

NIVEL DE APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN EL SECTOR EXTRA HOTELERO DEL DEPARTAMENTO DE ITAPÚA, PARAGUAY, AÑO 2022.

LEVEL OF APPLICATION OF BIOSECURITY PROTOCOLS IN THE EXTRA HOTEL SECTOR OF THE DEPARTMENT OF ITAPÚA, PARAGUAY, YEAR 2022.

Yanina Gerhard¹

Universidad Autónoma de Encarnación - Paraguay

Jonathan Rotela²

Universidad Autónoma de Encarnación - Paraguay

RESUMEN

La pandemia de la COVID-19 ha generado cambios de paradigmas en el turismo con la revalorización de los destinos y la generación de estrategias para posicionarse en el mercado. Por ello, la investigación trató sobre el nivel de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en el sector extra hotelero del departamento de Itapúa, Paraguay, en el primer semestre del 2022. Se estableció una metodología cuantitativa-descriptiva. no experimental, y mediante la aplicación de encuestas a seis (n=6) Posadas Turísticas habilitadas oficialmente durante el primer semestre del año 2022. La investigación ha demostrado que la aplicación de la Guía de Buenas Prácticas de Bioseguridad establecidas por la SENATUR al sector hotelero generó un impacto en el sector extra hotelero al aplicar las medidas de forma frecuente, sin embargo, varias medidas tuvieron que ser adecuadas debido a las características propias de las Posadas para ser considerados como factores diferenciadores de calidad e innovación.

PALABRAS CLAVE: PANDEMIA. TURISMO. POSADAS TURÍSTICAS. BIOSEGURIDAD

CLASIFICACIÓN JEL: Z30, Z32.

¹ MAGISTER EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO HUMANO, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENCARNACIÓN (UNAE), PARAGUAY, yanina.gerhard@unae.edu.py

² LICENCIADO EN HOTELERÍA Y TURISMO, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENCARNACIÓN (UNAE), PARAGUAY, jonathan.rotela83@unae.edu.py

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has generated paradigm shifts in tourism with the revaluation of destinations and the generation of strategies to position themselves in the market. Therefore, the research dealt with the level of compliance with biosecurity protocols in the extra-hotel sector of the department of Itapúa, Paraguay, in the first semester of 2022. A quantitative-descriptive methodology was established, non-experimental, and through the application of surveys to six (n=6) officially authorized tourist inns during the first semester of the year 2022. The research has shown that the application of the Guide of Good Biosafety Practices established by SENATUR to the hotel sector generated an impact on the extra-hotel sector by applying the measures on a frequent basis; however, several measures had to be adapted due to the characteristics of the Inns to be considered as differentiating factors of quality and innovation.

KEYWORDS: PANDEMIC. TOURISM. TOURIST INNS. BIOSAFETY

JEL CLASSIFICATION: Z30, Z32.

INTRODUCCIÓN

El turismo sostenible es visto como un modelo de desarrollo que busca el crecimiento económico basado en la cultura local, recursos naturales y la valorización del patrimonio cultural, siendo responsabilidad de los receptor del turismo la aplicabilidad de buenas prácticas (Guevara, 2021). Además, según el informe de la Organización del Trabajo (OIT, 2020), en un corto periodo de tiempo, la pandemia de la COVID- 19 ha desencadenado una crisis sin precedentes que implica un obstáculo para el progreso de los ODS.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022) menciona que el turismo internacional continua su recuperación mientras se enfrenta a nuevas incertidumbres y la Organización Mundial de Salud (OMS, 2020) recomienda orientaciones diversas como medidas de bioseguridad a consecuencia de la prevención de la COVID-19 y otras enfermedades. Además, se debe tener en cuenta que uno de los factores primordiales en tiempo de pandemia es la seguridad y todo prestador de servicios turísticos tiene la obligación de brindar un servicio de calidad a los visitantes.

Considerando la rápida transmisión del virus, la OMS (2020) ha realizado un seguimiento de la evolución de la pandemia de la COVID-19 de manera que se pueda evitar la propagación de la enfermedad, así como las recomendaciones para actuar frente a los casos sospechosos o confirmados dentro de los establecimientos turísticos, hoteleros y extrahoteleros. En esta misma línea, el Barómetro del Turismo Mundial (2020) considera que la pandemia de la COVID-19 representa una emergencia en cuanto a la situación sanitaria, económica y social. De ese modo, la aplicación emergente de seguridad sanitaria se ha convertido en una necesidad para la prestación de los servicios turísticos (Loza, 2021), con la intención de garantizar la seguridad de los turistas y de la población local, lo que a su vez implica el fortalecimiento de las actividades turísticas.

Según González (2020), en pandemia aquellas empresas que han logrado mantenerse en pie se encuentran enfrentando diversos riesgos, por ejemplo, el incremento de costos, el recorte de personal y con principal atención los problemas de protección de la salud y seguridad. Es así que, para la reactivación de las actividades, el sector hotelero y extra hotelero han debido adaptarse a las recomendaciones en cuanto a seguridad sanitaria, considerando que si se realiza una adecuada planificación y promoción, el turismo representa una de las actividades que ayuda a promover desarrollo de la región a través de la captación de visitantes a nivel nacional e internacional (Alcívar e Intriago, 2021).

Así pues, en Europa, lugar de destino que albergaba millones de turistas se habían vistos reducidas, como en todo el mundo, por ello, se planteó la oportunidad de impulsar el turismo nacional de manera que se pueda superar la crisis provocada por la pandemia (Benítez, 2021). Considerando que, diversos sectores han sufrido el impacto negativo a causa de la crisis generada por la COVID-19, el cual había dejado ver al turismo como un sector económico frágil (Bueno, Cesares y Padilla, 2021).

Por consiguiente, como una medida preventiva el Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos y Trabajadores Turísticos de España (2020), afirma que es necesario contar en la entrada principal de los establecimientos con un lugar apto para el lavado de manos con agua limpia y jabón o soluciones alcohólicas para que se realice de forma correcta la limpieza de manos. Se puede decir que, esto es una restricción sencilla de aplicar y que incluso podría traer diversas ventajas protegiendo la salud de las personas que realicen esta buena práctica habitualmente.

Considerando, los Protocolos para Alojamientos de Argentina (2020) el cual indica que se debe ventilar regularmente los ambientes cerrados, por lo menos una vez al día, sobre todo los días de baja temperaturas. Se podría decir, que la ventilación de los diferentes espacios es un complemento ideal para el recambio de aire en los días de acumulación de muchas personas, provenientes de distintos lugares. Además, Rodríguez (2022) explica que en la actualidad, las actividades turísticas son desarrolladas en un entorno en constante cambio, teniendo en cuenta los diferentes impactos negativos generados por la pandemia.

Así mismo, la pandemia afectó a diferentes áreas, una de ellas es el rubro integrado por las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) para las cuales se ha presentado un escenario adverso que han debilitado las actividades, posiblemente debido a las medidas de seguridad adoptadas por los gobiernos (Oleaga et ál., 2020). Por consiguiente, dentro de la categoría de MIPYMES se encuentran las Posadas Turísticas que la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR, 2020) considera que son casas familiares que han sido acondicionadas y adaptadas para brindar servicios gastronómicos y de alojamiento.

El programa denominado Desarrollo de Alojamientos Turísticos fue diseñado y ejecutado con la cooperación de autoridades Colombianas y ejecutdas por la SENATUR (2020), el proyecto fue implementado en el municipio de San Cosme y Damián, departamento de Itapúa en el año 2011 y la exitosa experiencia se replicó a nivel país, dando un enfoque hacia las costumbres de la región, las cuales pueden estar establecidas tanto en las poblaciones rurales y urbanas, ofreciendo al turista la oportunidad de estar en contacto estrecho con la cultura y las costumbres de la comunidad.

Se debe agregar que, la SENATUR (2017, citado por Riveros y Villalba, 2018) establece que el rubro concerniente al sector extra hotelero se encuentra integrado por los establecimientos que desarrollen sus actividades en el ámbito rural, al igual que aquellos que se dedican al *camping*, así también, los hostales y las Posadas Turística. En este sentido, en este sector también ofrecen los servicios gastronómicos, por ello, es preciso tener en cuenta la necesidad de que las empresas que constituyen este bloque trabajen en base a una gestión de calidad, de manera a fortalecer la buena atención, logrando de esta manera la fidelización de los clientes (González, 2020).

Para hacer frente a la situación de pandemia, la Asociación Industrial Hotelera del Paraguay (AIHPY, 2020) ha puesto a conocimiento la Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes Post COVID-19, en donde se encuentran las medidas y recomendaciones de bioseguridad dictadas

por el gobierno nacional para la implementación en los distintos tipos de establecimientos y las respectivas áreas de estos. Es así como, las Posadas Turistas al no contar con un manual específico para su establecimiento se adaptan a algunos de estos procedimientos para poder reactivar los servicios turísticos. Cabe indicar que, el manual de bioseguridad de la AIHPY, utilizado por el sector hotelero y extra hotelero, está encaminada a lograr actitudes y modificar conductas que disminuyan el riesgo del trabajador y los huéspedes para evitar adquirir infecciones en los alojamientos (Oleaga et ál., 2020),

La Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes (AIHPY, 2020) se divide en áreas como dirección y gerenciamiento, recepción, ventas, reservas y portería, el departamento de gobernanza, áreas públicas-mantenimiento, lavandería, el departamento de alimentos y bebidas, incluidos restaurante y bar, *room service*, banquetes, comedor de empleados, seguridad y recepción de mercaderías, las oficinas, administración y recursos humanos, gimnasio y spa, eventos y piscina.

Sin embargo, las Posadas Turísticas no poseen todas estas áreas, considerando el enfoque de alojamiento ya mencionado y los propietarios se han adaptado a las exigencias para generar una estancia segura para el turista (SENATUR, 2021), incluyendo estrategias para el ingreso, permanencia y salida como lavado de manos, utilización de desinfectantes, distanciamiento físico, entrega de informaciones sobre las medidas de bioseguridad, señalización de los espacios, uso de mascarillas (AIHPY, 2020). Además, de la desinfección de los calzados a través de una alfombra con una solución desinfectante para evitar contaminación cruzada (Golovina y Valle, 2021).

Por otra parte, para facilitar la reactivación del sector hotelero, desde la SENATUR se ha brindado asesoramiento a los responsables de establecimientos dedicados al rubro, en la elaboración de protocolos de bioseguridad y la obtención del Sello *Safe Travels* (Destino seguro) Paraguay a nivel país (SENATUR, 2021). Sin embargo, los cambios en pequeñas empresas, como ser las Posadas Turísticas, debieron adaptarse a las medidas establecidas por el gobierno, ya que no contaban con recursos para asumir obligaciones como en el caso de grandes hoteles (SENATUR, 2022).

Cabe mencionar que, estos establecimientos se encuentran en un escenario que presenta diversos retos y frente a procesos de adaptación continuo ante la necesidad de la aplicación de los protocolos de bioseguridad que resultan fundamentales para sobrevivir durante la pandemia (Ortiz, 2021). Sin embargo, a pesar de la crisis ocasionada por la pandemia de la COVID-19, la SENATUR (2021) menciona que, el porcentaje de ocupación de los establecimientos que ofrecen

el servicio de alojamiento ha llegado a un aumento significativo, mediante el esfuerzo de toda la industria turística.

METODOLOGÍA

La investigación fue cuantitativa- descriptiva, puesto que, se describió el nivel de cumplimiento de la aplicación de los protocolos de bioseguridad en las Posadas Turísticas del departamento de Itapúa, en el primer semestre del año 2022. Asimismo, el diseño de la investigación fue no experimental, ya que los hechos se describieron sin manipular los indicadores relacionados a la aplicación de los protocolos (Marradi, Archenti y Piovani, 2007).

Según el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Paraguay (REGISTUR, 2020), en el departamento de Itapúa existen cincuenta y seis (N=56) Posadas Turísticas, de las cuales se han considerado por un muestreo no aleatorio por conveniencia a seis que se encontraban habilitadas durante la pandemia ubicadas en los distritos de San Cosme y Damián, Bella Vista, Trinidad y Jesús.

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta con preguntas elaboradas en base a la Guía de Buenas prácticas para establecimientos turísticos de la AIHPY (2020) y la estructura por bloques permitió responder las preguntas sobre el nivel de cumplimiento de las medidas sanitarias.

A través de la técnica de encuestas estructuradas, por medio del formulario de Google *Forms*, fueron aplicadas a los propietarios de las Posadas y se utilizó la escala de *Likert* para medir el nivel y frecuencia de aplicación, con 4 opciones de respuestas, dos de tendencias positivas (muy frecuente y frecuentemente) y dos de tendencias negativas (poco frecuente y nada frecuente), luego se trasladaron a la hoja de cálculo de la herramienta Excel para el procesamiento de la información con la posterior presentación en tablas, con el fin de obtener resultados que se interpreten de acuerdo con el objetivo establecido.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio realizado ha considerado las áreas de recepción, habitación y comedor de las Posadas Turísticas del departamento de Itapúa, en el primer semestre del año 2022, con la finalidad de diagnosticar el nivel de cumplimiento de la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

Es así que, los resultados acerca del conocimiento y formación (*Tabla 1*) que tienen los colaboradores internos sobre los protocolos de bioseguridad es media y en cuanto a los

indicadores de aplicación de las medidas es positiva, ya que se cumple de manera frecuente los protocolos establecidos en Manual de Buenas Prácticas para Hospedajes Post COVID-19 de la AIHPY(2020), además, la OMS (2020) menciona que es recomendable evaluar la frecuencia de la aplicación de las medidas de bioseguridad, para evaluar su cumplimiento y ver posibles mejoras.

Así mismo, los propietarios afirmaron que cumplen con el distanciamiento establecido muy frecuentemente, al igual que cumplen con ofrecer alternativas de pago de forma frecuente, ya que son emprendimientos familiares. Estableciendo que cumplen con la propuesta de la Guía de Buenas Prácticas para Hospedajes de la AIHPY (2020) donde se menciona que es necesario mantener el distanciamiento con el huésped y evitar el contacto al momento de la facturación.

Además, en el área de comedor se han realizado de forma frecuente las reservas de manera a controlar la cantidad de comensales, de acuerdo con la capacidad del comedor, respetando el distanciamiento requerido, pues, de acuerdo con las recomendaciones brindadas por la AIHPY (2020), la implementación de reservas para el acceso al comedor puede ayudar a una mejor organización de las actividades y una adecuada disposición de las mesas dentro del mismo.

Tabla 1- Cumplimiento del protocolo de bioseguridad y formación de los colaboradores

Indicadores de capacitación y aplicación	Frecuencia
Conocimiento de los colaboradores internos sobre los protocolos de bioseguridad	Media
Entrega de informaciones sobre medidas sanitarias	Frecuente
Implementación de los protocolos de bioseguridad en las áreas de recepción, habitaciones y comedor	Muy frecuente

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

En la *Tabla 2* se observa una tendencia positiva en cuanto a la dotación de insumos (agua limpia, jabón líquido y papel toalla) de manera muy frecuente, al respecto conviene decir que, en el Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos y Trabajadores Turísticos de España (2020), afirma que es necesario contar con agua limpia y jabón o soluciones alcohólicas para que se realice de forma correcta la limpieza de manos. Además, al realizar el lavado de manos con estos insumos se puede decir que es una buena práctica que traería consigo ventajas para la salud en general.

También se pudo observar que el lavado de manos y la utilización del alcohol se aplicaban de manera muy frecuente durante el primer semestre del año 2022 en las Posadas Turísticas. Dicho esto, según los Protocolos para Alojamientos en Argentina (2020) se resalta que cada establecimiento debe contar con un espacio para realizar un adecuado y frecuente lavado de manos y además utilizar soluciones a base de alcohol al 70% como por ejemplo el alcohol en gel después del lavado de manos.

De igual manera, los encuestados han mencionado que se utiliza la mascarilla de manera muy frecuente, en ese sentido, la SENATUR (2020) menciona que se debe de utilizar durante todo el turno laboral y no solo en presencia de un huésped, así como, se debe instar al mismo a su utilización al circular por áreas comunes y dotarlo del mismo si no cuenta con el, antes del ingreso a las instalaciones.

También, se ha constatado una tendencia positiva en cuanto a la utilización de la alfombra desinfectante antes de ingreso al establecimiento de manera frecuente, cabe indicar que la AIHPY, (2020) recomienda que antes del ingreso del huésped al establecimiento se limpie los zapatos y se rocié las maletas con el producto desinfectante correspondiente. Además, la AIHPY (2020) recomienda el control de la temperatura corporal para el ingreso a establecimientos, sin embargo, este indicador fue implementado de forma frecuente, quizás a causa de que tanto los trabajadores y los huéspedes se encuentren más enfocados en la realización de actividades dentro de las Posadas, por ello, este control no es realizado muy frecuentemente. Así también, se pudo haber presentado debido a la poca conciencia sobre el riesgo y la exposición al contagio por parte de los huéspedes en los pequeños establecimientos (Golovina y Valle, 2021).

Además, la implementación de barreras que ayuden a minimizar el contacto físico, como las bandas separadoras o cintas adhesivas en el piso han sido aplicados de forma poco frecuente. En este sentido, difiere de lo recomendado por la AIHPY (2020) que considera necesaria la implementación de estas medidas para garantizar el distanciamiento mínimo requerido. Esto pudo haber sido ya que, de acuerdo con las disposiciones de las mesas, no fue considerado necesario la utilización de estas barreras físicas.

Mientras algunas recomendaciones fueron cumplidas de manera muy frecuente, otras han sido realizadas de forma poco frecuente, como la desinfección de calzados para el ingreso a las diferentes áreas de la Posadas, por lo que no coincide con la afirmación de Valle (2021) quien considera que para el ingreso a cualquier establecimiento es necesaria la desinfección de los calzados a través de una alfombra con una solución desinfectante capaz de eliminar los

contaminantes. En este aspecto, la poca frecuencia de cumplimiento de la desinfección de calzados podría deberse a que las Posadas Turísticas deberían dotar de un mayor número de trabajadores para poder realizar estas labores, lo que a su vez implicaría un mayor costo operativo que quizás no podrían solventar.

Tabla 2 Aplicación de las medidas sanitarias en las Posadas Turísticas

Procedimientos y aplicaciones	Frecuencia
Disposición de insumos de higiene	Muy frecuente
Realización del lavado de manos	Muy frecuente
Señalización de los espacios	Frecuente
Dotación de insumos	Muy frecuente
Solicitud de datos online a los pasajeros	Frecuente
Toma de temperatura	Frecuente
Lavado de manos	Muy frecuente
Uso de desinfectantes (alcohol)	Muy frecuente
Uso de mascarillas	Muy frecuente
Uso de alfombras desinfectantes	Poco frecuente

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Los procedimientos mejores valorados constituyen ventajas en el servicio de las Posadas con la implementación de las medidas sanitarias y podrían crear una sensación de seguridad a los huéspedes aumentando el nivel de concurrencia. Sin embargo, se presentaron algunos que fueron realizados de forma poco frecuente, esto pudo haber ocurrido debido a la poca conciencia por parte de los clientes sobre el riesgo de contagio, de igual modo los trabajadores podrían no haber tenido conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad necesarios, por lo que no consideraron relevante su cumplimiento. Así también, pudo haber ocurrido a causa de que el cumplimiento de estos representaría un costo mayor para las Posadas, que siendo establecimientos de pequeña envergadura (SENATUR, 2020) quizás no habrían podido sobrellevar.

CONCLUSIÓN

En vista de la aparición de la COVID-19 se evidenció un ajuste en la interacción entre las personas, más aún en los alojamientos como las Posadas Turísticas, donde se pueden producir un alto grado de interacción, pues, las instalaciones son reacondicionadas de las viviendas

familiares para dar ese sentido de pertenencia que genera este tipo de alojamiento extrahotelero, por ello, fue necesaria la adaptación de nuevas medidas bajo las condiciones de diversos manuales, pues sensación de seguridad y el cuidado de la salud son primordiales para la reactivación del turismo. Además, cabe rescatar que las Posadas se adaptaron al Manual de la AIHPY al no contar uno específico para el sector extrahotelero.

Según Gonzales (2020), en pandemia aquellas empresas que han logrado mantenerse en pie se encuentran enfrentando diversos riesgos, por ejemplo, el incremento de costos, el recorte de personal y con principal atención los problemas de protección de la salud y seguridad. Al respecto, conviene mencionar que el manual de buenas prácticas fue utilizado con éxito para la aplicación en los diversos alojamientos, tanto como en el sector extra hotelero que se adaptó a ella para poder reabrir sus puertas en la pandemia, además, el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad dentro de un establecimiento extra hotelero puede representar un factor diferenciador que ayude a la continuidad de las actividades resguardando la salud de los trabajadores así como de los huéspedes.

Además, se puede señalar que en pandemia también hubieron aspectos negativos, como por ejemplo, la cancelación de reservas y por ende la reducción del flujo de visitantes a la localidad de Jesús, sin embargo, se pudo evidenciar a raíz de la investigación que el lugar de estudio al aplicar los protocolos de bioseguridad dictados por la AIHPY y al hacer llegar esa información a los huéspedes a través de la tecnología, logró transmitir la confianza y seguridad a los mismos, de esta manera, se llegó a reactivar en flujo gradualmente, gracias a la adaptación de las recomendaciones del Manual de Buenas Prácticas para Hospedajes Post COVID-19 de la AIHPY (2020) como el lavado de manos, el uso del alcohol al 70%, la utilización de la mascarilla facial o el tapabocas, entre otros.

Además, ante el escenario vivido se trata de adaptarse a la nueva normalidad con el uso de la tecnología y las buenas prácticas, esto acompañado de la constante capacitación de los colaboradores, generando así la confianza al huésped ofreciendo un servicio seguro y de calidad, también personalizado y diferenciado que hoy en día es algo más habitual y requerido. Dicho lo anterior, se señala que la COVID-19 si fue un problema, pero también ha sido un camino para realizar cambios hacia la salud y la seguridad donde el sector de alojamientos sobresale por su fortaleza en la situación de crisis atravesada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



Alcívar, E. A. B., & Intriago, J. C. M. (2021). La promoción de atractivos turísticos para impulsar el desarrollo local en la ruralidad: caso parroquias rurales del cantón Portoviejo. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 6(1), 75-82. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8273819.pdf>

Asociación Industrial Hotelera del Paraguay (2022). Exigencias sanitarias para ingresar al Paraguay por COVID-19: <https://www.aihpy.com/post/ingreso-al-paraguay>

Asociación Industrial Hotelera del Paraguay. (2020). *Guía De Buenas Prácticas para Hospedajes– Post “Covid” Paraguay*. <https://www.senatur.gov.py/guias-de-buenas-practicas>

Benítez-Aurioles, B. (2021). El turismo interior en España ante la crisis de la COVID-19. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, 3139, 43-53. <http://www.revistasice.com/index.php/BICE/article/download/7285/7322>

Bueno, F. S. I., Cesares, M. M., y Padilla, Y. R. (2021). Los conflictos en los destinos turísticos durante la pandemia de la COVID-19 desde la perspectiva de los movimientos sociales: el caso de Málaga. *Kultur: revista interdisciplinària sobre la cultura de la ciutat*, 8(15), 67-97. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8041187.pdf>

COVID- 19 Guía Prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico. Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos y Trabajadores Turísticos de España (2020). https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/Documents/Guia_de_Buenas_Practicas_Establecimientos_y_Trabajadores_del_Sector_Turistico.pdf

Golovina, N. S., y Valle, E. L. M. (2021). La Satisfacción de los Clientes ante las Medidas Implementadas por los Comercios de Matagalpa en 2020 frente a la Pandemia Covid-19. *Face: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 21(3), 70-80. <https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/face/article/download/1136/1211>

González, A. (2020). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. *Investigación & Desarrollo*, 13(1), 56-66. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/1004>

Guevara Martínez, C. R. (2021). La planificación turística y su incidencia en el desarrollo del turismo sostenible del cantón Tulcán, provincia del Carchi. UPEC.

[http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/993/1/374-](http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/993/1/374-GUEVARA%20MARTINEZ%20CINTHIA%20ROSMERY.pdf)

[GUEVARA%20MARTINEZ%20CINTHIA%20ROSMERY.pdf](http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/993/1/374-GUEVARA%20MARTINEZ%20CINTHIA%20ROSMERY.pdf)

Loza, L. A. P. (2021). Cultura de bioseguridad en la gestión de servicios turísticos. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 3(1), 44-56.

<https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/472>

Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. (2010). *Metodología de las ciencias sociales*. Argentina: Cengage Learning. <https://www.redalyc.org/pdf/522/52235600017.pdf>

Oleaga M., Rodríguez A. y Lorenz U. (2020). LOS ODS: CLAVE PARA LA RECUPERACIÓN DE LA COVID-19. *Revista Desarrollo y Sociedad*, (86), 104-132.

[https://www.researchgate.net/profile/Usue-](https://www.researchgate.net/profile/Usue-Lorenz/publication/347357765_LOS_ODS_CLAVE_PARA_LA_RECUPERACION_DE_LA_COVID-19/links/5fda375ca6fdccdb8d1a626/LOS-ODS-CLAVE-PARA-LA-RECUPERACION-DE-LA-COVID-19.pdf)

[Lorenz/publication/347357765_LOS_ODS_CLAVE_PARA_LA_RECUPERACION_DE_LA_COVID-19/links/5fda375ca6fdccdb8d1a626/LOS-ODS-CLAVE-PARA-LA-RECUPERACION-DE-LA-COVID-19.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Usue-Lorenz/publication/347357765_LOS_ODS_CLAVE_PARA_LA_RECUPERACION_DE_LA_COVID-19/links/5fda375ca6fdccdb8d1a626/LOS-ODS-CLAVE-PARA-LA-RECUPERACION-DE-LA-COVID-19.pdf)

Organización internacional del trabajo (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector del turismo. [https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_748876/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_748876/lang-es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud. (2021). Consideraciones para aplicar y ajustar medidas de salud pública y sociales en el contexto de la COVID-19: orientaciones provisionales. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/343055>

Organización Mundial del Turismo (2022) EL TURISMO INICIA 2022 FUERTE, MIENTRAS SE ENFRENTA A NUEVAS INCERTIDUMBRES <https://www.unwto.org/es/news/turismo-inicia-2022-fuerte-pero-se-enfrenta-a-nuevas-incertidumbres>

Ortiz, R. M. Capítulo 3 La micro, pequeña y mediana empresa en México frente al covid. 19. Realidades y retos. Y después de la pandemia ¿Qué con la Academia?, 198.

[https://www.researchgate.net/profile/Alejandra-Guadalupe-Gutierrez-](https://www.researchgate.net/profile/Alejandra-Guadalupe-Gutierrez-Torres/publication/358355531_Propuesta_para_la_reactivacion_del_turismo_despues_de_la_covid-2019_Analisis_de_los_futuros_actores/links/61fd57811abad353168a1f05/Propuesta-para-la-reactivacion-del-turismo-despues-de-la-covid-2019-Analisis-de-los-futuros-actores.pdf#page=199)

[Torres/publication/358355531_Propuesta_para_la_reactivacion_del_turismo_despues_de_la_covid-2019_Analisis_de_los_futuros_actores/links/61fd57811abad353168a1f05/Propuesta-para-la-reactivacion-del-turismo-despues-de-la-covid-2019-Analisis-de-los-futuros-actores.pdf#page=199](https://www.researchgate.net/profile/Alejandra-Guadalupe-Gutierrez-Torres/publication/358355531_Propuesta_para_la_reactivacion_del_turismo_despues_de_la_covid-2019_Analisis_de_los_futuros_actores/links/61fd57811abad353168a1f05/Propuesta-para-la-reactivacion-del-turismo-despues-de-la-covid-2019-Analisis-de-los-futuros-actores.pdf#page=199)

Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos (2020). <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final.pdf>

Riveros, T. R., & Benítez, E. V. (2018). Oferta de los Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros de la Ciudad de Pilar. *La Saeta Universitaria Académica y de Investigación*, 7(1), 110-123.

Rodríguez Jiménez, G., & Martínez Martínez, C. C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 128-136. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100128

Rodríguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A., & Parrales, M. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Espacios*, 41(42), 100-118. <http://w.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p09.pdf>

Secretaria Nacional de Turismo (2022) SENATUR y ASEPY acuerdan potenciar las MIPYMES del sector turismo. <https://www.senatur.gov.py/noticias/senatur-y-asepy-acuerdan-potenciar-las-mipymes-del-sector-turismo>

Secretaria Nacional de Turismo (2022) SENATUR y ASEPY acuerdan potenciar las MIPYMES del sector turismo. <https://www.senatur.gov.py/noticias/senatur-y-asepy-acuerdan-potenciar-las-mipymes-del-sector-turismo>

SENATUR (2020) *Posadas Turísticas se ajustan al nuevo modo Covid de vivir para recibir a los visitantes*. <https://senatur.gov.py/posadas-turisticas/>

Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022) EL TURISMO INICIA 2022 FUERTE, MIENTRAS SE ENFRENTA A NUEVAS INCERTIDUMBRES <https://www.unwto.org/es/news/turismo-inicia-2022-fuerte-pero-se-enfrenta-a-nuevas-incertidumbres>

Organización Mundial de la Salud (2020) Gestión de la COVID-19 en hoteles y otras entidades del sector del alojamiento. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334128/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-spa.pdf>

Barómetro del Turismo Mundial (2020). <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>

Gonzalez-Castro, A., Escudero-Acha, P., Peñasco, Y., Leizaola, O., de Pinillos Sánchez, V. M., & de Lorenzo, A. G. (2020). Cuidados intensivos durante la epidemia de coronavirus 2019. *Medicina intensiva*, 44(6), 351-362. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7271070/>