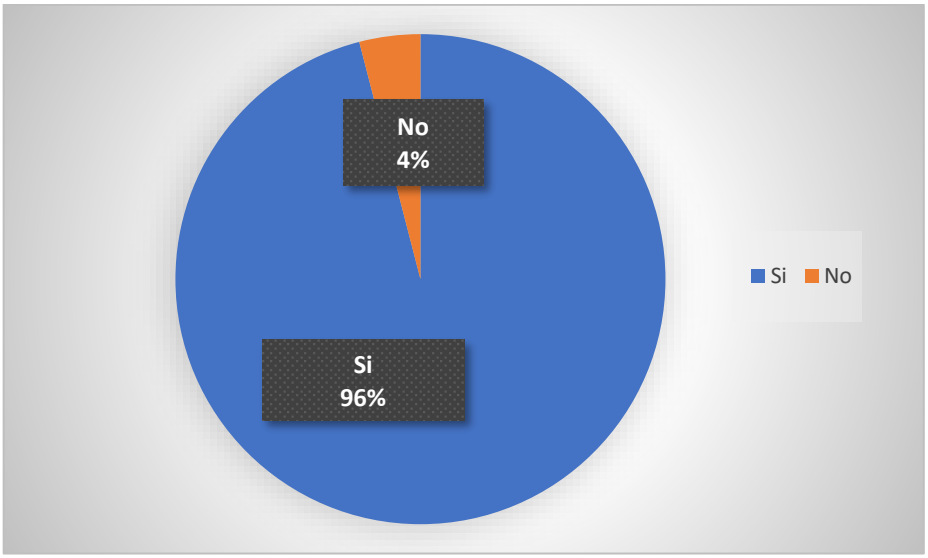


Figura 8. *Porcentaje de expectativas del cliente*

- **¿Cómo calificaría usted la prestación de los servicios que brinda el establecimiento "La Isla del Sabor" siendo que 1 es malo y 5 excelente?**

Los turistas que visitan el establecimiento turístico en el cantón Shushufindi, califican la prestación de servicios en una escala de que es malo con un 1%, regular con un 10%, ni bueno, ni malo con un 14%, bueno con un 44%, y excelente con él 31% correspondiente. Como se observa en la figura 9.

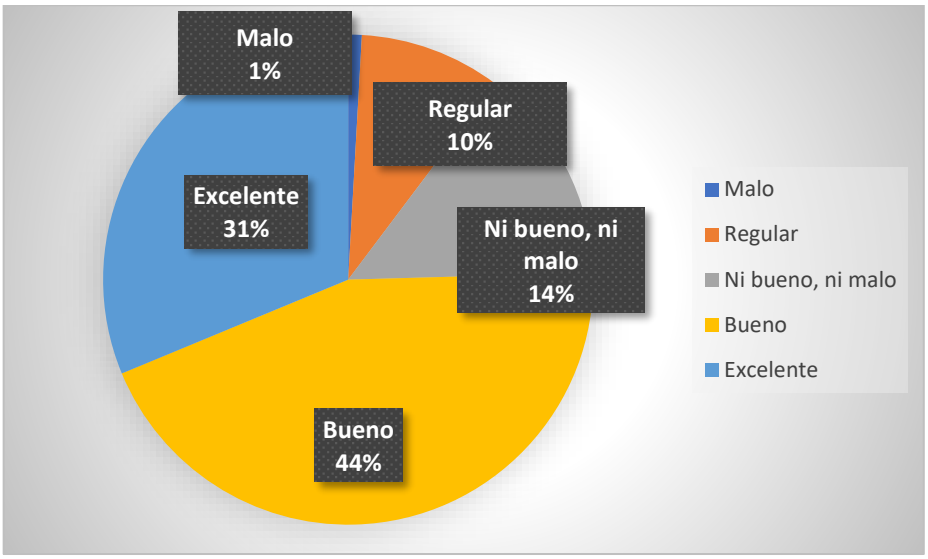


Figura 9. *Calificación de la prestación de servicios que brinda el establecimiento*

- **¿Debido a la emergencia sanitaria que se presentó por el virus Covid-19 usted volvería a hacer uso de los servicios que brinda el establecimiento?**

Se determinó el número de los turistas que volverían a hacer uso del establecimiento turístico "La Isla del Sabor", el 66% pertenece a personas que si volverían a hacer uso del lugar, el 3% pertenece al número de personas que no volverían a hacer uso del lugar y el 31% pertenece a personas que tal vez volverían a hacer uso del lugar. Como se observa en la figura 10.

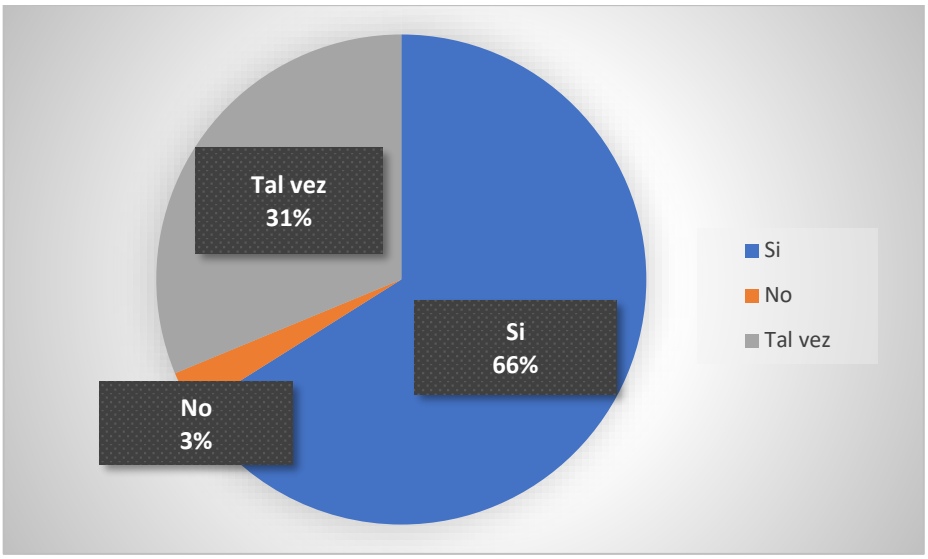


Figura 10. *Porcentaje de los turistas que volverían a hacer uso del establecimiento debido a la emergencia sanitaria*

- **¿En qué tiempo usted cree volver a hacer uso de los recursos del establecimiento?**

Se determinó el tiempo en el que los turistas volverán a hacer uso de los recursos del establecimiento turístico "La Isla del Sabor", el 23% pertenece a personas que volverían a visitarlo de 1 a 2 meses, el 44% pertenece a personas que volverían a visitarlo de 2 a 3 meses, y el 33% pertenece a personas que volverían a visitarlo en 1 año, siendo el tiempo más seleccionado por los visitantes el de 2 a 3 meses para volver a hacer uso de los recursos del establecimiento. Como se observa en la figura 11.

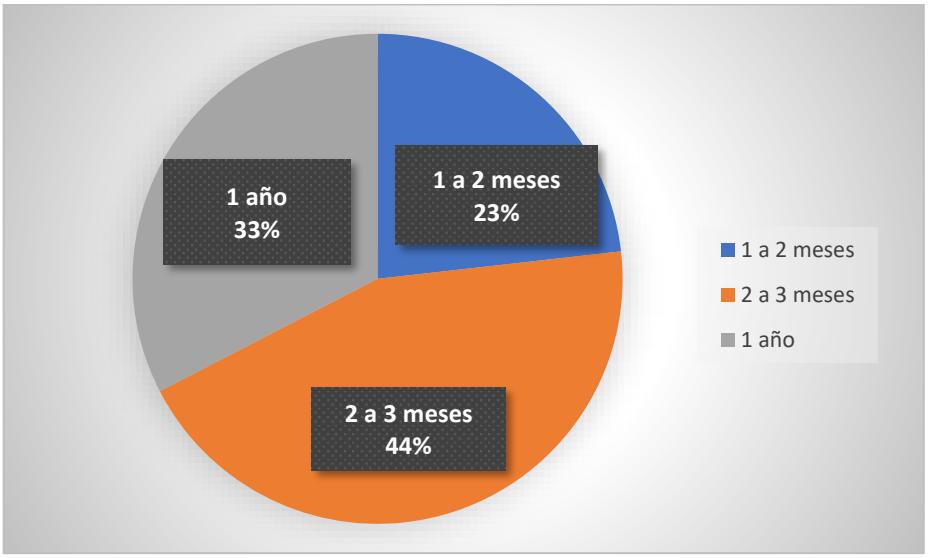


Figura 11. *Tiempo en el que los turistas volverán a hacer uso de los recursos del establecimiento*

❖ **¿Irían acompañado de amigos y familiares al establecimiento?**

Los turistas que visitan el establecimiento turístico en el cantón Shushufindi, determinan que el 68% si irían acompañados de amigos y familiares, y el 32% no irían acompañados. Como se observa en la figura 12.

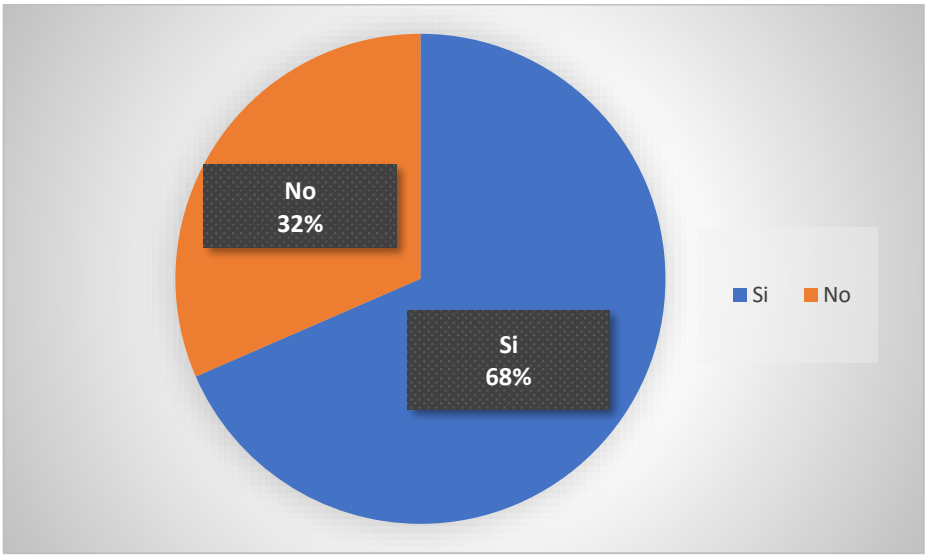


Figura 12. *Porcentaje de turistas que irían acompañados al establecimiento*

❖ **¿Con la aplicación de un protocolo de bioseguridad usted se sentiría seguro al visitar el establecimiento?**

Los turistas que visitan el establecimiento turístico en el cantón Shushufindi, determinan que con la aplicación de un protocolo de bioseguridad en el establecimiento el 83% siendo este el más alto corresponde a personas que si se sentirían seguros de volver a visitar el lugar, el 2% no se sentiría seguro de volver a visitar el lugar y el 15% tal vez se sientan seguros de volver a visitar el lugar. Como se observa en la figura 13.

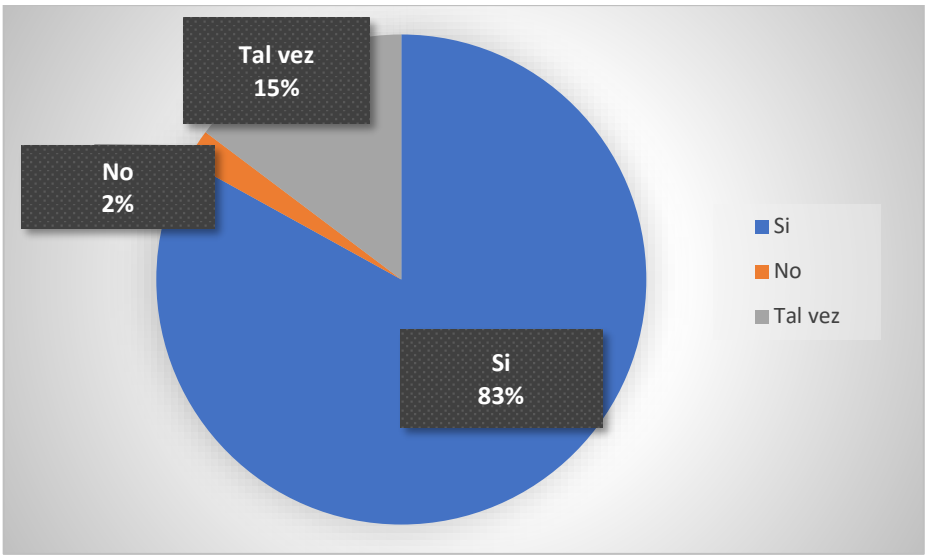


Figura 13. *Número de visitas con la aplicación de un protocolo de bioseguridad*

❖ **¿Recomendaría a otras personas visitar el establecimiento?**

Se determinó el número de las personas que recomendarían visitar el establecimiento turístico "La Isla del Sabor", de manera que el 98% pertenece a personas que si recomendarían visitar el lugar y el 2% a personas que no recomendarían que visiten el lugar. Como se observa en la figura 14.

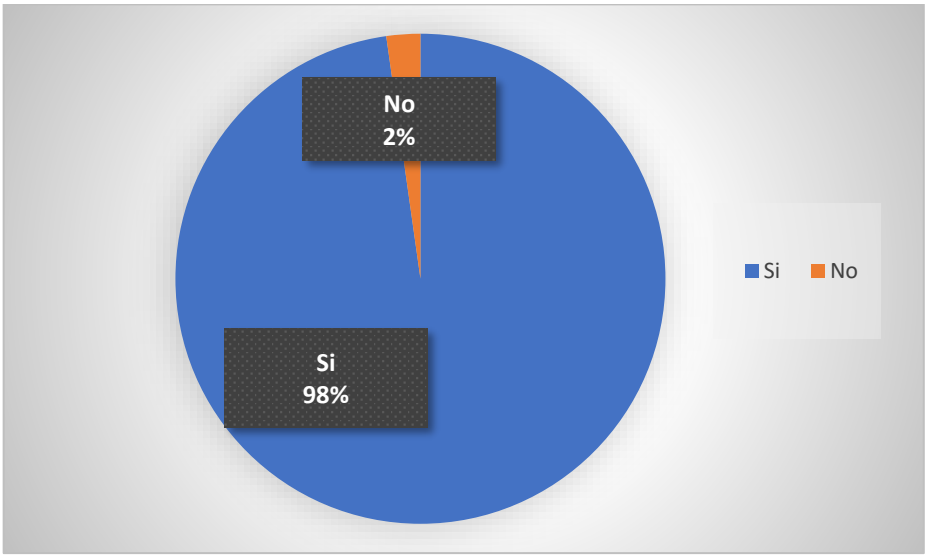


Figura 14. *Número de las personas que recomendarían visitar el establecimiento*

Resultados obtenidos de la encuesta

Conforme a la encuesta desarrollada se recopiló datos relevantes sobre la percepción del turista Post-Covid 19 en hacer uso de los servicios y actividades del establecimiento turístico "La Isla del Sabor", mediante la implementación de un protocolo de bioseguridad propio del lugar para la reactivación de este. Dentro de los datos que se encentraron gracias a la encuesta realizada se encuentran los siguientes: género, edad, localidad, entre otros aspectos, los mismos, que tienen una notable acogida por parte de los turistas quienes a pesar de la incertidumbre están dispuestos a hacer uso de estas instalaciones, la mayoría de los visitantes que acudirán a la visita es el género masculino y en una minoría el género femenino con una edad que oscila entre 15-60 años, de los cuales la mayor acogida de personas es de entre 21-30 años de edad residentes y no residentes del cantón, dando como resultado en una mayoría a visitantes propios del lugar en una escala baja a foráneos, existe un porcentaje alto de visitantes que determinan que la atención brindada del establecimiento, si cumplieron con sus expectativas, por ende consideran que el servicio fue bueno, por consiguiente retornarían nuevamente, acompañados de sus amigos y familiares, en al menos un tiempo estimado de 2 a 3 meses, de tal manera que también recomendarían visitar el lugar siempre y cuando se haya implementado las debidas precauciones de bioseguridad.

Siendo así, resulta factible la aplicación de un protocolo de bioseguridad en el establecimiento ya que aporta a que los visitantes se sientan seguros de volver a visitar el lugar, mientras que al propietario del establecimiento le da la fortaleza, la confianza de continuar con la reactivación de las actividades turísticas aportando a la economía local.

4.3. Objetivo Específico 3: Desarrollar un protocolo de bioseguridad y un plan de acción que permita la reapertura paulatina de la prestación de servicios y actividades que se pueden realizar en el establecimiento.

El protocolo se orientó y dirigió la ejecución de la presente investigación, cuenta con 9 secciones, que son:

1. Introducción
2. Objetivos
3. Alcance
4. Marco legal
5. Guías y protocolos
6. Términos y definiciones
7. Lineamientos generales
8. Lineamientos específicos.
9. Señalética y normas

Conforme al Acuerdo Ministerial Nro.MDT-2020-093, el establecimiento turístico "la Isla del Sabor" tomará en cuenta la "Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales MTT6-003 de 2020" para lo cual adoptará las recomendaciones de los protocolos y manuales en base a las directrices de las buenas prácticas sanitarias, haciendo hincapié en la MTT6-PRT-005, MTT6-PTR-006 ya que corresponden específicamente al área que se especializa , los mismos que servirán para la elaboración y diseño del protocolo de bioseguridad. La implementación de los protocolos facilita la aplicación de los requisitos legales mediante el cual se elaboró con la finalidad de prevenir de manera que permita que se adapte a la realidad del establecimiento y el momento que vive hoy, para facilitar su implementación se ha redactado conforme al marco legal y a sus guías.



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

POST-COVID 19, PARA LA REACTIVACIÓN PAULATINA DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO TURÍSTICO "LA ISLA DEL SABOR", UBICADO EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI.

Autoras:

Mishell Andreina Luzón Posligua

Dra. María Victoria Reyes Vargas

Miryan Lili Tapuy Shiguango

2020

Contenido

1. Introducción

El turismo es uno de los sectores más importantes de nuestro país. Sin embargo, el actual contexto Covid-19, obliga a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector. De manera que puedan tomar en cuenta cada una de las consideraciones que se exponen sin perjuicio de las normas, protocolos, estándares, mejores prácticas y otras políticas que los establecimientos turísticos deban y consideren aplicar, con el fin de mitigar los riesgos asociados al Covid-19.

Las medidas de prevención planteadas en el presente protocolo están basadas en las concordancias con la disponibilidad de insumos y recursos, existentes actualmente en el país, es importante que las medidas cumplan con los niveles de protección necesarias para las acciones que deben ser adoptadas por los propietarios del establecimiento, personal administrativo, de servicio, proveedores de bienes y servicios, para la reactivación de las actividades dentro del establecimiento turístico.

Para establecer un proceso de retorno progresivo a las actividades del establecimiento turístico, se toma en cuenta algunos factores que permitirán evaluar los riesgos en la prestación de su servicio, así como la implantación de mejores prácticas al momento de su reactivación.

2. Objetivo:

El objetivo de este manual es establecer las medidas y prácticas de prevención en las actividades laborales del establecimiento mediante lineamientos de bioseguridad que permitan minimizar el riesgo de transmisión, proliferación y contagio de Covid-19 para los turistas y personal de trabajo, brindando así la confianza al turista en hacer uso de los servicios que ofrece el establecimiento como también la seguridad a los trabajadores a fin de reactivar las actividades económicas del establecimiento como del sector, acatando a las disposiciones de los COES cantonal y provincial.

3. Alcance:

A los turistas y prestadores de servicio del establecimiento.

4. Marco Legal

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado.
- Ley Orgánica de Salud.
- Ley de Turismo.
- Reglamento General a la Ley de Turismo.
- Reglamento General de Actividades Turísticas.
- Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas.
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias COE.
- Decreto Ejecutivo No. 2393 reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.
- Decreto Ejecutivo No. 1074 de 15 de junio de 2020 que declara el Estado de Excepción en todo el territorio a nivel nacional.
- Acuerdo Ministerial Nro. 00024-2020 de 16 de junio de 2020 que declara el Estado de Emergencia Sanitaria.
- Acuerdo Ministerial AM-MDT-2020-093 de 3 de mayo de 2020 Directrices para la reactivación económica a través del retorno progresivo al trabajo del sector privado.
- Resoluciones COE Nacional
- Resoluciones COE Cantonal

5. Guías y Protocolos

- Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales.
- Guía General de medidas de bioseguridad para destinos turísticos al momento de su reactivación.
- Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas.

6. Términos y Definiciones:

- **Turismo:** Es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos, en períodos de tiempo inferiores a un año, cuya motivación es el esparcimiento, ocio, recreación y otras similares a éstas, diferentes a la de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

- **Establecimiento Turístico:** Se consideran establecimientos turísticos a las instalaciones abiertas al público en general, que prestan servicios y actividades turísticas y están acondicionados de conformidad con la normativa según el caso que corresponda, ofreciendo diversos servicios al turista.

- **Servicio Turístico:** Consiste en la prestación de un servicio que se contrata para satisfacer las necesidades de clientes en el marco del respeto y las leyes como resultado de una actividad turística. Surgen por la necesidad de atender las demandas de los usuarios y conlleva a la satisfacción de estas.

- **Bioseguridad:** La bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.

- **EPP:** Siglas para equipo de protección personal. Constituye implementos que protegen a la persona ante un peligro. Incluye, pero no se limita a: guantes, mascarilla, gafas, mandil, casco, etc. El uso de estos implementos depende de los riesgos evaluados en cada actividad.

- **Prestadores de servicios turísticos:** Toda persona natural o jurídica que se encuentre legamente registrada en el Ministerio de Turismo y tenga su LUAF otorgada por el GAD Municipal o Metropolitano donde se encuentre ubicado, de acuerdo con la normativa nacional y local vigente.

7. Lineamientos Generales

Cumplir con la "Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales".

- Observar los horarios de atención, aforo y distanciamiento establecidos por el COE Nacional, de conformidad con la semaforización del cantón.

- De acuerdo con las disposiciones emitidas por el COE Nacional se deberá respetar el aforo o capacidad de grupos, así mismo se deberá considerar conforme la semaforización del cantón donde se encuentra el lugar de visita, esto con la finalidad de evitar aglomeración de personas.

- Mantener comunicación y reporte constante con autoridades locales de salud y otras instituciones de emergencia y control.

- Personas que no deben asistir al establecimiento turístico:

a) Personas que presenten sintomatología asociada con Covid-19 o que han estado en contacto con un caso confirmado.

b) Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo.

8. Lineamientos Específicos

8.1. Medidas para el Personal de Trabajo

1. Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa:

- Antes de salir al trabajo: Si sufre síntomas o ha tenido un contacto estrecho con alguien enfermo de coronavirus no salga debe quedarte en casa.
- Si es una persona vulnerable por su edad o si está embarazada o si padece hipertensión, diabetes, cáncer, inmunodepresión, enfermedades cardiovasculares o pulmonares crónicas no debe acudir al centro de trabajo.
- Si no puede realizar sus tareas a distancia, contacta con el médico para que acredite su situación.
- Ponte una sudadera o usa ropa con mangas largas.

- Recogerse el cabello.
- No lleve arete pulseras o anillos.
- Utilice una mascarilla higiénica justo antes de salir
- Si es posible lleve consigo gel hidroalcohólico.
- Llevar pañuelos desechables o guantes para cubrir las superficies que vas a tocar.

2. Desplazamiento al lugar de trabajo y retorno a su lugar

a) Desplazamiento:

- Prioriza el transporte individual al trasladarse a su empleo y si va en un transporte público colectivo viaje separado y mantenga una distancia aproximadamente dos metros con otras personas.

- Deseche el pañuelo o guantes con los que cubrió las superficies en una bolsa cerrada o al basurero.

- No tocar cualquier objeto o superficie.

- No te toque la cara hasta que tengas las manos limpias.

b) Retorno:

- Se debe intentar no tocar nada.
- Dejar el bolso la cartera y las llaves en una caja en la entrada.
- Dejar el calzado en la entrada
- Desnudarse y depositar la ropa en una bolsa grande de plástico y los objetos personales en una bolsa más pequeña.
- Ducharse
- Limpiar los objetos personales con alcohol de 70 grados o agua y jabón, realizar con guantes o lavarse las manos al acabar.

3. Requisitos en el lugar de trabajo

a) Al empleador:

- Tomar la temperatura al inicio y al final de cada jornada y llevar el registro correspondiente. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados deberán observarse los Lineamientos establecidos en el cumplir

con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la Covid-19.

- Brindar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por Covid-19, con una frecuencia definida.

- Deberá proveer al personal de los equipos de protección personal (mascarillas, uniformes desechables) e higiene, necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.

.

- Designar un área de vestuario para el personal, área que deberá limpiarse de manera constante.

- Debe mantener un aprovisionamiento e inventario adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, mismos que deben contar con Registro Sanitario o Notificación Sanitaria.

- Debe contar bolsas para el manejo de desechos y la gestión de estos.
- Adaptar en las áreas necesarias los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.

- Hacer cumplir con los protocolos del establecimiento.
- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 911 o 171.

- Establecer señaléticas sobre las medidas de protección.

b) Al empleado:

- Debe utilizar los equipos de protección personal dotados por el establecimiento como mascarillas y guantes desechables y un delantal de plástico.

- Deben vestirse en el área específica de vestuario.

- Lávese bien las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% después de manipular la mantelería/ individuales desechable o plástica, la cual deberá desinfectarse o eliminarse después de cada uso.

- Elimine los guantes y paños en una papelera después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realiza la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado.

- Brindar información básica necesaria al visitante sobre las medidas de protección con relación a la emergencia sanitaria por Covid-19, recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la aplicación de los mecanismos de bioseguridad de las instalaciones en las que se realicen las actividades previstas.

- Verificar que los usuarios al ingresar al establecimiento mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales de desinfección disponibles en el establecimiento, incluida la desinfección de calzado, así como también el uso de mascarilla.

- Estar pendiente de la seguridad de los turistas y revisar que se cumplen las políticas y disposiciones en base al protocolo de bioseguridad determinado para tal efecto.

4. Medidas del cliente al ingresar al establecimiento

- Cumplir con las normas de higiene y sanitización al ingreso del establecimiento.
- Uso del alcohol gel al 70% dispuesto para clientes.
- Mantener la distancia de al menos un metro entre personas, en establecimientos ubicados en espacios abiertos y al menos dos metros en establecimientos ubicados en espacios cerrados.
- Se observarán los horarios restringidos para la atención a personas usuarias, conforme las disposiciones del COE Nacional. Se recomienda utilizar mecanismos de reserva previa de mesas.

8.2. Alimentación:

1. Limpieza y desinfección de instalaciones

- Desinfectar con frecuencia las superficies comunes: mostradores, vitrinas, mesas, lavamanos, máquinas dispensadoras, picaportes, entre otros que estén expuestos al

personal de servicio, rociar solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza o antes del siguiente cliente.

2. Limpieza y desinfección de equipos de cocina, utensilios, vajilla y mantelería.

- Todos los utensilios de cocina y mantelería se deben desinfectar a mano usando guantes utilizando agua caliente y detergente a una temperatura mayor a 60°C.
- Se debe incluir en este proceso la vajilla, cubiertos y cristalería que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Frigoríficos, alacenas y almacenaje donde se guarda los alimentos como pulpas de frutas, verduras, carnes entre otros elementos para la preparación de alimentos y bebidas que son de manipulación exclusiva por el personal de cocina no requiere de una desinfección constante sin embargo se debe desinfectar a la entrada y a la salida del turno.
- Los equipos de cocina como son freidoras, parrillas, planchas, deben limpiarse después de su uso, las partes que sean desmontables tienen un tratamiento más minucioso ya que las mismas se limpiarán y desinfectarán al final de cada turno, es importante una limpieza exhaustiva con períodos cortos de tiempo, lo más recomendado es cada semana.
- Se recomienda el uso de cepillos, esponjas, etc. que servirán para la limpieza de cada una de las zonas.

3. Gestión y manejo de residuos sólidos y líquidos.

- Se debe destinar un solo basurero para desechar guantes, mascarillas, y otros equipos que se deban recambiar, así como papeles con secreciones nasales y similares.
- El basurero debe de ser con tapadera, apertura de pedal y preferentemente de metal.
- El personal de aseo de sacar estos desechos debe utilizar guantes desechables, y no se los quitará hasta poner la siguiente bolsa en su lugar.
- La bolsa y el basurero deben ir identificados como desechos de riesgo biológico e idealmente en una bolsa roja.
- El resto de los desechos provenientes de las áreas usuales se manejarán como se han estado manejando hasta el momento

- Los residuos se desecharán en bolsas plásticas: se debe rociar los desechos con solución desinfectante antes de sellar las fundas.

4. Recepción de productos y gestión de proveedores.

- Mantener la distancia interpersonal en todas las actividades: la distancia entre personas debe ser de al menos 1m en espacios a abiertos y 2m en lugares cerrados.

5. Manipulación de alimentos

- Se debe enjuagar las frutas y verduras bajo un chorro de agua. No se necesita usar jabón o un producto para lavar productos frescos.
- Use una escobilla para limpiar las verduras y frutas duras tales como melones y pepinos.
- Seque las frutas y verduras con una toalla de tela o de papel para reducir la bacteria que aún esté presente.
- Deseche las hojas externas de las cabezas de lechuga, repollo (col), cebolla.
- Almacenen los productos frescos dentro del refrigerador a 40 grados o menos.
- La comida preparada se debe mantener a temperatura de seguridad y cubierta para ellos se debe utilizar de acero inoxidable que mantengan el calor con tapa

6. Pagos a través de medios electrónicos.

- Incentivar al uso de aparatos electrónicos personales, se debe priorizar el pago con tarjetas en línea o generar váucher para evitar posibles contagios.

7. La disposición de las mesas

- Las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra debe ser superior a un metro en espacios abiertos, y superior a dos (2) metros en espacios cerrados.

8. Lineamientos para Clientes

- Las personas deben mantener distancia entre 1.5 y 2 metros al momento de tomar los alimentos, deben recordar no manipular la mascarilla por el área frente de la boca y nariz, únicamente de los cordones laterales o elásticos y colocarla en un

lugar limpio, de igual manera, se toma de ambos cordones para volver a colocarla y solo de la parte superior para acomodarla sobre la nariz nunca de en medio.

- La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro en espacios abiertos, y superior a dos (2) metros en espacios cerrados.

8.3. Recreación:

- Utilizar mascarilla durante el desarrollo de la actividad, siempre observando las disposiciones de cada lugar de visita.

- Mantener distancia deportiva mínima de 5 metros con otras personas durante el ejercicio físico moderado (en el lugar y en trote, por ejemplo) y 10 metros para ejercicios de rápidos desplazamientos.

- Higiene respiratoria: en caso de tos o estornudo, hacerlo sobre el antebrazo o en pañuelo desechable, eliminando posteriormente en basurero tapado y realizar lavado de manos posteriormente.

- No compartir alimentos ni líquidos. Cada persona debe llevar su propia botella llenas desde la casa o comprar una completamente sellada.

- No tener contacto físico directo con personas ajenas al grupo familiar (que vivan en el mismo hogar), incluyendo el no realizar saludo de mano, beso y abrazo.

- Se recomienda que se realicen en grupos pequeños; siempre respetar las medidas de distanciamiento social e intercalado para evitar conglomeraciones de gente.

- Acatar la señalización y parámetros de cuidado.

- Se aconseja usar alcohol gel máximo 3 veces entre lavado de manos con agua y jabón.

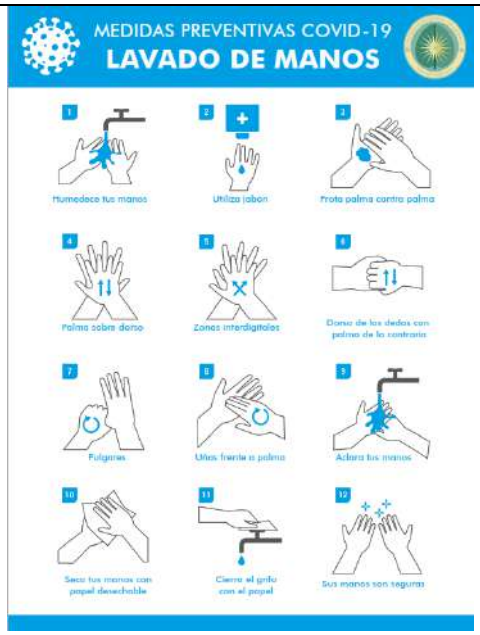
9. Señalética y normas para utilizarse en el establecimiento

En toda el área se deberá colocar un total de 42 Señaléticas, en los sitios de ingreso, se colocará 8, en cuanto al servicio de alimentación 11, en cocina 5, y para los lugares de recreación 18 en sus diferentes zonas, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 3. *Señaléticas y normas del establecimiento turístico "La Isla del Sabor".*

TOTAL DE SEÑALÉTICA A UTILIZARSE	**UBICACIÓN**	**IMÁGENES**
Total= 42		
MEDIDAS PREVENTIVAS DE BIOSEGURIDAD (3)	❖ Al ingreso del establecimiento. ❖ En el área de alimentación. ❖ En el área de recreación.	
TOMA DE TEMPERATURA (1)	❖ Al ingreso del establecimiento.	
NORMAS DE USO (1)	❖ Al ingreso del establecimiento.	

MEDIDAS DE HIGIENE (3)	❖ Al ingreso del establecimiento. ❖ En el área de alimentación. ❖ En zona de recreación.	
SUPRIMA LOS CONTACTOS DIRECTOS ENTRE PERSONAS (4)	❖ Al ingreso del establecimiento. ❖ En el área de alimentación. ❖ En el área de recreación. ❖ Zona de estacionamiento.	
ASEO EN LUGARES DE TRABAJO (4)	❖ Al ingreso del establecimiento. ❖ En el área de alimentación. ❖ En el área de recreación. ❖ Zona de estacionamiento.	

USO DE MASCARILLA (7)	❖ Al ingreso del establecimiento. ❖ Zona de estacionamiento de vehículos. ❖ En el área de alimentación. ❖ En la cocina. ❖ En los sanitarios. ❖ En el área de recreación ❖ Zona de parrilladas.	
LAVADO DE MANOS (6)	❖ Al ingreso del establecimiento. ❖ En el área de alimentación. ❖ En la cocina. ❖ En los sanitarios. ❖ En el área de recreación. ❖ Zona de parrilladas.	

USO OBLIGATORIO (2)	❖ En la cocina. ❖ En los sanitarios.	
DESINFECTAR LAS SUPERFICIES REGULARMENTE (3)	❖ En área de alimentación. ❖ En la cocina. ❖ En los sanitarios.	
AFORO MAXIMO DE PERSONAS (3)	❖ En área de alimentación. ❖ En el área de recreación ❖ Zona de parrilladas.	

OBLIGATORIO HABLAR A TRAVÉS DE LA MAMPARA (1)	❖ En área de alimentación.	
POR FAVOR GUARDE LA DISTANCIA DE SEGURIDAD ENTRE PERSONAS (1)	❖ En área de alimentación.	
NORMAS DE USO (3)	❖ En área de alimentación. ❖ En el área de recreación ❖ Zona de parrilladas.	

Elaborado por: Autores del proyecto de investigación

Conclusiones

En base al análisis realizado en el documento se puede concluir lo siguiente:

1. La caracterización de los servicios turísticos permitió desarrollar un estudio situacional del establecimiento, ubicado en el cantón Shushufindi, lo cual facilitó determinar cada una de las actividades que ofrece el establecimiento para los visitantes, como lo son: actividades recreacionales y de alimentación, de manera que se tomó las respectivas medidas de prevención ya que es importante brindar un servicio de calidad en todo momento, más tratándose del servicio de alimentación, es necesario poner mayor atención y cuidado a los turistas al momento de ofrecer el servicio, de esta manera facilitará el proceso de reactivación económica del establecimiento.

2. Para complementar la investigación se aplicó una encuesta a los visitantes del establecimiento turístico "La Isla del Sabor", lo cual permitió conocer las principales variables demográficas, geográficas, psicográficas y conductuales de los clientes potenciales, con la finalidad de realizar un análisis de cada una, para llevar a cabo la realización del protocolo de bioseguridad propio para el establecimiento, de manera que este permita que las personas tengan la confianza de visitarlo y que se sientan seguras al hacerlo. Esto permitió describir y detallar las características de la percepción que cada uno de los visitantes tienen a considerar para volver a hacer uso de los servicios y actividades que ofrece el establecimiento turístico. En base a este estudio se logró identificar que los posibles visitantes volverían a hacer uso de los servicios del establecimiento con la implementación de normas de bioseguridad, ya que esto ayudaría a prevenir el contagio del virus Covid-19, fomentando confianza al cliente y poder cumplir con sus expectativas.

3. Finalmente se diseñó un protocolo propio para el establecimiento que permita la reactivación paulatina de sus actividades, dentro del mismo se encuentra cada una de las normas y lineamientos plasmadas por el Gobierno, ya que debido a la emergencia sanitaria por la que a nivel mundial nos encontramos, se crearon algunos protocolos y guías para la prevención del virus Covid-19 y para la apertura de establecimientos turísticos, tomando en cuenta cada una de las necesidades de

los visitantes para así poder brindarles seguridad, de la misma manera que permita la satisfacción del mismo, así permitiendo que la reactivación de las actividades en el establecimiento sea positiva teniendo una buena acogida por los visitantes.

Recomendaciones.

En base a las conclusiones planteadas se recomienda que:

1. Al realizar el estudio de las variables internas y externas del establecimiento turístico en el cantón Shushufindi, mediante el desarrollo de la entrevista al propietario, se pudo conocer y observar en cuanto a la caracterización de los servicios dentro del establecimiento que no cuenta con algunos recursos esenciales con los que debería constar. Se constató que dentro del establecimiento existe escases de basureros, de la misma manera falta de señalética, falta de mantenimiento a los senderos. Sin embargo, la falta de conocimiento de normas de bioseguridad para la reactivación de sus actividades debido a la emergencia sanitaria existente fue, lo que los obligó a cerrar. Por lo tanto, los propietarios del establecimiento turístico ubicado en el cantón Shushufindi, deben tomar acciones importantes para brindar seguridad a sus clientes potenciales y también generar ingresos económicos median sus actividades, ya que este sector posee un gran potencial para desarrollar el turismo.

2. Para que el establecimiento turístico “La Isla del Sabor”, vuelva a ser visitado por los turistas es importante que se ejecute un protocolo propio para el lugar, teniendo en cuenta que la opinión del cliente es lo principal, brindándole seguridad con la finalidad de así poder fidelizarlo y que vuelva a hacer uso de sus recursos. Además el propietario del establecimiento debe tomar en cuenta que toda la responsabilidad para que el negocio vuelva a retomar su actividad depende estrictamente de él, porque es quien delega cada una de las funciones, que se implementarán en el lugar, desarrollando cada una de las medidas de acción necesarias y mejorando las cosas dentro del establecimiento, debido a esto es la implementación de un protocolo propio para el lugar será esencial para la reapertura del mismo, y así contribuir al éxito del establecimiento.

Bibliografía

Hevia, C., & Neumeyer, A. (20 de marzo de 2020). *Un marco conceptual para analizar el impacto económico del Covid-19 y sus repercusiones en las políticas.* EE.UU.: Copyright © PNUD 2020. Obtenido de PNUD América Latina y el Caribe: https://www.undp.org/content/dam/rblac/Policy%20Papers%20COVID%2019/finaldocuments/UNDP-RBLAC-CD19-PDS-Number1-ES.pdf

Altamirano, F. (12 de mayo de 2020). *controlminero.* Obtenido de http://www.controlminero.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/Gu%C3%ADa-y-Plan-General-para-el-retorno-progresivo-a-las-actividades-laborales_compressed.pdf

Castro, B. (2019). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DOMICILIADAS EN LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS Y QUE BRINDAN PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI.* ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL, Shushufindi. Obtenido de http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20315

Cortéz, G. (6 de marzo de 2020). *hablemosdetur*. Obtenido de https://www.entornoturistico.com/el-turismo-mundial-caera-hasta-un-30-en-2020-omt/

Ecotec, U. (12 de marzo de 2020). *el universo.com*. Obtenido de https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/12/nota/7777725/preocupacion-sucumbios-dos-casos-registrados-turistas

Ecuadesigners. (20 de mayo de 2010). *Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME)*. Obtenido de https://ame.gob.ec/2010/05/20/canton-shushufindi/

GADM, S. (17 de octubre de 2018). *Hablemos de Turismo*. Obtenido de http://shushufindi.gob.ec/portal/turismo/

Garcia, R. (3 de 02 de 2020). *aprendeturismo.org*. Obtenido de https://www.aprendedeturismo.org/cursos-turismo/curso-marketing-turistico-digital/

Gomis, J. (7 de abril de 2020). *UOC*. Obtenido de http://economia-empresa.blogs.uoc.edu/es/efectos-del-covid-19-en-el-turismo-factores-a-considerar/

MINTUR. (2020). *Protocolo para operadores turísticos para posibles casos sospechosos de Covid-19.* Ministerio de Turismo del Ecuador, Quito. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo_para_operadores_turi%CC%81sticos_covid_19.pdf?fbclid=IwAR1e7sZEynmvZ3Vt9BxHpkYe3n__4iXrBD0CCOVjFUhWgcV24AuihXlVtKU

Ojeda, A. (21 de mayo de 2020). *turismo.gob.ec.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf

OMT. (1 de Abril de 2020). *OMT*. Obtenido de https://www.unwto.org/es/tourismo-covid-19-coronavirus

OMT. (20 de enero de 2020). *unwto.org*. Obtenido de https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019

Osopcoach. (2020). *Protocolos de Bioseguridad para Establecimientos de Servicios.* Quito: treettLib PUBLISH. Obtenido de http://streettlib.com

Palacios, M. (20 de marzo de 2020). *ScienceDirect.* Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256520300928

Pérez, A. (7 de septiembre de 2019). *El turismo nacional se promoverá en el mundo a través de ProEcuador*. Obtenido de El turismo nacional se promoverá en el mundo a través de ProEcuador: https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/turismo-nacional-promocion-proecuador

Porporatto, M. (29 de febrero de 2016). *Bioseguridad*. Obtenido de https://quesignificado.com/bioseguridad/

Rojas, G. (21 de mayo de 2020). *turismo.gob.ec.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2.pdf

SIFDC. (24 de febrero de 2020). *guia para la implementacion de las medidas de prevencion covid-19 regreso seguro al trabajo.* Colmenas seguros S.A., Colombia. Obtenido de https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus/boletin9/p4-GUIA%20PROTOCOLO%20BIOSEGURIDAD%20SECTOR%20TRANSPORTE.pdf

Tirado, M. (25 de 05 de 2015). *gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/el-turismo-ante-la-globalizacion-ensayo/

Torres, D. (30 de junio de 2020). *gestionderiesgos.* Obtenido de https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/guia_general_bioseguridad_para_turistas_en_destinos_turisticos_final.pdf

UNWTO. (Mayo de 2020). *Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 - Con especial enfoque en el impacto de la Covid-19.* Madrid: CEDRO, Centro Español de Derechos Reprográficos. Obtenido de e-unwto: https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421954

Velasco, B. (19 de octubre de 2016). *elcomercio.com*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/sucumbios-giro-economia-crisis-turismo.html

Viñán, C. (29 de abril de 2020). *utpl.edu.ec*. Obtenido de https://noticias.utpl.edu.ec/la-pandemia-por-covid-19-puede-afectar-en-un-30-a-los-ingresos-del-turismo-nacional

Vivas, M. (21 de abril de 2020). *consultorsalud*. Obtenido de https://consultorsalud.com/protocolos-de-bioseguridad-para-realizar-el-adecuado-manejo-del-covid-19/

Anexos

ENTREVISTA

ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DEL ESTABLECIMIENTO "ISLA DEL SABOR", UBICADA EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI.

1. ¿Qué servicios ofrece el establecimiento turístico "Isla del Sabor"?
2. ¿Tras el impacto debido a la pandemia por Covid-19 como se ha visto afectado el establecimiento?
3. ¿Qué tan visitado era el establecimiento antes de que se diera la emergencia sanitaria en el cantón Shushufindi?
4. ¿Debido a la emergencia sanitaria qué tiempo tiene sin poder funcionar al público?
5. ¿Ha pensado en la reactivación de las actividades al público?
6. ¿Tiene conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad para la prevención del virus Covid-19?
7. ¿Ha pensado en implementar un protocolo de bioseguridad para la reactivación de los servicios del establecimiento?
8. ¿El establecimiento cuenta con un protocolo de bioseguridad propio para la prevención del virus Covid-19?
9. ¿Le gustaría efectuar un protocolo de bioseguridad para su establecimiento?

ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE LA PERSEPCIÓN DEL TURISTA POST-COVID 19, EN HACER USO DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES DEL ESTABLECIMIENTO TURISTICO "LA ISLA DEL SABOR", UBICADO EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI.

1. **Genero:**

Masculino ☐
Femenino ☐

2. Edad

15-20 ☐
21-30 ☐
31-60 ☐
más de 60 ☐

3. ¿Reside en el cantón Shushufindi?

Si ☐
No ☐

En caso de que su opción sea No, indique en donde reside.

……

4. ¿Ha visitado el establecimiento Turístico "La Isla del Sabor"?

Si ☐
No ☐

5. ¿Cuántas veces?

1 vez ☐
Entre 2 y 3 veces ☐
Mas de 3 veces ☐

6. ¿Cumple con sus expectativas el establecimiento?

Si ☐
No ☐

7. ¿Cómo calificaría usted la prestación de los servicios que brinda el establecimiento "La Isla del Sabor "siendo que 1 es malo y 5 excelente?

1) Es malo ☐
2) Regular ☐
3) ni bueno-ni malo ☐
4) Bueno ☐
5) Excelente ☐

8. ¿Debido a la emergencia sanitaria que se presentó por el virus ovid-19 usted volvería a hacer uso de los servicios que brinda el establecimiento?

Si ☐
No ☐
Tal vez ☐

9. ¿En qué tiempo usted cree volver a hacer uso de los recursos del establecimiento?

1 a 2 meses ☐
3 a 6 meses ☐
1 año ☐

10. ¿Irían acompañado de amigos o familiares al establecimiento?

Si ☐
No ☐

11. ¿Con la aplicación de un protocolo de bioseguridad usted se sentiría seguro al visitar el establecimiento?

Si ☐
No ☐
Tal vez ☐

12. ¿Recomendaría a otras personas visitar el establecimiento?

Si ☐
No ☐

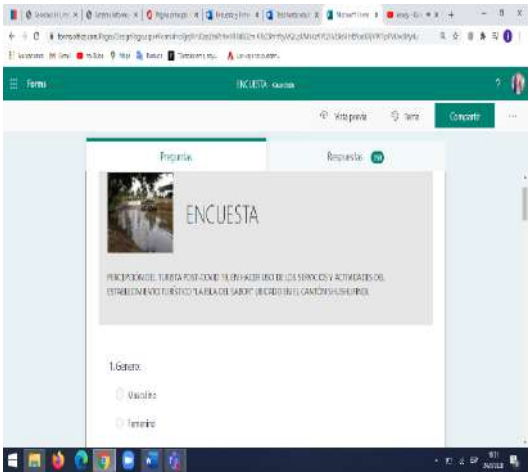
GRACIAS.

Fotografía 1: Entrevista a la propietaria del establecimiento turístico "La Isla del Sabor".



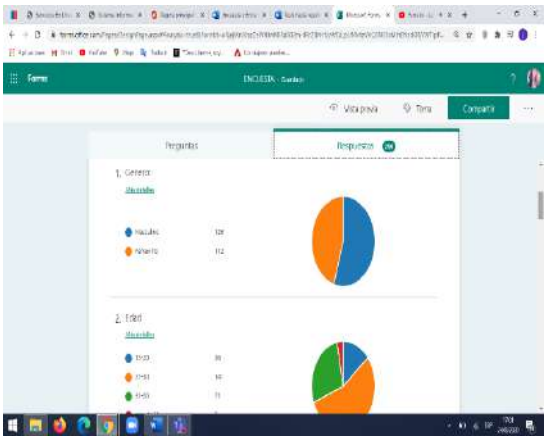
Elaborado por: Autoras del trabajo.

Fotografía 2: Encuesta realizada vía online, con el programa de forms.



Elaborado por: Autoras del trabajo.

Fotografía 3: Aplicación de la encuesta en línea, a los visitantes potenciales del establecimiento turístico, ubicado en el cantón Shushufindi.



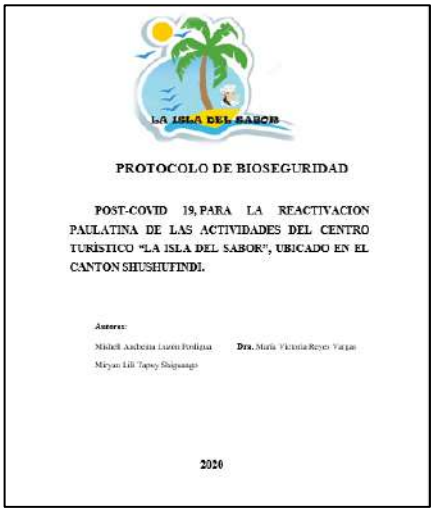
Elaborado por: Autoras del trabajo.

Fotografía 4: Número de recopilación de información mediante la encuesta.



Elaborado por: Autoras del trabajo.

Fotografía 4: Diseño del protocolo de bioseguridad para el establecimiento turístico “La Isla del abor”.



LA ISLA DEL SABOR

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

POST-COVID 19, PARA LA REACTIVACION PAULATINA DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO TURÍSTICO “LA ISLA DEL SABOR”, UBICADO EN EL CANTON SHUSHUFINDI.

Autores:

Mishell Anchetta Luzón Portigua Dra. María Victoria Reyes Vargas

Miryan Lili Tapuy Shiguango

2020

Elaborado por: Autoras del trabajo.