

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Propuesta de Protocolo de Bioseguridad para la actividad de guianza de
la operadora Ecuamorrotours S.A

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Nombre de la titulación

Licenciatura en turismo

Presentado por:

Paola Alejandro Cruz

María de los Ángeles Robles Cumbe

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios en primer lugar, pues él en muchos momentos me dio la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por sus sacrificios para poder culminar mi carrera profesional y a mis amigos que fueron como una familia lejos de casa.

Gracias infinitas

Paola Alejandro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios quien ha sido pilar fundamental en la carrera universitaria, a mi familia por su apoyo incondicional, esfuerzo para que pueda culminar con el trabajo y a los mejores amigos que me dio la ESPOL. Los quiero mucho.

María de los Ángeles

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios en primer lugar por ayudarme a culminar esta maravillosa etapa de mi vida. A mi familia por confiar en mi desde el inicio y ser mi pilar a lo largo de los años.

A mis amigos que hice a lo largo de mi estancia en la universidad y se convirtieron en parte importante de mi vida al estar lejos de casa pero especialmente a Andrew Morán por estar conmigo desde el inicio de mi carrera.

A los maestros con los cuales aprendí no solo contenido valioso para mi desarrollo profesional sino también me dejaron enseñanzas de vida.

A la familia Contreras Yagual por abrirme las puertas de su hogar todo el tiempo que duró mi carrera universitaria.

Y para concluir, a mi gran amiga y compañera de tesis María de los Ángeles, definitivamente esta etapa no hubiera sido igual con otra persona. En fin, gracias a todos por todo.

Paola Alejandro

Agradezco en primer lugar a Dios por ser el motor, guía y luz en mi vida, por brindarme la salud emocional, física y permitirme culminar esta etapa.

A mi familia por ser la bendición más grande de Dios, su arduo esfuerzo, el apoyo económico y los consejos a lo largo de la carrera.

A mis mejores amigos que contribuyeron no solo en el desarrollo de este trabajo, sino también a lo largo de la carrera; Daniela Pincay, Ángeles Pérez y Andrew Morán han sido un gran apoyo incondicional.

A mis profesores por brindarme sus conocimientos y consejos, ayudando a que culmine una etapa más en la vida.

Finalmente, a mi compañera de tesis, amiga incondicional Paola Alejandro y su familia Alejandro Cruz para culminar este proyecto.

Gracias a todos por hacer esto posible.

María de los Ángeles

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Paola Alejandro Cruz* y *María Robles Cumbe* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOC realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Paola Alejandro Cruz



María Robles Cumbe

EVALUADORES



Ivonne Antonieta Martín Moreno

PROFESOR DE LA MATERIA



M.sc. Gabriela Arellano

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

En el presente trabajo se plantea la propuesta de un protocolo de bioseguridad para la reactivación de la guianza y senderismo en el contexto de la pandemia de covid 19 en una operadora turística ubicada en Puerto de Morro. El desarrollo se da por medio de la extensa revisión bibliográfica de documentos afines, además de definir las acciones que se dan en la guianza por medio de matrices y gráficos para la correcta implementación del documento final, el protocolo. Las muestras de nuestras poblaciones fueron 75 operadoras turísticas y agencias de viajes duales de la provincia de Guayas y 385 turistas, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los actores que se tomaron en cuenta fueron entrevistados para obtención de la información y consolidación de la misma. El producto final es un protocolo estructurado en el cual se mencionan directrices y lineamientos para el desarrollo seguro de la actividad turística.

Palabras claves: bioseguridad, protocolo, turismo, guianza, senderismo.

ABSTRACT

This work presents the proposal of a biosecurity protocol for the reactivation of guidance and hiking in the context of the Covid-19 pandemic in a tourist operator located in Puerto de Morro. The development is through the extensive bibliographic

review of related documents, in addition to defining the actions that are given in Guidance by means of matrices and graphs for the correct implementation of the final document, the protocol. The samples of our populations were 75 tour operators and dual travel agencies in the province of Guayas and 385 tourists, to whom a questionnaire was applied. The actors that were taken into account were interviewed to obtain the information and consolidate it. The final product is a structured protocol in which guidelines and guidelines for the safe development of tourism activity are mentioned.

Key words: biosafety, protocols, tour guiding, tourism, trekking.

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
--------------	---

<i>ABSTRACT</i>	II
INDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
CAPÍTULO 1	14
1. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Justificación del Problema	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivo Específico.....	17
1.4 Marco Teórico.....	17
1.4.1 Turismo y COVID – 19.....	17
1.4.2 Seguridad Turística: Bioseguridad y Turismo	20
1.4.3 Turismo en Puerto El Morro.....	23
1.4.4 Operación e intermediación turística en Puerto El Morro	24
1.4.5 Guianza Turística	25
1.4.6 Dinámica del Guía en Recorridos en embarcaciones.	26
1.4.7 Dinámica del Guía en Senderismo.	27
CAPÍTULO 2	28
2 METODOLOGÍA	28
2.1 Metodología Design Thinking	29
2.1.1 Actores	29
2.1.2 Mapa de Actores	30
2.1.3 Mapa de Empatía	30
2.2 Metodología de Revisión Bibliográfica	31
2.3 Diagrama de Flujo	33
2.4 Matriz de Riesgos.....	35
2.5 Enfoque de la Investigación.	37
2.6 Técnicas de la Investigación.	37
2.7 Método Cualitativo	38
2.8 Método cuantitativo	41

2.9	Matriz de Impacto – Dificultad	44
2.10	Prototipo	45
2.10.1	Descripción de Actores para Validación	45
2.10.2	Ficha de Validación	46
2.10.3	Matriz Feedback	47
CAPÍTULO 3		48
3	ANÁLISIS Y RESULTADOS	48
3.1	Análisis de Revisión Bibliográfica	48
3.2	Análisis de Entrevistas	50
3.3	Mapa de Empatía de Ecuamorrotours	53
3.4	Análisis de Encuestas	54
3.4.1	Análisis de la demanda potencial	54
3.4.2	Análisis de la demanda real	56
3.5	Matriz de Riesgos	65
3.6	Matriz de Impacto – Dificultad	69
3.7	Diagrama de Flujo	70
3.8	Prototipo	72
3.8.1	Validación	72
3.8.2	Matriz Feedback	79
CAPÍTULO 4		82
4	Conclusiones y Recomendaciones	82
4.1	Conclusiones	82
4.2	Recomendaciones	84
BIBLIOGRAFÍA		86
Anexos		90
1.1	Carta de Aceptación del Proyecto	90
1.2	Entrevistas	91
APENDICE		95
APENDICE A		95
4.1	Árbol de problemas	95
4.2	Árbol de objetivos	95
4.3	Jamboard para Entrevistas y Sondeos de Opinión	96
4.4	Preguntas Sondeos de Opinión	96
4.5	Preguntas de Entrevistas	99
4.6	Preguntas de Encuestas	106

4.7	Resultados de la encuesta.....	115
4.8	Diagrama de flujo.	117
4.9	Presupuesto del Proyecto.....	119
4.10	Propuesta de Protocolo	121
PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA ACTIVIDAD DE GUIANZA EN SENDEROS Y LANCHAS DE ECUAMORROTOURS EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19.....		
		122
2.	OBJETIVO.....	126
3.	ALCANCE	126
4.	MARCO LEGAL.....	126
5.	DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	126
6.	LINEAMENTOS GENERALES	131
6.1	RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA OPERADORA TURISTICA	131
6.2	RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL GUÍA LOCAL DE TURISMO	132
6.3	MANEJO DE DESECHOS.....	133
6.4	MATERIALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	134
6.5	EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	134
7.	LINEAMIENTOS ESPECIFICOS	135
7.1	INGRESO AL ÁREA PROTEGIDA	135
7.2	ANTES DE LA GUIANZA EN SENDEROS.....	135
7.3	DURANTE LA GUIANZA EN SENDEROS	136
7.4	DESPUÉS DE LA GUIANZA EN SENDEROS.....	136
7.5	ANTES DE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS	137
7.6	DURANTE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS.....	137
7.7	DESPUÉS DE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS	137
8.	BIBLIOGRAFIA.....	139
9.	ANEXOS	140

ABREVIATURAS

AAVV: Agencias de Viajes

COE: Centro de Operaciones de Emergencia

COVID – 19:

ESPOL: Escuela Superior Politécnica del Litoral

FMAM: Fondo para el Medio Ambiente Mundial

FONTUR: Fondo Nacional de Turismo

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado

MAAE: Ministerio de Ambiente y Agua

MINTUR: Ministerio de Turismo

OMT: Organización Mundial de Turismo

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas

PNUMA: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje

SNAP: Sistema Nacional de Áreas Protegidas

UNWTO: World Tourism Organization

WTTC: World Travel & Tourism Council

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1 Árbol de Problemas	95
Figura 1. 2 Árbol de Objetivos.....	95
Figura 1. 3 Jamboard.....	96
Figura 1. 4 Diagrama de flujo.....	117

Figura 2. 1 Entrevista Guías Locales	91
Figura 2. 2 Entrevista a actores	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. 1 Pandemias Globales que marcaron a la humanidad.....	18
Gráfico 1. 2 Recomendaciones de la OMS	21
Gráfico 1. 3 Protocolos de Bioseguridad en Ecuador.....	23

Gráfico 2. 1 Etapas del Método Design Thinking.	29
Gráfico 2. 2 Mapa de Actores.	30
Gráfico 2. 3 Mapa de Empatía	31
Gráfico 2. 4 Matriz de Riesgos Laborales	37
Gráfico 2. 5 Matriz de Impacto – Dificultad.....	45
Gráfico 2. 6 Ficha de Validación para Expertos.	46
Gráfico 2. 7 Matriz Feedback.....	47
Gráfico 3. 1 Resultados de las Bases de Datos	48
Gráfico 3. 2 Resultados de Base de Datos aplicando criterios de búsqueda.....	50
Gráfico 3. 3 Organización de documentos en Mendeley	50
Gráfico 3. 4 Mapa de Empatía de Ecuamorrotours.	53
Gráfico 3. 5 Operación e Intermediación.....	56
Gráfico 3. 6 Se encuentra en funcionamiento	56
Gráfico 3. 7 Reactivación Laboral	57
Gráfico 3. 8 Conoce sobre las medidas de bioseguridad	58
Gráfico 3. 9 Necesidad de medidas de bioseguridad	59
Gráfico 3. 10 Importancia de medidas de bioseguridad	59
Gráfico 3. 11 Medidas generales en el sector turístico.....	60
Gráfico 3. 12 Sector turístico que se debe tomar en cuenta.....	60
Gráfico 3. 13 Guianza en la Operación Turística.....	61
Gráfico 3. 14 Importancia de bioseguridad en la guianza.....	62
Gráfico 3. 15 Proceso de Implementación	63
Gráfico 3. 18 Precio en los paquetes turísticos	63
Gráfico 3. 20 Matriz de Impacto del Proyecto	69
Gráfico 3. 21 Diagrama de flujo de procesos actividad de guianza.	71
Gráfico 3. 22 Diseño de la portada del protocolo.	72
Gráfico 3. 23 Resultados de Ficha de Validación.....	73
Gráfico 3. 24 Claridad.....	74
Gráfico 3. 25 Objetividad	74
Gráfico 3. 26 Actualidad.....	75
Gráfico 3. 27 Organización	75
Gráfico 3. 28 Suficiencia	76
Gráfico 3. 29 Consistencia.....	76
Gráfico 3. 30 Coherencia	77
Gráfico 3. 31 Metodología.....	77
Gráfico 3. 32 Pertinencia	78
Gráfico 3. 33 Matriz Feedback.....	79

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 2. 1 Fórmula de muestreo para la estimación de población.....	43
--	----

Ecuación 2. 2 Fórmula de muestreo para Agencias y Operadoras.....	43
Ecuación 2. 3 Fórmula de muestreo para Turistas de la provincia del Guayas	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 1 Crisis económicas y sanitarias	19
Tabla 1. 2 Aportes Globales y Sellos de Calidad	21
Tabla 1. 3 Modelo de Gestión Turística	22

Tabla 1. 5 Dinámica del Guía en Botes.....	26
Tabla 1. 6 Dinámica del Guía en Senderos.....	27
Tabla 2. 1 Actividades realizadas para elaboración de la Metodología	28
Tabla 2. 2 Símbolos para el Diagrama de Flujo.	33
Tabla 2. 3 Actores para Entrevistas y Sondeos de Opinión	38
Tabla 2. 4 Descripción de Actores para entrevistas y sondeos de opinión	38
Tabla 2. 5 Actores para Encuestas	42
Tabla 2. 6 Determinación del tamaño de la muestra para Agencias Duales y Operadoras ..	43
Tabla 2. 7 Determinación del tamaño de la muestra para Turistas del Guayas.....	43
Tabla 2. 8 Actores para Prototipo	45
Tabla 3. 1 Criterios de Búsqueda.....	48
Tabla 3. 2 Análisis de las Entrevistas.....	50
Tabla 3. 3 Análisis de las Encuesta a Turistas.....	54
Tabla 3. 4 Análisis de Costos.....	119
Tabla 3. 5 Presupuesto del Proyecto	120

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El 11 de mayo se declaró una pandemia, por parte de la Organización Mundial de la Salud, debido a los contagios masivos por COVID - 19. Por consiguiente, el presidente de la República Lenin Moreno, el 16 de marzo del 2020, declaró estado de emergencia en Ecuador. Se tomaron medidas como la suspensión de la libre circulación, cierre de espacios públicos, todo tipo de reuniones y concentraciones que propicien el contagio del virus.

Ecuamorrotours S.A. es una operadora turística creada en el 2013 que oferta paquetes recreacionales en Puerto El Morro y desde la oficina ubicada en el Malecón del Puerto El Morro, promueven el turismo interno. Su mercado objetivo son los turistas de aventura. Sus paquetes incluyen senderismo y recorridos en lanchas. Sin embargo, debido a la pandemia suspendieron las actividades hasta recibir la respectiva autorización del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

Actualmente el mayor desafío que presenta el turismo es generar la confianza del turista, por lo que, los países que tienen el turismo como economía central están desarrollando protocolos que fomenten seguridad en el personal de trabajo y los turistas.

1.1 Descripción del problema

El centro de operaciones de la empresa se desarrolla en el Puerto El Morro que es un Área Protegida a partir de la cual ofrecen servicios turísticos como:

1. Pesca Artesanal: dependiendo la marea se realiza esta actividad.
2. Pesca Vivencial en lanchas: la duración oscila entre 2 a 3 horas.
3. Tour de delfines: se realiza en lanchas y tiene una duración de 1 a 2 horas.
4. Tour Isla de los pájaros: se realiza senderismo y tiene una duración de 3 horas.

5. Tour Cerro del Muerto e Isla de los Pájaros: se realiza senderismo y tiene una duración de 2 horas.

Desde el terremoto ocurrido en el 2016 la situación económica de la organización ha sufrido un descenso que movilizó a los administradores a rediseñar su propuesta de negocio. A pesar de estos esfuerzos la recuperación no se concretó ya que surgió la crisis sanitaria de la COVID – 19 agravó la crisis económica de la pequeña empresa, pues la paralización de la movilidad impidió la promoción y venta de los paquetes turísticos que oferta.

Al presente la operadora mantiene los contratos con 4 guías comunitarios que atienden al mercado objetivo que proviene de Quito, Guayaquil, además de extranjeros. Para captar turistas ha suscrito convenios con agencias y operadoras de la ciudad de Quito.

Ante la situación de la futura reapertura de las actividades turísticas en el sector del Morro, el cliente necesita anticiparse en el diseño y validación de un protocolo de bioseguridad, de manera que los guías locales y los visitantes perciban un ambiente seguro confiable que:

1. Reduzca el temor al contagio.
2. Salvaguarde la integridad física de los destinos.
3. Las autoridades del Sistema Nacional de Áreas Protegidas respalden las actividades ofertadas.
4. Los guías locales acojan todas las medidas de bioseguridad.
5. Se acepte el costo de los paquetes turísticos de acuerdo con las medidas de bioseguridad.

1.2 Justificación del Problema

En consideración al impacto ocasionado por la COVID – 19 a las PYMES en especial al sector turístico es urgente realizar intervenciones remediales, para recuperar la actividad laboral y evitar la quiebra; las consecuencias sociales y económicas que conllevan.

En consecuencia es conveniente desarrollar la investigación del caso de estudio a fin de encontrar las estrategias que permitan a la empresa Ecuamorrotours

S.A retomar sus actividades laborales con lineamientos y parámetros que garanticen la seguridad de los guías y visitantes.

La importancia de la investigación radica en que para ofrecer un paquete turístico dentro de un área protegida y en contexto de la pandemia es indispensable que los agentes turísticos y guías se ajusten a protocolos establecidos por el COE del Guayas, el MAE y el MINTUR a fin de salvaguardar la salud de todas las personas involucradas en la gestión turística.

En la actualidad, el Ministerio de Turismo ha proporcionado un Protocolo General de Bioseguridad para Guías de Turismo, sin embargo, no se ha diseñado un protocolo específico para cada actividad de la guianza, no obstante, es recomendable que cada empresa realice sus protocolos de acuerdo a sus necesidades, respetando las bases emitidas por las organizaciones rectoras.

Por esta razón, el protocolo de bioseguridad es de beneficio a los guías comunitarios de Ecuamorrotours, sin embargo, también es accesible para futuras investigaciones y guías nacionales, locales que desarrollen actividades marítimas y/o senderismo dentro de un área protegida.

El diseño de un protocolo para Ecuamorrotours conlleva beneficios socioeconómicamente debido a que habrá una reactivación de las actividades turísticas y a partir de estos ingresos correspondientes para solventar la plantilla de la empresa y los costos operativos, colateralmente se beneficiaran los establecimientos de restauración, venta de suvenires y transporte terrestre.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar un protocolo de bioseguridad para el desarrollo de las actividades de guianza en senderos y lanchas de Ecuamorrotours S.A. en el marco de la normativa de la pandémica COVID – 19 mediante el análisis cualitativo y cuantitativo de los actuales protocolos y manuales.

1.3.2 Objetivo Específico

- Analizar criterios de bioseguridad, manuales de guianza turística para la construcción del protocolo focalizado en la pandemia COVID – 19.
- Identificar riesgos en la actividad de guianza mediante el uso de la matriz de riesgos.
- Evaluar la viabilidad económica de la implementación del protocolo de bioseguridad para la reactivación de las actividades en Ecuamorrotours S.A.
- Socializar los resultados del protocolo para facilitar la externalización del mismo dentro de la empresa.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Turismo y COVID – 19.

A lo largo del tiempo el turismo se ha convertido en uno de los fenómenos globales con gran impacto en el sector económico de varios países (Chillogalli & Tigasi, 2018), por lo que, se volvió una necesidad la industria turística. La definición establecida por la OMT (2015) en su glosario hace referencia a las actividades que las personas realizan durante su estancia en el destino diferente a su entorno habitual por un tiempo determinado inferior a un año.

La característica principal del turismo es la de satisfacer las necesidades del hombre a través de un espacio turístico que se encuentra acorde a las preferencias del visitante, la misma que se puede desarrollar en un entorno natural y cultural, consiste en establecer una relación entre el visitante y su servidor turístico (Reino , Dspace, 2015).

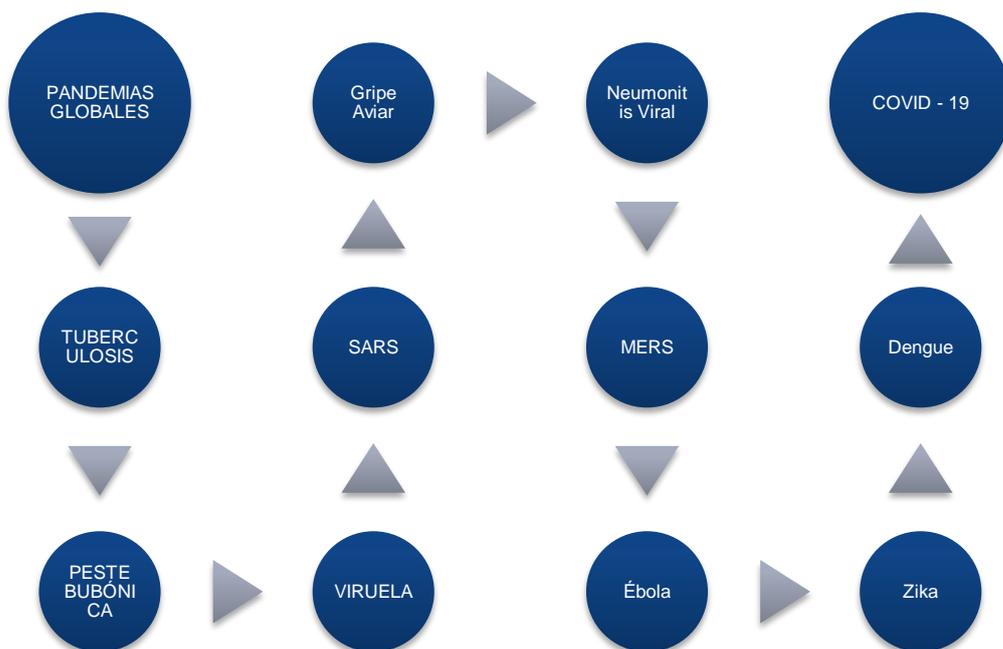
Acorde a Gurria (2004) el turismo es tan antiguo como el origen del hombre debido a que es una industria flexible y cambiante. Para Acerenza (2001) el turismo moderno se establece a principios del siglo XVI, ya que es en este tiempo se impulsa la actividad como tal. Históricamente se convirtió en una necesidad a grandes masas, donde la industria se adapta al estilo de vida del hombre como sus gustos, su condición, estratos, etc. Por lo cual, la convierte en un sector económico importante para los países (Morillo, 2011).

No obstante, el turismo también ha sufrido impactos sociales, económicos y ambientales que han provocado un desequilibrio económico como las guerras, pandemias, enfermedades, disturbios, etc (Páez, 2020).

Por ejemplo la aparición de la tuberculosis; la peste bubónica o negra conocida como la enfermedad apocalíptica; la viruela una de las enfermedades más infecciosas causadas por el contacto de saliva, la piel o sábanas.

Seguido por el SARS en el 2003; la gripe aviar en 2005; la pandemia neumonitis viral en 2009, la caída de las torres gemelas en 2011 y la crisis financiera económica que duró hasta el 2013; el MERS del 2012; el Ébola en 2014; el virus Zika en 2015; el dengue en el 2016. Todos estos eventos causaron un declive en la industria turística y la economía (Andreu, Palomo, & Stojanovic, 2020).

Gráfico 1. 1 Pandemias Globales que marcaron a la humanidad



Fuente: (Moreno, Coss, Alonso, & Eliozone, 2018)

Las estrategias ejecutadas para la reactivación fueron el aislamiento, uso de mascarillas, trajes especiales, sacrificios sanitarios a animales infectados, restricciones al viajar y siguiendo las recomendaciones que dio la OMS (Martinez, 2016).

Tabla 1. 1 Crisis económicas y sanitarias

Año	Crisis	Turistas Internacionales	Variación
2001	Fiebre Aftosa	686,7	0%
2002	SARS – Crisis Financiera	707,0	+2.69%
2003	SARS – Segunda Guerra en el Golfo	694,6	-1.75%
2009	AH1N1	892	-4.1%
2010	Crisis financiera y económica global	952	+6.73%
2011	Crisis financiera y económica global	997	+4.73%
2012	MERS y Crisis financiera y económica global	1043	+4.61%
2013	Crisis financiera y económica global	1095	+4.99%
2014	Virus Ébola	1141	+4.2%
2015	Virus Zika	1197	+4.91%
2016	Virus Dengue	1240	3.59%
2017		1332	+7.42%
2018		1407	+5.63%
2019	COVID – 19	1461	+3.84%

Fuente: (Andreu, Palomo, & Stojanovic, 2020)

Sin embargo, la pandemia actual es una de las primeras que afecta en gran magnitud al desarrollo global del turismo que además de su impacto negativo en la salud también conlleva a una reestructuración en la economía global (McKinsey & Company, 2020).

Acorde a la OMT (2020), la caída de los ingresos por turismo podría ser entre el 20% y 30%, esto significa un retroceso de 6 años en la industria; el WTTC

considera que la presencia del COVID – 19 pone en riesgo más de 50 millones de empleos dentro del sector. Por otro lado, la manera de hacer turismo también cambia, antes de la pandemia el turismo de masas, turismo de sol y playa, turismo cultural, turismo de reuniones eran los más vendidos en el mercado turístico (Madrid & Díaz, 2020).

Fernández (2020) expresa que las personas no han perdido el deseo por viajar, conocer lugares y disfrutar experiencias. Pero buscan la seguridad sanitaria dentro de la industria. Además los desplazamientos que impliquen mucha concentración de personas decaen entre las preferencias de los turistas.

Asimismo, el turismo que se desarrolla en la naturaleza y sus diferentes modalidades se posiciona como oposición al turismo de masas (Zúñiga, 2020), el "Turismo de intereses Especiales" en el cual se hace referencia a viajes pequeños, que no se comercialicen de manera masiva, sino que se diseñan en base a la oferta del lugar.

Castello (2020) considera que las oportunidades de la oferta se darán por el movimiento del mercado interno y como consecuencia se puede llegar a regularizar dichas actividades a fin de ser más competitivas.

Diez (2020) estipula que las actividades turísticas evitarán que se paralice el turismo, es por esto que el sector público y privado, deben emitir protocolos con medidas sanitarias que garanticen seguridad.

1.4.2 Seguridad Turística: Bioseguridad y Turismo

La salud y el turismo se encuentran íntimamente ligados, puesto que ambos son significativos para la economía de un país, existen 4 aspectos generales a considerar para garantizar una correcta aplicación, son (Fuentes, 2009):

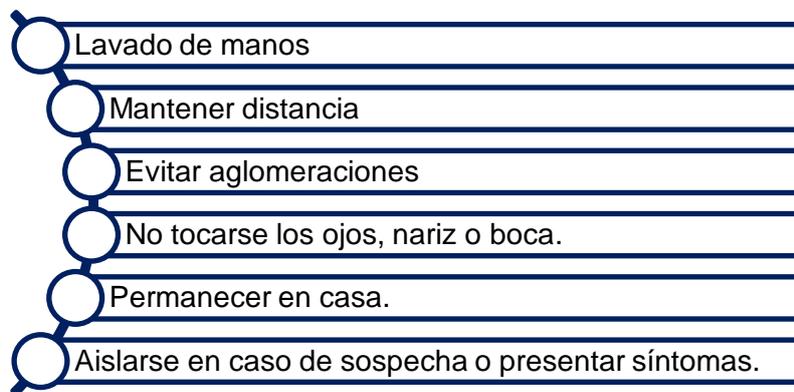
- Salud en el destino: la comunidad local debe contar de asistencia médica.
- Riesgos dentro del destino: condiciones sanitarias que garanticen la seguridad del visitante.
- Salud del Turista: seguridad en el destino fuera del entorno habitual.
- Actividades relacionadas al Turismo de Salud: termalismo, retiros, actividades involucradas con la mejora de la salud del visitante.

La seguridad turística radica en la protección que se le ofrece al turista al momento de la adquisición del servicio. Es una necesidad tanto para el empleador como para el turista y genera una buena imagen. Actualmente enfrentamos una enfermedad contagiosa que afecta el sistema respiratorio de las personas, este virus se propaga de persona a persona a través de fluidos despedidos por la nariz o boca, los mismos que pueden permanecer en superficies durante varios días (OMS, 2020)

Por lo tanto, en el contexto actual es necesario implementar lineamientos que permitan minimizar los riesgos y garantizar la seguridad durante la operación turística. La seguridad empresarial contempla 5 elementos básicos: en el área laboral, higiene, sanidad, actos criminales y accidentes, mientras que la seguridad para el visitante va durante la permanencia en el destino, la higiene, transporte, vigilancia, entre otros (MINCOTUR, 2016).

La OMS y la OMT han puesto a disposición un conjunto de recomendaciones para la reactivación del turismo y la economía, garantizando la seguridad de las personas, las medidas generales son:

Gráfico 1. 2 Recomendaciones de la OMS



Fuente: Elaboración Propia

Además de los aportes de países con el diseño de protocolos y manuales, también la adquisición de sellos para generar confianza, estos son:

Tabla 1. 2 Aportes Globales y Sellos de Calidad

APORTES GLOBALES	SELLOS DE CALIDAD
------------------	-------------------

La OMT proporcionó las Directrices Globales de la OMT para reiniciar el turismo el 28 de mayo del 2020.	Sello “Check In” Certificado de Colombia.
WTTC, Global Protocols.	Sello “Turista Protegido” de Brasil.
OECD, Tourism Policy Responses to the coronavirus (COVID - 19).	Sello “Juntos contra el Covid” de Colombia.
Grecia presentó Recommendations Document – White Paper.	Sello “Clean & Safe” de Portugal.
España, Guidelines for Reducing Coronavirus Infection in the Tourism Industry.	Sello “Safe Travels” de WTTC.
Dubai Airports, COVID – 19 Response Measures.	Sello “Safe Tourism Certified” de ICTE – España
Corea del Sur, This is how South Korea contained COVID – 19.	
Seychelles, Response to the COVID – 19 Pandemic.	

Fuente: Elaboración propia (2020)

1.4.2.1 Gestión de Seguridad Turística

Actualmente el turismo contribuye al desarrollo de la comunidad y del destino, acorde a Villalba (2016) el Modelo de Gestión de Seguridad Turística denota criterios establecidos con el fin de la correcta gestión y aplicación de la misma.

Tabla 1. 3 Modelo de Gestión Turística

Criterios establecidos	
Demanda	Experiencia del turista
Oferta	Externalidades
Infraestructura	Marketing
Recursos y Atractivos	Superestructura

Fuente: (Villalba, 2016)

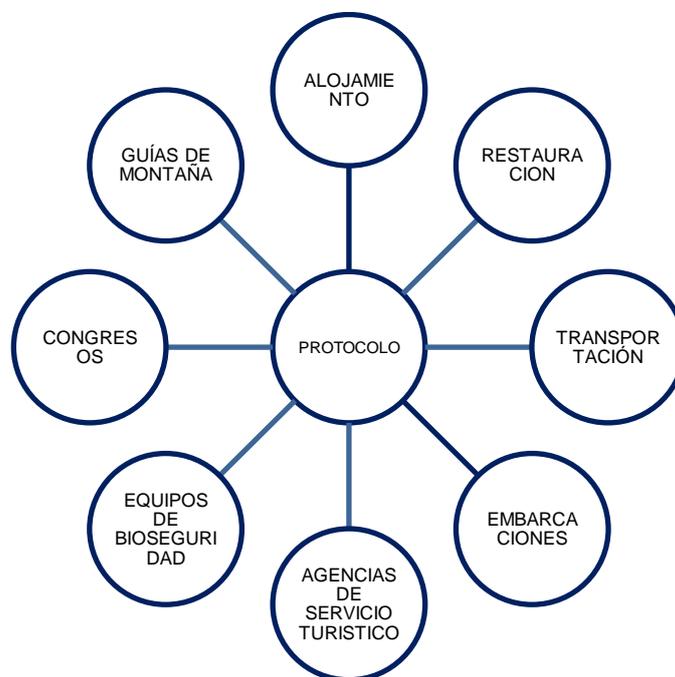
1.4.2.2 Bioseguridad Nacional

En el año 2003, Ecuador ratificó el Protocolo de Cartagena sobre Bioseguridad, formando parte del Convenio de la Diversidad Biológica, este protocolo es una herramienta la cual regula situaciones de los OVMs que requieran pasar la frontera nacional (MAAE, 2015)

En el 2010, el MAE junto al PNUMA y FMAM comprometidos con la conservación de la Biodiversidad y el desarrollo de la Biotecnología, ejecutan el Proyecto para la Implementación del Marco Nacional de Bioseguridad, con el objetivo de cumplir las obligaciones de proteger la biodiversidad y la salud humana (Campoverde, 2014).

Actualmente con la pandemia el Gobierno de Lenin Moreno ha proporcionado protocolos de bioseguridad para la reactivación de la economía del turismo (MINTUR, 2020).

Gráfico 1. 3 Protocolos de Bioseguridad en Ecuador.



Fuente: Elaboración Propia

1.4.3 Turismo en Puerto El Morro

La OMT proporciona una categorización para las actividades que se realizan en este sector, por lo cual, existe la competitividad dentro de los destinos turísticos,

es decir que destino proporciona productos y servicios innovadores para captar la atención del turista.

Puerto El Morro forma parte de la Ruta del Pescador, pertenece a la parroquia El Morro del cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas. En el 2007 fue declarada como Área Protegida por el Ministerio del Ambiente mediante el decreto 226. Es una comunidad interesante rodeada de exuberantes manglares, los pobladores son amigables y hospitalarios, se dedican a la pesca artesanal y vivencial, recolectando crustáceos y mariscos (Lázaro & Salazar , 2015).

Los principales atractivos y actividades son:

- La Isla de los Pájaros: especial para realizar senderismo (turismo de aventura).
- Avistamiento de delfines: se realiza en lanchas (ecoturismo).
- Cerro del Muerto: se realiza senderismo (turismo de aventura).
- Pesca artesanal y vivencial: en lanchas (turismo rural)
- Visita a los manglares: en lanchas (ecoturismo)

1.4.4 Operación e intermediación turística en Puerto El Morro

Las operadoras turísticas son las personas jurídicas registradas ante la autoridad nacional de turismo dedicada a la organización, desarrollo y operación de viajes y visitas turísticas en el país. Los servicios ofrecidos pueden ser comercializados de forma directa al usuario o mediante las demás agencias de servicios turísticos (MINTUR, 2016).

Las agencias de viajes duales son aquellas registradas ante la autoridad nacional de turismo y se dedican a las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico (MINTUR, 2016).

1.4.4.1 Estructura de una Agencia de Viajes Operadora Turística

Está compuesta por 4 áreas (Reino, 2015):

- Área técnica
- Área comercial
- Área de finanzas

- Área de administración

1.4.4.2 Funciones de una Agencia de Viajes Operadora Turística

Entre las funciones más importantes tenemos (Reino, 2015):

- Asesorar al cliente
- Satisfacer las necesidades y deseos del cliente.
- Diseñar paquetes que estén acorde al gusto del mercado objetivo.
- Promocionar y ejecutar el servicio.

1.4.4.3 Servicios de una Agencia de Viajes Operadora Turística

Los servicios de las agencias y operadoras son acorde a la clasificación que tengan en el Reglamento Turístico, entre los más importantes tenemos (Reino, 2015):

- Organización y ejecución del servicio.
- Distribución nacional e internacional
- Prestación de servicios
- Transportación
- Reservas
- Guías Turísticos

1.4.5 Guianza Turística

La clasificación dada en el Reglamento de Guianza Turística (2016) es:

- Guía Nacional
- Guía Local
- Guía Nacional Especializado:
 - Patrimonio Turístico
 - Aventura

El guía local podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico local, tanto local como como lo cultural.

1.4.6 Dinámica del Guía en Recorridos en embarcaciones.

Tabla 1. 4 Dinámica del Guía en Botes

Antes de la Guianza:	Durante la Guianza:	Al finalizar la Guianza:
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar información del destino. • Presentarse como el guía y líder del grupo. • El guía debe asegurarse de que el bote se encuentre limpio y desinfectado. • El guía debe asegurarse que el conductor y ayudante del bote estén aplicando medidas de higiene. • El guía debe asegurarse que todos los pasajeros porten mascarillas. • Formar los grupos que irán en cada bote. • Tomar la temperatura a los visitantes y aplicar el producto desinfectante (alcohol antiséptico 70%). • Informar sobre las medidas de bioseguridad adquiridas en la embarcación. • Recomendaciones sobre el destino. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colocarse el chaleco salvavidas. • El guía debe estar atento a la conducta del visitante. • El guía debe asegurarse de que las mascarillas no sean compartidas. • Conducir e informar al turista sobre el destino. • En caso de mareos debe estar preparado con un botiquín de primeros auxilios. • El guía debe procurar que el visitante no tosa o vomite en el agua. • Respetar todos los procedimientos e indicaciones dictadas antes de iniciar la guianza. 	<ul style="list-style-type: none"> • El guía debe indicar que la salida de la embarcación se realiza de forma ordenada y tranquila. • Desinfectar la embarcación y los chalecos. • Realizar un análisis con el fin de comprobar si los visitantes cumplieron con el protocolo.

Fuente: (MINTUR, Gestión de Riesgos, 2020)

1.4.7 Dinámica del Guía en Senderismo.

Tabla 1. 5 Dinámica del Guía en Senderos.

Antes de la Guianza:	Durante de la Guianza:	Al finalizar la Guianza:
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar información del destino. • Presentarse como el guía y líder del grupo. • Recomendaciones para el camino. • Portar materiales de higiene. • Formar grupos • Asegurarse que los visitantes cumplan con el distanciamiento social y con las medidas de bioseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ir adelante del grupo. • Asegurarse de que el visitante se mantenga en el sendero y cumpla con las recomendaciones. • Respetar las paradas durante el trayecto. • Responder cordialmente las preguntas de los visitantes. • Portar el botiquín de primeros auxilios. • El tono de voz debe ser adecuado al grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agradecer a los visitantes por la colaboración. • Desinfectar los materiales usados. <p>Retroalimentación sobre el recorrido.</p>

Fuente: (Salta, 2016)

CAPÍTULO 2

2 METODOLOGÍA

La metodología de la investigación es el conjunto de reglas para el estudio de las leyes, conceptos y manuales a través de procedimientos lógicos que generan conocimientos (Cortés & Iglesias, 2004)

En la operadora turística Ecuamorrotours S.A., se determinó la necesidad de diseñar un protocolo de bioseguridad en la actividad de guianza en los recorridos en lanchas y senderismo dentro del Refugio de vida silvestre Manglares El Morro, a fin de salvaguardar el bienestar de los guías y visitantes.

El diseño de Investigación del proyecto fue descriptivo no experimental, se utilizaron las técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.

Para el desarrollo del proyecto se utilizó como guía la metodología Design Thinking se procedió a realizar las siguientes actividades:

Tabla 2. 1 Actividades realizadas para elaboración de la Metodología

Fase: Empatizar	Fase: Interpretar	Fase: Idear	Fase Prototipar
<ul style="list-style-type: none">• Búsqueda de Información en bases de datos.• Entrevista para el presidente de Ecuamorrotours.• Entrevista a Actores Claves del proyecto.• Sondeos de Opinión a Profesionales de Turismo.• Elaboración de	<ul style="list-style-type: none">• Metodología de Revisión Bibliográfica.• Mapa de Empatía• Árbol de Problemas• Árbol de Objetivos.• Mapa de Actores• Transcripción y análisis de las entrevistas.• Análisis de las encuestas.• Elaboración de la	<ul style="list-style-type: none">• Matriz de Impacto• Estructura del Protocolo.• Diseño del contenido del Protocolo de Bioseguridad para guías.• Elaboración del presupuesto.	<ul style="list-style-type: none">• Flujograma de Procesos.• Protocolo validado por actores.• Matriz Feedback.

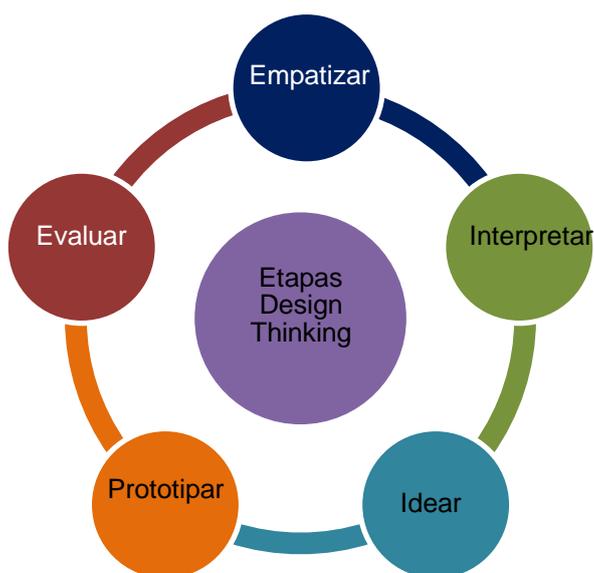
encuestas a Operadores Turísticos y Agencias de Viajes Duales, además de turistas.	Matriz de Riesgos.		
--	--------------------	--	--

Fuente: Elaboración Propia (2020)

2.1 Metodología Design Thinking

Design Thinking hace referencia a los procesos cognitivos, prácticos y estratégicos por medio de los cuales se crean conceptos de diseño para productos o servicios. (Dávalos, Pérez, Barreda, & Ochoa, 2019).

Gráfico 2. 1 Etapas del Método Design Thinking.



Fuente: Elaboración propia (2020)

2.1.1 Actores

Es aquel que influye en las acciones directas que se requieren para una actividad en específico, con el fin de desarrollar estrategias que permitan contribuir de manera significativa con la empresa.

Preguntas acordes a los Indicadores de acción.

- ¿La toma de decisiones depende de él?

- ¿Sus conocimientos son importantes para el desarrollo de la actividad?
- ¿El actor contribuye de manera significativa al proyecto?
- ¿Cuál es el grado de poder e impacto?

2.1.2 Mapa de Actores

Gráfico 2. 2 Mapa de Actores.

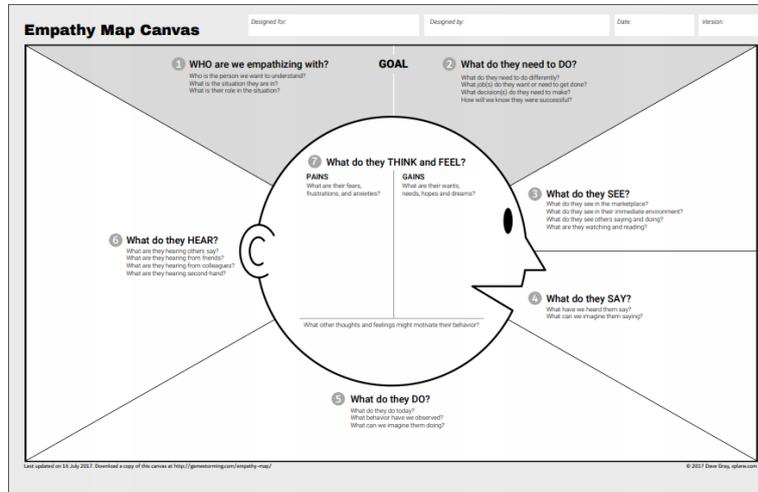


Fuente: Elaboración Propia (2020)

2.1.3 Mapa de Empatía

El mapa de empatía es una herramienta que nos permite revisar las necesidades reales de nuestros clientes basándonos en lo que sienten, piensan, ven, escuchan y hablan, para de así ofrecerles un producto que satisfaga sus deseos frente al resultado esperado (Salcedo, 2020).

Gráfico 2. 3 Mapa de Empatía



Fuente: (Gray, 2017)

Con el fin de detallar las necesidades del cliente, se utilizó el Mapa de Empatía del autor Dave Gray (2017), en el cual se detalló la percepción del cliente en el panorama actual; lo que ve, lo que dice, lo que hace, lo que escucha, los dolores y ganancias.

2.2 Metodología de Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica para este proyecto consta de cinco etapas detalladas en Producing a Systematic Review (Denyer & Tranfield, 2009).

- Primera etapa: Preguntas de investigación.
- Segunda etapa: Localización de los artículos e información.
- Tercera etapa: Selección y evaluación de la información
- Cuarta etapa: Análisis y resultados.
- Quinta etapa: Redacción de los resultados.

Primera Etapa: Desarrollar preguntas de información.

- P1: ¿Qué características tienen los protocolos?
- P2: ¿Qué relación existe entre la bioseguridad y guianza turística?
- P3: ¿Qué actividades son de riesgo en el área de guianza?
- P4: ¿Qué sucede si no se aplican normas o medidas ante el covid - 19?
- P5: ¿Es costoso aplicar un protocolo?

- P6: ¿La aplicación de medidas sanitarias afecta de manera negativa los costos de los paquetes turísticos?

Segunda Etapa: Localización de la Información.

- Definir las bases de datos a utilizar: para la localización de los datos se usaron las bases de datos electrónicas: Dialnet, Redalyc, Google Académico y Mendeley.
- Definir palabras claves: las palabras claves a manejar en inglés y español para la búsqueda de información fueron: covid – 19, turismo, actividad de guianza, bioseguridad, protocolos, pandemias, senderos y embarcaciones, características de un protocolo, estructura de un protocolo, manual de guianza, recorridos de guías, actividades de riesgos en la guianza, zonas de peligro en un área protegida, Puerto El Morro.
- Definir el rango de búsqueda: con el fin de tener datos relevantes a la situación se determinó: para las bases metodológicas y conceptualizaciones de 2000 hasta el 2015 y para los protocolos e información para el diseño del protocolo del 2014 hasta la actualidad.
- Definir los idiomas: las búsquedas de información se realizaron en inglés y español.

Tercera etapa: Selección de la información.

- Definir los criterios de búsqueda: la información obtenida a través de las bases de datos se revisó de acuerdo al título, objetivos, resumen y año de publicación.
- Analizar la información: se procedió a realizar una nueva revisión con el fin de disminuir los datos obtenidos, esto se puede observar en el gráfico 1 y 2 del CAPÍTULO 3.

Cuarta etapa: Análisis y Resultados.

Esta parte de la metodología se desarrolla en el CAPÍTULO 3, se sintetizó, organizó y clasificó la información a través de carpetas referentes a los artículos, es decir, las tesis, protocolos, manuales, artículos, revistas se clasificaron independientemente.

Quinta etapa: Redacción de la Información.

Finalmente, la información se analizó y sintetizó para proceder al diseño del protocolo de bioseguridad, respetando los lineamientos para la redacción de un artículo científico.

- Claridad.
- Concisión.
- Precisión.

2.3 Diagrama de Flujo

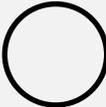
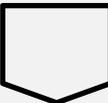
El diagrama es la representación gráfica de los procesos de una empresa, clarifican diversos factores, sucesos, movimientos, entre otros por medio de símbolos (Procedimientos y procesos, 2016). Entre algunas de las ventajas está la capacitación del nuevo personal, ahorro en costos y tiempo, facilita la comunicación y ayuda al análisis para evaluar opciones de funcionamiento (Valdés, 2018).

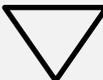
La capacitación para el personal requiere de tiempo y costos, este factor no es conveniente para las pymes, por lo que, se elaboró un diagrama de flujo con los pasos que deben seguir los guías para los recorridos.

A continuación, se presentan los símbolos con su respectivo nombre para el correcto funcionamiento y aplicación:

Tabla 2. 2 Símbolos para el Diagrama de Flujo.

Diagramas de Flujos	
Símbolos	Representa
	Inicio – Fin
	Proceso
	Retardo
	Decisión

	Datos
	Documento
	Varios documentos
	Sub – rutina
	Preparación
	Entrada Manual
	Loop manual
	Conector
	Conector para otra página
	Ó
	Sumador
	Agrupar

	clasificar
	Mezclar
	Base de datos
	Almacenamiento Interno
	Pantalla
	Datos Almacenados

Fuente: Elaboración Propia (2020)

2.4 Matriz de Riesgos

La matriz de riesgos es una herramienta que nos permite disminuir el nivel de subjetividad que se maneja frente a las situaciones y así medir, por medio de parámetros debidamente fundamentados, de alguna manera el riesgo asociado a cada escenario presentado (Wolinsky, 2003).

La evaluación de las situaciones de riesgos en la actualidad deben ser de conocimiento pleno para los guías, esto contribuye al óptimo desarrollo en sus actividades durante los recorridos, para esto se elaboró la matriz de riesgos dispuesta por RIMAC (2014) para prevenir riesgos laborales.

La estructura de la matriz de riesgos (RIMAC, 2014) se enfoca en:

- Actividad: Tarea que realiza el personal.
- Actividad R – NR – E: Cada letra tiene un significado específico y es acorde a la actividad que se va a realizar, R (rutinaria), NR (no rutinaria), E (esporádica).
- Peligro: Son todas aquellas actividades o tareas suponen un riesgo.

- Tipo de Peligro: Dependiendo la actividad se clasifica si el peligro es de índole biológica, químico, físico, locativo, psicosocial, entre otros.
- Riesgo: Es la consecuencia del tipo de peligro.
- Medidas de control existentes: Medidas determinadas para la actividad.
- Índice de personas expuestas: Cantidad de personas que se exponen a la actividad.
- Índice de Procedimientos: Como se efectuaran las soluciones y dependiendo a la actividad; si minimiza el riesgo o previene.
- Índice de capacitación: El conocimiento que tiene el personal acerca del procedimiento a seguir.
- Índice de exposición al riesgo: Cantidad de veces que el personal se exponga al riesgo del tipo de actividad.
- Índice de Probabilidad: El resultado se obtiene a través de la suma de los 5 índices anteriores.
- Índice de severidad: Se determina a través de las posibles consecuencias que acarrea un tipo de peligro.
- Probabilidad por severidad: el resultado se obtiene a través de la multiplicación del índice de probabilidad y el índice de severidad.
- Grado de riesgo: Se otorgan 5 clasificaciones: Trivial, Tolerable, Moderado, Importante e Intolerable.
- Medidas de Control Propuestas: Depende del grado de riesgo.

Gráfico 2. 4 Matriz de Riesgos Laborales

MATRIZ DE RIESGOS
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Empresa: _____ Elaborado por: _____
 Giro de Negocio: _____ Revisado por: _____
 Fecha de Evaluación: _____

Proceso / Área a evaluar: _____

Puesto de trabajo	Actividad	Tipo de actividad	Peligro	Detalle del peligro	Tipo de peligro	Riesgo						Requisitos legales	Controles Operacionales						
						Evento peligro / Exposición	Daño	N° personas involucradas	Frecuencia de ocurrencia	Indice de gravedad	Indice de exposición		Indice de severidad	Indice de riesgo	Eliminar	Substituir	Control de Ingeniería	Control Administrativo	EPP

Fuente: (RIMAC, 2014)

2.5 Enfoque de la Investigación.

La investigación científica es el arte de profundizar en la búsqueda de conocimientos teóricos y prácticos con el fin de entregar una solución a un problema o necesidad (Cortés & Iglesias, 2004).

Los enfoques de una investigación son cualitativos y cuantitativos; los cualitativos usan la recopilación de datos a través de una base numérica para determinar el resultado de una variable, por otro lado, el cuantitativo hace diferencia en no necesitar una base numérica sino realizar acciones dinámicas para obtener resultados subjetivos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Para este trabajo se tuvo en cuenta 2 enfoques, el cualitativo y cuantitativo, esto ayudó a aclarar conceptos e identificar riesgos en torno a la actividad, a su vez se diseñó el protocolo de bioseguridad.

2.6 Técnicas de la Investigación.

Para la propuesta del protocolo de bioseguridad fue necesario aplicar técnicas de investigación puesto que, es una herramienta metodológica para la recopilación de información, los actores han sido clave para la elaboración del mismo.

A continuación, se describen las técnicas que se utilizaron:

- Entrevista
- Encuesta
- Sondeo de Opinión

2.7 Método Cualitativo.

2.7.1.1 Descripción de Actores.

Para la identificación de actores que pueden poseer iniciativa, además de destacar los roles más relevantes de cada uno conociendo sus objetivos y acciones por el cual desean participar, se procedió a realizar una tabla de actores.

Tabla 2. 3 Actores para Entrevistas y Sondeos de Opinión

Actores	Sector	Actor clave	Actores de Opinión
Ministerio de Turismo	Público	Sí	Sí
Ministerio del Ambiente y el Agua	Público	Sí	Sí
Cámara de Turismo	Público	No	Sí
GAD Parroquial	Público	No	Sí
Gestión de Prevención y Riesgos	Público	No	Sí
Presidente de Ecuamorrotours S.A.	Público	Sí	No
Guías locales de Puerto El Morro	Público	Sí	No
Operadoras Turísticas	Público	Sí	Sí
Doctores	Público	No	Si
Abogados	Privado	No	Si
Profesores	Público	No	Si
Psicólogos	Privado	No	Si
Profesionales de Turismo	Privada	No	Si

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 2. 4 Descripción de Actores para entrevistas y sondeos de opinión

No	Actor	Nombre	Cargo	Sector
1	Ministerio de Turismo	Ing. Gabriela Castillo	Técnico de Turismo	Público
2	Ministerio del	Blgo. Oscar Vásconez	Director del Área	Público

	Ambiente y Agua		Protegida.	
3	GAD Parroquial	Lorgia Vega	Vocal del GAD Parroquial.	Público
4	Cámara de Turismo	Holbach Muñeton		Público
5	Gestión de Prevención de Riesgos	Ángel Yagual	Director de la Secretaría de Gestión de prevención de Riesgos en Playas.	Público
6	Presidente de Ecuamorrotours	Arq. Simón Figueroa	Representante legal	Público
7	Guías Locales	Andrés Vanegas Steven Bohórquez Glen Tircio	Guías de Ecuamorrotours S.A.	Privado
8	Operadoras Turísticas	Lcda. Angie Rodríguez Msc. Gabriela Arellano	SG TOUR CLICKTOURS	Privado
9	Doctores/Enfermeros	Aux. Enf, Yolanda Ochoa	Omni Hospital	Privado
10	Abogados	Abg. Víctor Morán Abg. Jonathan Punguil	Juzgado de la Niñez Autoría	Público Privado
11	Profesores	Lcda. Andrea Yánez MSc. Wilmer Carvache MSc. Josefina Jurado MSc. Cinthy Veintimilla	Profesores de ESPOL Profesora Independiente	Público Privado
12	Psicólogos	Lcda. Gabriela Morales.	Coordinadora del D.E.C.E.	Privado
13	Profesionales de Turismo	Lcda. Erika Berrones Lcdo. Abraham LaFuente Lcdo. Nayib Cepeda Lcdo. Jonathan Durán Lcda. Angélica González		Público Privado

Fuente: Elaboración propia (2020)

La elección de los actores se llevó a cabo a través del mapa de actores y fueron preferidos por el grado de poder e impacto que tienen en el proyecto.

El Ministerio de Turismo es el ente rector al igual que el Ministerio del Ambiente, son quienes se encargan de diseñar y proporcionar protocolos generales acorde a la actividad.

El GAD Parroquial por ser el ente rector de la Parroquia El Morro su actividad es importante debido a que son quienes se aseguran que las medidas sean acatadas por los establecimientos.

El departamento de Gestión de Prevención de Riesgos por su conocimiento y experiencia en la elaboración de las matrices de riesgo.

Ecuamorrotours y guías locales, es el cliente final y son el objetivo para el cual estamos desarrollando el protocolo.

Los doctores por el conocimiento acerca de la bioseguridad y de cómo esta enfermedad afecta a las personas era importante para la elaboración de esta propuesta de protocolo.

Abogados. Al tratarse de un documento legal, recibimos orientación por parte de expertos en temas de emisión y revisión de protocolos.

Profesores de la materia de Manejo de Grupos, Planificación Turística y Agencias de Viajes para la revisión y validación de los conocimientos aplicados en el protocolo.

Profesionales en el área de turismo. Decidimos saber la opinión de personas que se desarrollan en los diferentes ámbitos del turismo, para tener una visión de la realidad en la que nos encontramos, ellos nos proporcionaron información de que tanto se tiene informado al sector de los lineamientos a seguir en esta situación.

2.7.1.2 Sondeo de Opinión.

Los sondeos de opinión son un conjunto de preguntas que se realizan a cierto grupo de personas sobre un tema en específico que se desea investigar (Universidad de Antiquia) El sondeo se realizó por medio de llamadas y mensajería instantánea, a través de las plataformas Zoom y Vía Telefónica Móvil.

Los pasos que seguimos para el desarrollo del sondeo de opinión fue:

- Determinar a los actores que iban a ser tomados en cuenta.
- Delimitar las preguntas.
- Estructuración del cuestionario.
- Envío de cuestionario.
- Recepción de respuestas.

2.7.1.3 Entrevistas.

El arte de entrevistar es mantener una conversación fluida con una o varias personas mediante el desarrollo de preguntas con el fin de aportar conocimientos (RAE, 2020).

Las fases que se desarrollaron para la ejecución de la entrevista fueron:

- Lluvia de Ideas: A través del Jamboard de Google.
- Estructura de las preguntas
- Definir la herramienta para la entrevista: La plataforma Zoom (www.zoom.us) fue la escogida para realizar este primer acercamiento a nuestro cliente.
- Presentación de los entrevistados y entrevistadores.
- Desarrollo de las preguntas.
- Cierre de las entrevistas: Agradecimientos y Solicitud a actores claves para la validación del prototipo.

2.8 Método cuantitativo

2.8.1.1 Descripción de actores

Para los actores de las encuestas se determinaron a los Turistas y Operadoras Turísticas de la Provincia del Guayas.

Tabla 2. 5 Actores para Encuestas

Actores	Sector	Actor clave	Actores de Opinión
Operadoras Turísticas	Público Privado	Sí	Sí
Turistas	Privado	No	Sí

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Las operadoras turísticas para conocer el funcionamiento actual de la actividad laboral y su desempeño en el diseño de protocolos además de contar con personal dedicado a la guianza.

El turista para conocer su percepción sobre viajar en la actualidad, además de su opinión acerca de la bioseguridad.

2.8.1.2 Encuestas

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa, es una manera sistemática de recolección de información a través de un cuestionario estructurado sobre un tema particular (Kuznik, Hurtado, & Espinal, 2010).

Nuestro primer cliente son las Operadoras Turísticas de la provincia del Guayas, por lo cual, acorde al Catastro Nacional 2019, hay 76 Operadoras Turísticas y 99 Agencias de Viajes Duales, el proceso para contactarnos se llevó a cabo vía correo. El cuestionario (Apéndice A) se realizó a través de Forms de Google.

Mientras que el segundo cliente fue el turista de la provincia del Guayas, por lo que, se realizó un segundo cuestionario (Apéndice A) y se procedió a compartir el enlace a través de diferentes medios sociales.

2.8.1.3 Determinación de la Muestra

La muestra es la técnica de la investigación para la selección de una determinada cantidad de personas en un universo multiverso (Espinoza, 2016).

Para determinar el número de encuestas se tomaron en cuenta los siguientes parámetros:

Ecuación 2. 1 Fórmula de muestreo para la estimación de población

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1)D + p * q}$$

Tabla 2. 6 Determinación del tamaño de la muestra para Agencias Duales y Operadoras

Fórmula	Significado	Valor
N	Población total	175
Z	Nivel de confianza	95%
P	Probabilidad de éxito	0.5
Q	Probabilidad de fracaso	(1-p)= 0
D	Precisión	$\frac{\beta^2}{4}$
N	Tamaño de muestra	121

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Mediante la aplicación del muestreo se determinó lo siguiente:

Ecuación 2. 2 Fórmula de muestreo para Agencias y Operadoras

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1)D + p * q}$$

$$n = \frac{175 (0.5)(0.5)}{(175 - 1) \frac{(0.5)^2}{4} + (0.5)^2}$$

$$n = 121$$

Tabla 2. 7 Determinación del tamaño de la muestra para Turistas del Guayas

Fórmula	Significado	Valor
N	Población total	3645483
Z	Nivel de confianza	95%

p	Probabilidad de éxito	0.5
q	Probabilidad de fracaso	(1-p)= 0
D	Precisión	$\frac{\beta^2}{4}$
n	Tamaño de muestra	385

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Ecuación 2. 3 Fórmula de muestreo para Turistas de la provincia del Guayas

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1)D + p * q}$$

$$n = \frac{3'645.483 (0.5)(0.5)}{(3'645.483 - 1) \frac{(0.5)^2}{4} + (0.5)^2}$$

$$n = 385$$

2.9 Matriz de Impacto – Dificultad

En la materia Análisis y Resolución de problemas (ESPOL, 2018) consiste que es una matriz 2x2 que establece las prioridades a implementar que tienen un proyecto dependiendo del grado de impacto o dificultad. La elaboración radica en construir un plano cartesiano donde el eje de la Y es la dificultad y el eje X el impacto.

Pasos para desarrollar la matriz:

- Lluvia de ideas
- Plasmar el cartesiano
- Jerarquizar las ideas
- Agrupar las soluciones

Gráfico 2. 5 Matriz de Impacto – Dificultad



Fuente: (ESPOL, 2018)

Las estrategias son aquellas ideas que son importantes para el desarrollo del proyecto, sin embargo suelen ser costosas. Los lujos son las ideas deseables pero mediante un análisis acorde a los objetivos da como resultado que son deseos y no necesidades. Las distracciones son las ideas más fáciles a desarrollarse pero solo generan una pérdida de tiempo ya que son de poco valor para el cliente y Alto Valor son las ideas que deben desarrollarse puesto que son necesarias para el cliente.

2.10 Prototipo

El prototipo es la hipótesis que se puede manejar para la solución del problema al que nos enfrentamos a través de un objeto tangible o intangible (Leinonen & Durall, 2014).

2.10.1 Descripción de Actores para Validación

Con el fin de validar el protocolo de bioseguridad para la Operadora Turística Ecuamorrotours, se han escogido los siguientes actores:

Tabla 2. 8 Actores para Prototipo

Nombres	Cargo	Institución/ Sector
Blgo. Oscar Vascones	Director del Área Protegida	MAE
Abg. Víctor Morán	Abogado Particular	Abogado Particular
MSc. Gabriela	Docente en	ESPOL

Arellano	Operación Turística de ESPOL	
MSc. Wilmer Carvache	Docente de ESPOL	ESPOL
Psic. Gabriela Morales	Coordinadora del D.E.C.E	Ministerio de Educación
Lcda. Angie Rodríguez	Empleador en Operadora Turística	SGTOURS
Lcdo. Abraham LaFuente	Alojamiento Turístico	Alojamiento Turístico
Lcda. Angélica González	Coordinadora de Eventos y Marketing	Puerto Lucia Yacht Club Hotel
Lcdo. Nayib Cepeda	Guianza Turístico	Privado
Lcdo. Jonathan Durán	Privado	Privado
Ing. Tatiana Contreras	Privado	Privado
Arq. Simón Figueroa	Presidente Legal de la Operadora Ecuamorrotours	Operadora Turística Ecuamorrotours
Lucy Anastacio	Gerente General de la Operadora Ecuamorrotours	Operadora Turística Ecuamorrotours

Fuente: Elaboración Propia (2020)

2.10.2 Ficha de Validación

Gráfico 2. 6 Ficha de Validación para Expertos.

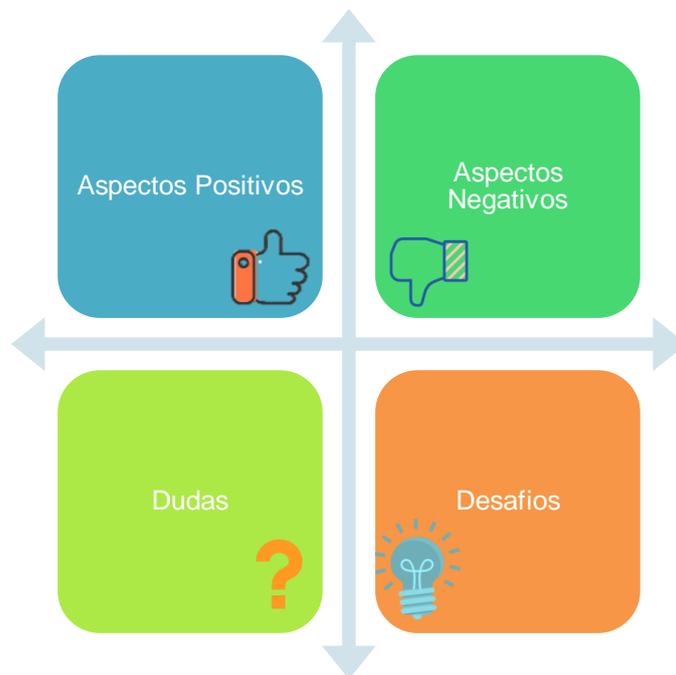
FICHA DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
Claridad	El lenguaje utilizado es el adecuado.					
objetividad	Esta expresado en conductas observables y para el objetivo deseado.					
actualidad	Se basa con las medidas de bioseguridad actuales					
organización	existe una organización lógica en el diseño.					
suficiencia	Los items descritos comprenden aspectos de claridad, consición y precisión.					
consistencia	El protocolo está basado en aspectos científicos teóricos.					
coherencia	Existe coherencia entre las medidas descritas en el protocolo.					
metodología	La metodología o diseño del protocolo es la adecuada.					
pertinencia	Es útil para satisfacer la necesidad actual.					

Fuente: (Guillen, 2015)

2.10.3 Matriz Feedback

La última etapa de la metodología Design Thinking corresponde a la Evaluación, por ello la validación del proyecto es necesaria debido a que se recolectan los aportes y revisiones de los actores involucrados en la etapa 1 y 2 de esta metodología. Mediante el uso de esta matriz se plasmó los aspectos más importantes del prototipo, además de los aspectos a mejorar para alcanzar la solución del proyecto final.

Gráfico 2. 7 Matriz Feedback



Fuente: (Thinkersco, 2020)

CAPÍTULO 3

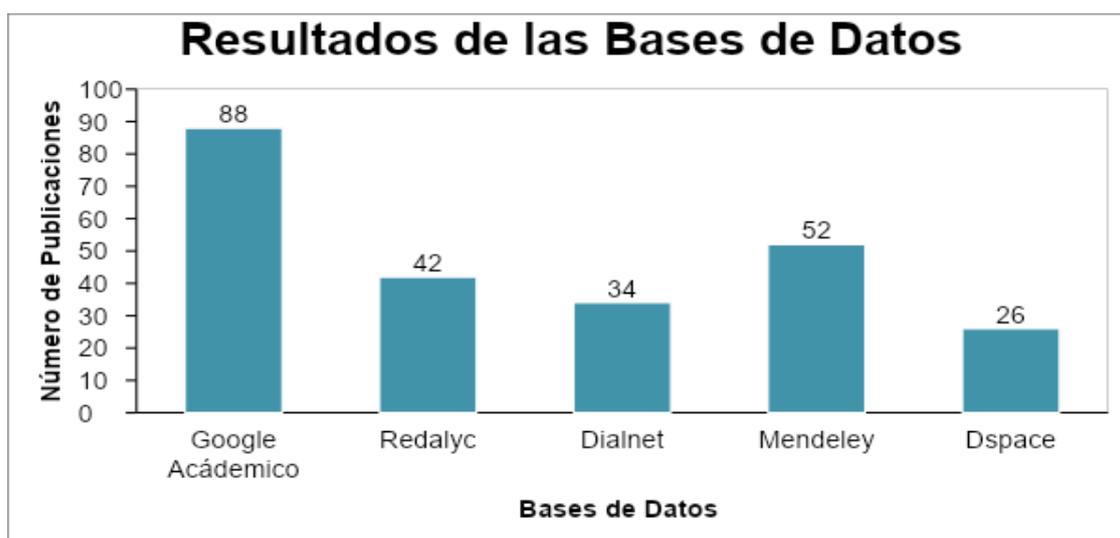
3 ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1 Análisis de Revisión Bibliográfica

A través del uso de la herramienta de Excel, se organizó la cantidad de información hallada en la base de datos.

En la primera búsqueda de información se recolectaron 242 resultados, sin embargo, tras la aplicación de criterios y revisión de información, se determinó el uso de 69 artículos. Los mismos han sido organizados por carpetas en Mendeley.

Gráfico 3. 1 Resultados de las Bases de Datos



Fuente: Elaboración propia (2020)

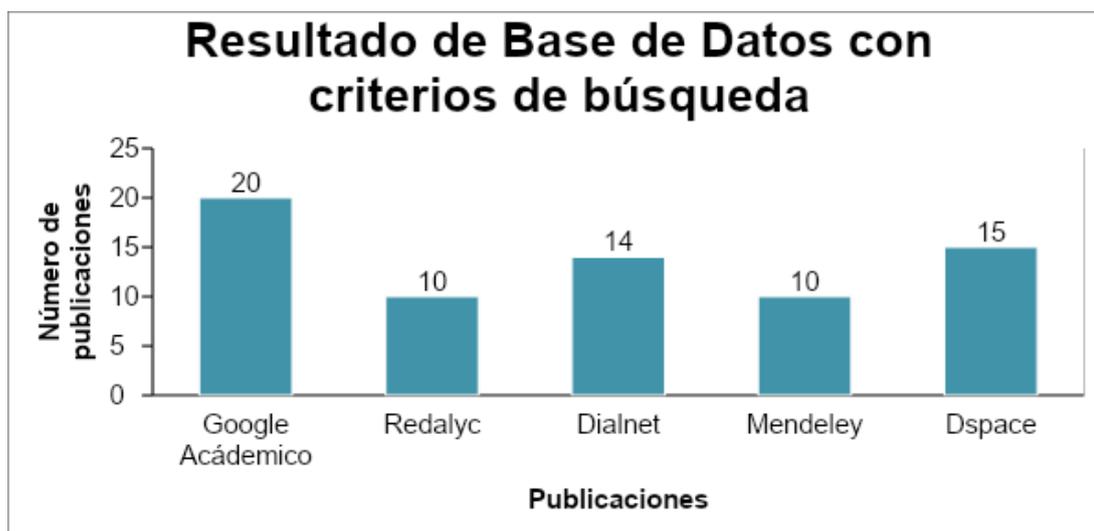
Tabla 3. 1 Criterios de Búsqueda

Criterios de Búsqueda	Detalle
Año de publicación	2000 – 2020
Título – Resumen	Protocolos de Bioseguridad Noticias OMS Manuales de Guianza Recorridos en Senderos

	<p>Guianza en Embarcaciones</p> <p>Pandemias y el turismo</p> <p>Comportamiento de las personas ante el peligro</p> <p>Riesgos en la actividad de guianza.</p> <p>Las personas y la confianza en el viaje</p> <p>Estructura de un protocolo</p> <p>Riesgos biológicos en áreas protegidas</p> <p>Focos de contagio</p>
Objetivos de la Investigación	<p>Analizar los protocolos de bioseguridad en turismo para la recolección de información.</p> <p>Conceptualizar términos y definiciones para la base de una norma técnica de guías prácticas en la guianza turística.</p> <p>Identificar los riesgos en la actividad de guianza durante el recorrido</p> <p>Conocer los costos en el mercado de los equipos de protección.</p>
Tipos de documentos	<p>Tesis</p> <p>Libros</p> <p>Artículos</p> <p>Informes</p> <p>Manuales</p> <p>Revistas científicas</p> <p>Reglamentos</p>
Descripción del documento	<p>Lineamientos de bioseguridad aplicados en el manejo de personas en senderos y embarcaciones o guianza.</p>

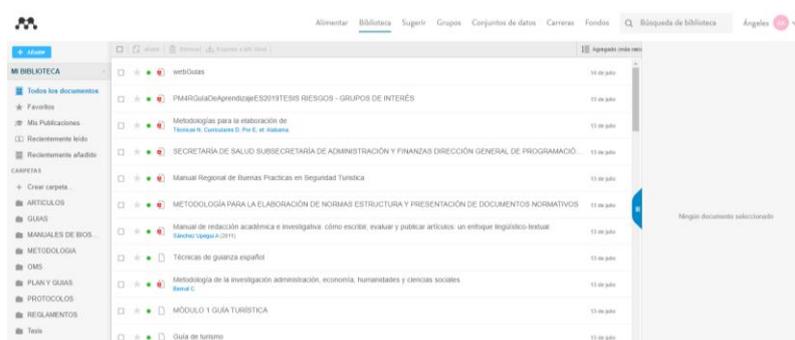
Fuente: elaboración propia (2020)

Gráfico 3. 2 Resultados de Base de Datos aplicando criterios de búsqueda



Fuente: Elaboración propia (2020)

Gráfico 3. 3 Organización de documentos en Mendeley



Fuente: Elaboración propia (2020)

3.2 Análisis de Entrevistas

Acorde a las entrevistas virtuales a los actores del proyecto, se transcribió la información más relevante mediante el análisis cualitativo descriptivo.

Tabla 3. 2 Análisis de las Entrevistas

Análisis de las entrevistas	
VARIABLE	OPINIÓN DE LOS ENTREVISTADOS
Bioseguridad	Doctores: Expresan su preocupación ante un posible rebrote ante la falta de medidas de bioseguridad en las empresas y la irresponsabilidad de las personas ante esta situación.

	<p>Ministerio del Ambiente: La pandemia ha ayudado a las áreas del SNAP. En Puerto El Morro se han desarrollado avistamientos de especies propias del entorno.</p> <p>Ministerio de Turismo: La pandemia ha causado estragos en la industria. Debemos actuar de manera inteligente y adaptarnos a la nueva normalidad.</p>
<p>Protocolos</p>	<p>Profesores: Las medidas que se van a usar deben estar estandarizadas para que puedan ser replicables y debemos ser resilientes en los diferentes escenarios.</p> <p>Abogados: Los protocolos de bioseguridad ayudan a ejecutar los procesos en las empresas. Actualmente todas las empresas deben de tener protocolos de bioseguridad adaptados a su realidad.</p> <p>Operadores turísticos: Los lineamientos a seguir deben ser específicos para las actividades de las empresas y deben ofrecer seguridad a las personas que van a adquirir el servicio.</p> <p>Cámara de turismo: Los protocolos deben ser diseñados por entidades especializadas en este campo</p>
<p>Actividad de Guianza</p>	<p>Profesionales de turismo: La guianza es de vital importancia para el desarrollo del turismo. En el contexto actual es una actividad riesgosa por la facilidad de contagio que existe.</p> <p>Guías: Se encuentran a la expectativa de las disposiciones que dé el Mintur o el MAE frente a las directrices a tomar para el desarrollo de la actividad de guianza.</p> <p>Operadoras: Van a operar con la capacidad dictada por el Mintur. En ciertos casos se plantean nuevos destinos o el manejo de paquetes más pequeños.</p> <p>Ministerio de Turismo: La actividad de guianza hace frente a la informalidad en muchos casos, es por eso que se ha</p>

	<p>complicado un poco el diseño de documentos aptos para la regularización de la misma.</p> <p>Cámara de Turismo: Debe ser regulada por la autoridad para así asegurarnos que las medidas de bioseguridad son cumplidas por profesionales en el área.</p>
Recorridos en senderos	<p>Guías: La actividad de guianza se puede dificultar un poco en los senderos, primero por la implementación de la mascarilla se escucha menos la información impartida y segundo por el respeto del distanciamiento en el trayecto de los diferentes puntos del sendero.</p> <p>Profesores: En muchos casos deben de realizar los estudios de la capacidad de carga con el debido distanciamiento para la correcta ejecución de las diferentes actividades en los espacios. La señalización en los senderos es importante para recordarle al turista las medidas de bioseguridad.</p>
Recorridos en embarcaciones	<p>Guías: La guianza en las embarcaciones se puede dificultar por el hecho que en el desarrollo normal de la actividad en ciertas ocasiones se desarrollaban aglomeraciones por la observación de la flora y fauna del manglar, creen que esto se puede mantener; adicional a esto el uso de mascarillas, adicionando el viento que se produce al movimiento de la embarcación puede dificultar la audición de la información que se imparte en los recorridos</p> <p>Profesores: Los recorridos en las embarcaciones deben ser calculados de manera correcta, después de todo, los turistas están por un tiempo prolongado en un espacio en común. Además se debe respetar la capacidad de carga estipulada por los entes rectores en las embarcaciones.</p>
La importancia de los Guías en Operadoras Turísticas	<p>Operadoras: Los guías son de suma importancia en el desarrollo de los programas turísticos, ellos son la imagen de la operadora en el desarrollo de las diferentes actividades y ante cualquier contratiempo, ellos son los que pueden actuar en nombre de la operadora.</p>
Manejo de personas	<p>Psicólogos: La pandemia nos ha afectado a todos en</p>

	<p>diferentes niveles. Está claro que las personas tienen temor al contagio, no solo los visitantes, sino también los prestadores de servicios. Lo ideal es presentar lineamientos que den seguridad a ambas partes para así poder disfrutar, dentro de lo posible, la actividad.</p> <p>Guías: Las personas en los grupos pueden llegar a ser impredecibles, en ciertos casos son muy amables y siguen todas las recomendaciones y en otras situaciones pueden llegar a ser un poco groseras; a todo esto, sumarle el hecho de recordarles constantemente las medidas de bioseguridad, puede convertir estropear un poco la experiencia que se busca brindar,</p> <p>GAD Parroquial: Los establecimientos deben de respetar el aforo dado por las entidades pertinentes</p>
<p>Manejo económico de las PYMES</p>	<p>Operadoras: La situación es complicada y nadie estaba preparado para esto pero de a poco se han creado estrategias para tratar de sobrellevar la situación y el sector se empieza a dinamizar.</p>

Fuente: Elaboración propia (2020)

3.3 Mapa de Empatía de Ecuamorrotours.

Gráfico 3. 4 Mapa de Empatía de Ecuamorrotours.



Fuente: Elaboración Propia (2020)

3.4 Análisis de Encuestas

3.4.1 Análisis de la demanda potencial

Tabla 3. 3 Análisis de las Encuesta a Turistas

Análisis de las encuestas	
VARIABLE	RESULTADOS DE ENCUESTAS.
Datos Demográficos	<p>El 58,4% de los encuestados son mujeres y el 37,4% de los encuestados son varones.</p> <p>La mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 18 a 24 años con un 46,2%.</p> <p>De la muestra total el 48,8% son estudiantes, seguido de un 34,8% de profesionales.</p>
Conducta antes de la pandemia	<p>Las encuestas mostraron que un 68,3% de la muestra viajaba regularmente, siendo que el 32,2% viajaba cada seis meses, 25,7% cada tres meses y un 22,9% cada mes.</p> <p>En su mayoría viajaban acompañados, siendo este un 74,5%; más de la mitad de este porcentaje viajaba en familia y dentro de este porcentaje el 64,6% de las personas contaban con una persona considerada vulnerable dentro de su grupo de viaje.</p> <p>El siguiente porcentaje relevante viajaba con un grupo de amigos siendo este el 26,1%.</p> <p>El 75,6% suspendió un viaje a causa del covid 19</p>
Conducta actual frente a la pandemia	<p>Las personas que no contratan los servicios de operadoras turísticas mantienen sus propias medidas de bioseguridad, siendo la medida más experimentada el uso de mascarilla con el 93,4% y el uso de alcohol en sus recorridos con un 85,6% .</p> <p>El 39% de la muestra expresa que los viajes deben ser individuales, seguido de un 34,3% que deben ser en grupos familiares.</p> <p>El 70,9% expresa que el uso de medidas de bioseguridad le genera confianza en las actividades de turismo.</p> <p>El 95,6% se considera un turista responsable y el 96,6% cumple con el distanciamiento social.</p>

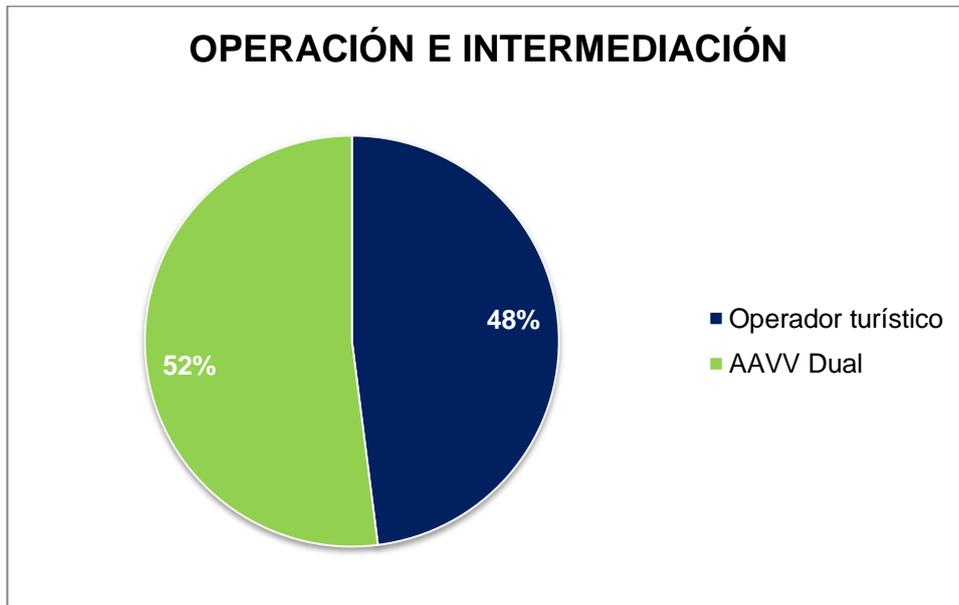
<p>Operadoras Turísticas</p>	<p>El 88,5% de los encuestados viajan por cuenta propia y dentro de sus viajes el 50% habían realizado senderismo y recorridos en embarcaciones fluviales.</p> <p>El 44,1% considera que tal vez les parece acertada la idea de contratar servicios de las operadoras en la actualidad.</p> <p>Los encuestados en un 97,9% se sentirían más seguros si las operadoras turísticas o agencias de viajes duales detallan las medidas de bioseguridad.</p> <p>Las personas encuestadas encuentran en un 72,2% muy importante la implementación de carteles interpretativos en las oficinas de las operadoras y en los destinos la misma importancia refleja un 77,1%.</p>
<p>Guías en los recorridos</p>	<p>La muestra encuestada en un 60% expresó que a su preferencia el guía en los recorridos debe de usar mascarilla y visera; en un 97,9% estipula que el guía debe de saber de primeros auxilios.</p> <p>El 69,6% llama al 911 en caso de que el guía empiece a tener sintomatología del covid.</p>
<p>Uso de Equipos de Bioseguridad</p>	<p>Un 76,6% expresa que conoce los protocolos de bioseguridad dictados por el Mintur y la OMS y el 74,8% no contrata seguros médicos en sus viajes. Y un 56,4% siente que estos protocolos lo pueden incentivar a viajar.</p> <p>El 84,9% de la muestra está consciente que el covid es una enfermedad muy contagiosa.</p> <p>Las pruebas rápidas son aceptadas por él 83,1% dentro de las actividades de turismo. La razón principal de la negativa es la falta de confianza en estas pruebas con un 61.5%</p> <p>Un 58,7 cree que el uso prolongado de la mascarilla puede afectar el desarrollo normal de las actividades turísticas.</p> <p>El 97,1% estipula el uso necesario de los chalecos en las actividades fluviales.</p> <p>En las actividades de senderismo, el 84,9% cree que el uso de mascarillas en las actividades de senderismo es necesario.</p>

Fuente: elaboración propia (2020)

3.4.2 Análisis de la demanda real

Datos Demográficos

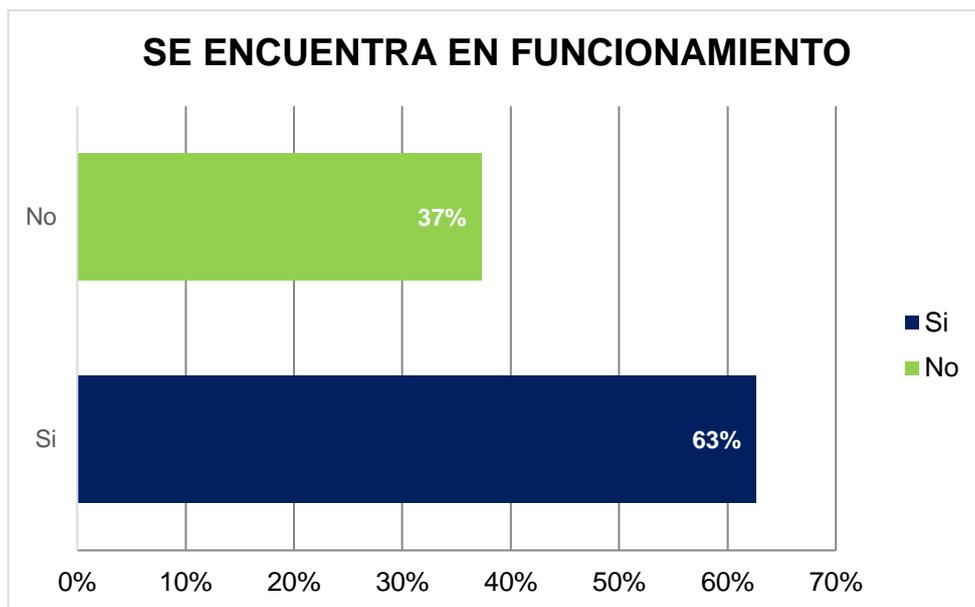
Gráfico 3. 5 Operación e Intermediación



Fuente: Elaboración Propia (2020)

En la provincia del Guayas el mercado objetivo en el área de Operación e Intermediación Turística es del 52% a Agencias de Viajes Duales y el 48% a Operadores Turísticos.

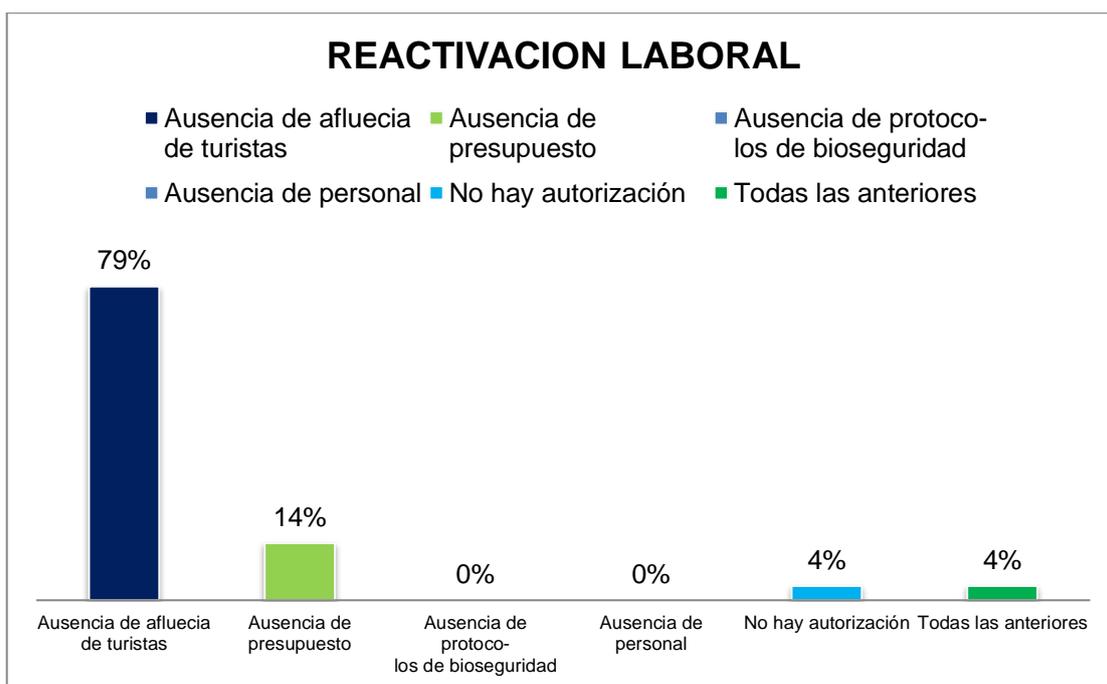
Gráfico 3. 6 Se encuentra en funcionamiento



Fuente: Elaboración Propia (2020)

La pandemia COVID – 19 conllevó al cierre temporal de empresas, por lo que, con las medidas actuales proporcionadas se ha dado la reactivación laboral, en Guayas el 53% de las operadoras y agencias se encuentran en funcionamiento mientras que el 37% no han iniciado sus actividades laborales.

Gráfico 3. 7 Reactivación Laboral

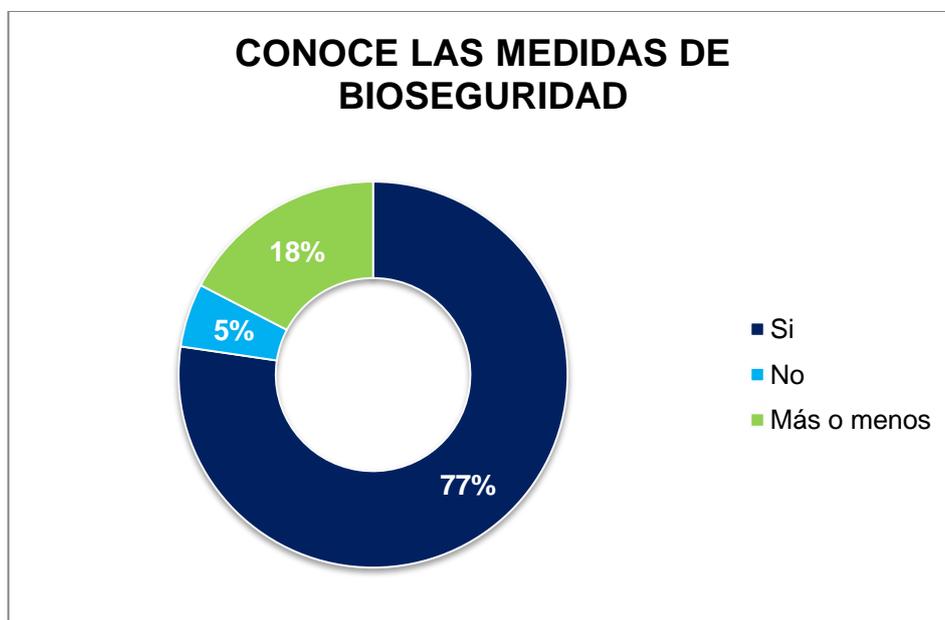


Fuente: Elaboración Propia (2020)

Con respecto a la pregunta anterior, del 37% de empresas turísticas que no han retomado sus actividades laborales; el principal motivo con un 79% ha sido la ausencia de turistas en los destinos, seguido por el 14% debido a la ausencia del presupuesto, cabe recordar que la pandemia afectó de gran magnitud al sector económico con una paralización de movilidad de casi 3 meses, por otro lado de igual valor tenemos con un 4% la autorización de reapertura y todas las anteriores.

Conocimiento General sobre las medidas de bioseguridad.

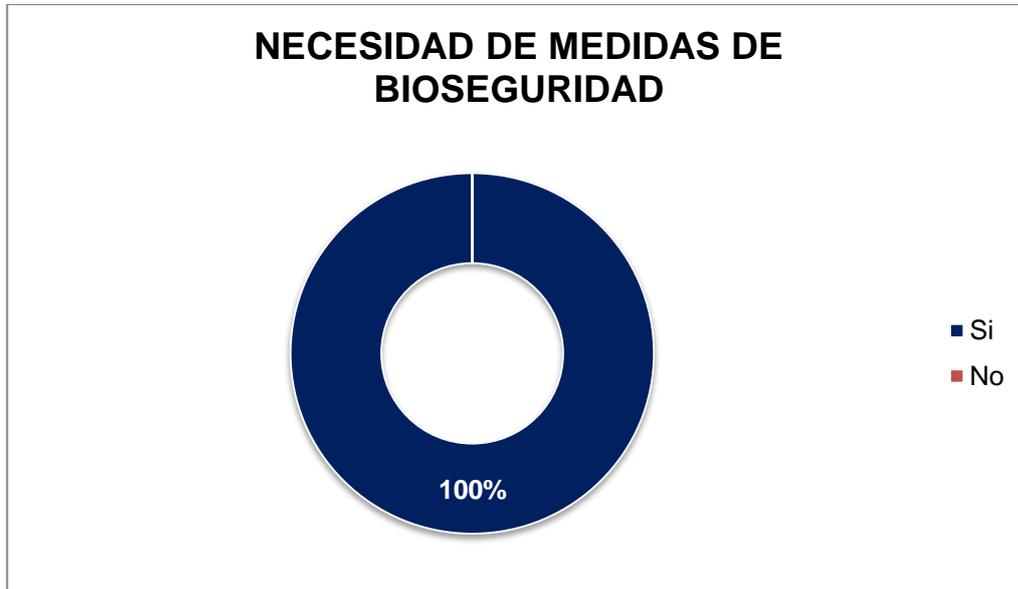
Gráfico 3. 8 Conoce sobre las medidas de bioseguridad



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Debido a la situación que el país y el mundo entero, es importante que las empresas dedicadas a ofrecer un servicio turístico conozcan acerca de las medidas generales que han proporcionado para la seguridad en el ambiente laboral y recreacional, en Guayas el 77% de los operadores y agencias de viajes duales conocen acerca de las medidas de bioseguridad, mientras que el 18% desconoce de estas y en menor porcentaje 5% más o menos, es decir que la gran mayoría está pendiente de la situación y del manejo, por lo contrario al 18% que desconoce totalmente, podemos inferir que son las que no han retomado sus actividades laborales, no obstante, al igual que el porcentaje perteneciente al más o menos muestra que está consciente sobre la problemática pero no conoce a profundidad.

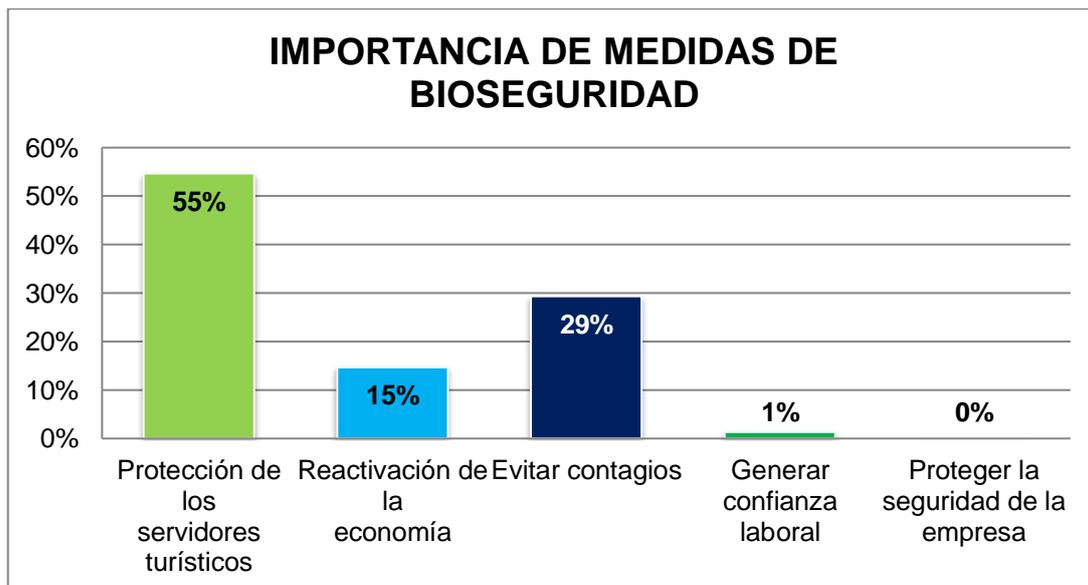
Gráfico 3. 9 Necesidad de medidas de bioseguridad



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Con el fin de conocer la percepción que tienen las operadoras y agencias de viajes acerca de la necesidad e importancia sobre las medidas de bioseguridad en las empresas tenemos que el 100% de los encuestados dijo que si era necesario aplicarlas.

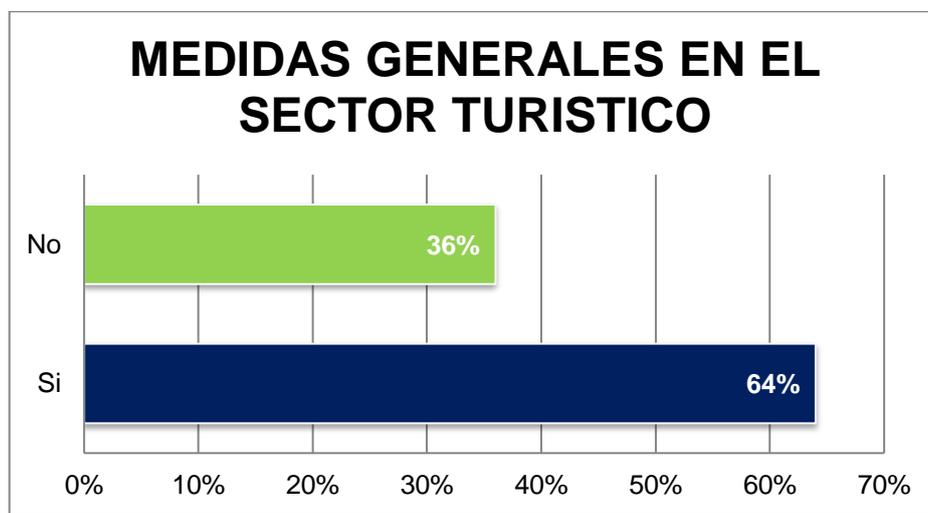
Gráfico 3. 10 Importancia de medidas de bioseguridad



Fuente: Elaboración Propia (2020)

La importancia radica con más del mitad en un 55% la protección de los servidores turísticos, seguido por el 29% para evitar contagios, ya que tras la apertura en varios destinos, libertad de circulación y la errónea aplicación de medidas de bioseguridad en la ciudadanía puede provocar una segunda oleada de contagios, no obstante, el 15% indica que la importancia radica en la economía de las empresas, por último el 1% para generar confianza, uno de los objetivos primordiales de la OMT es el generar confianza en turistas.

Gráfico 3. 11 Medidas generales en el sector turístico



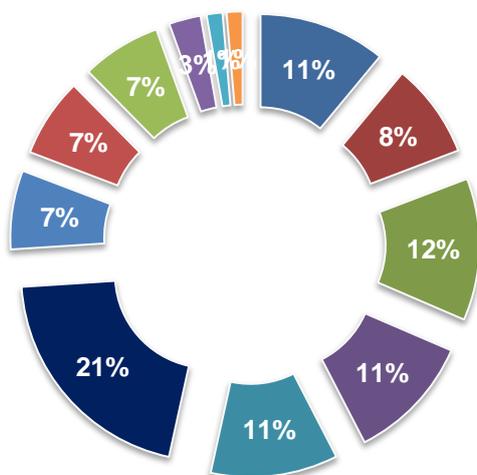
Fuente: Elaboración Propia (2020)

Acorde al gráfico el 64% de los encuestados expone que las medidas de bioseguridad proporcionadas por el Gobierno actual abarcan con todo el sector turístico, mientras que el 36% muestra lo contrario.

Gráfico 3. 12 Sector turístico que se debe tomar en cuenta

SECTOR TURÍSTICO QUE SE DEBE TOMAR EN CUENTA

- | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| ■ Alimentos y bebidas | ■ Hospedaje | ■ Transporte turístico |
| ■ Operadoras turísticas | ■ Agencias de viajes | ■ Guianza |
| ■ Aviación | ■ Desconoce | ■ Cabañas en la playa |
| ■ Alimentos, hamacas | ■ Atractivos culturales y naturales | ■ Embarcaciones fluviales turísticas |



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Con la finalidad de conocer que áreas no han sido tomadas en cuenta del 36% de encuestados, muestran que el área de guianza con un 21%, seguido del transporte turístico con un 12%, el 11% para las operadoras, atractivos y alimentos y bebidas, el 7% para la aviación, agencias de viajes, cabañas en la playa, y por último los valores más pequeños que son embarcaciones, hospedajes, etc.

Guianza Turística

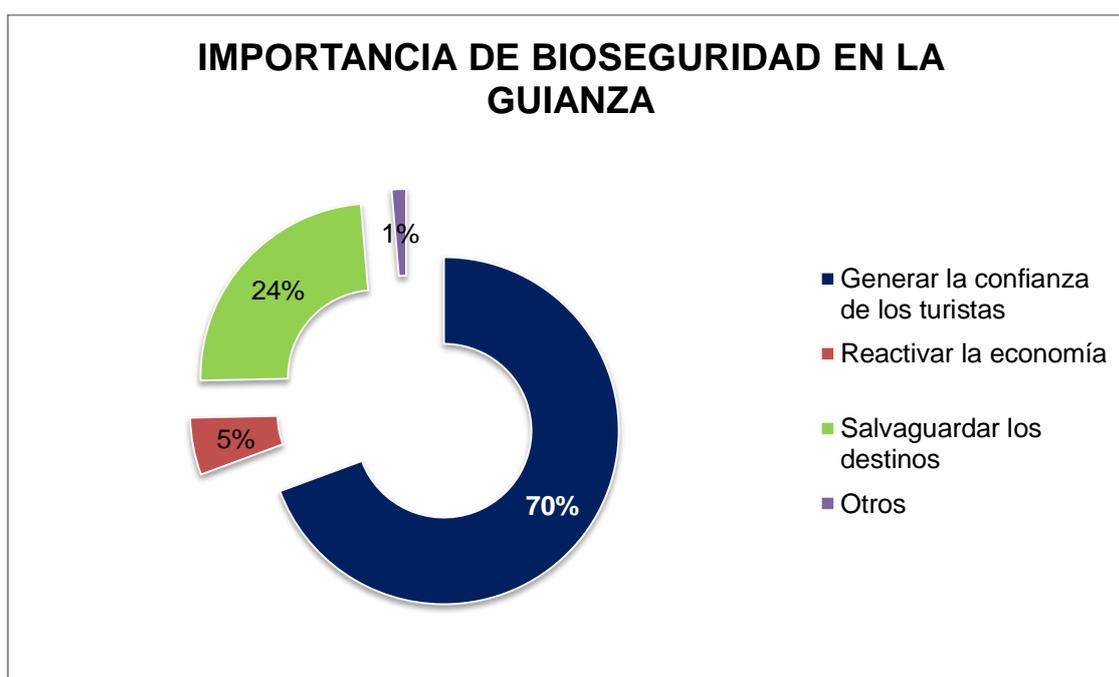
Gráfico 3. 13 Guianza en la Operación Turística



Fuente: Elaboración Propia (2020)

El 99% de los operadores y agentes de turismo indican que la guianza turística pertenece a los servicios ofertados por el área de Operación e Intermediación.

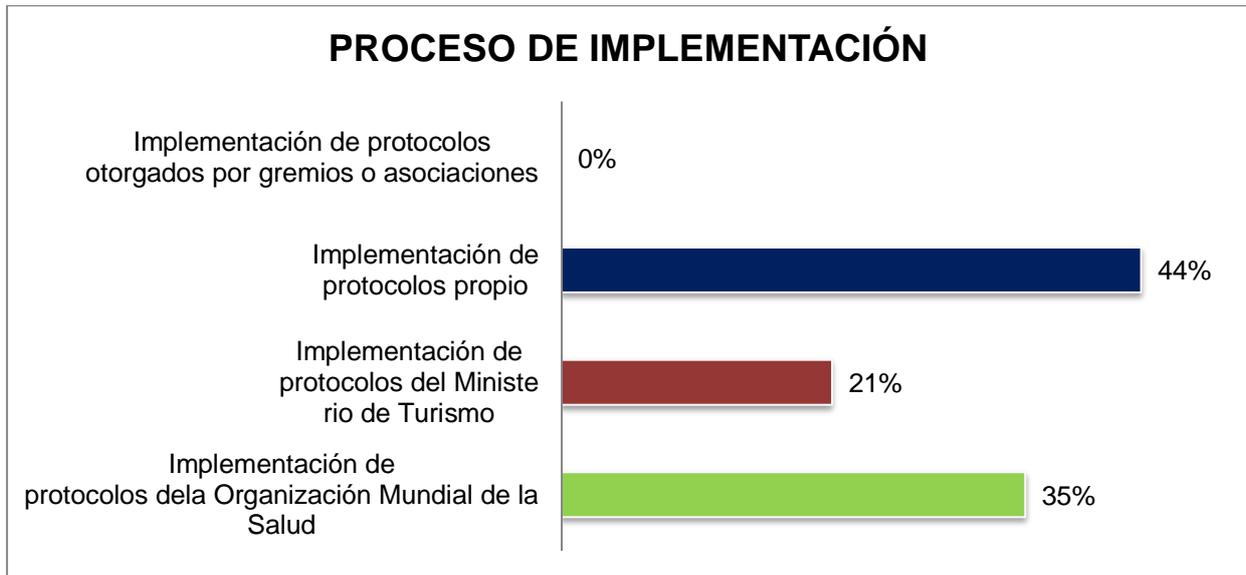
Gráfico 3. 14 Importancia de bioseguridad en la guianza



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Acorde a la gráfica el 70% de los encuestados señalan que el principal motivo para aplicar la bioseguridad en la actividad de guianza es para generar confianza en el turista, seguido por el 24% para salvaguardar el destino y por último el 5% para la reactivación de la economía.

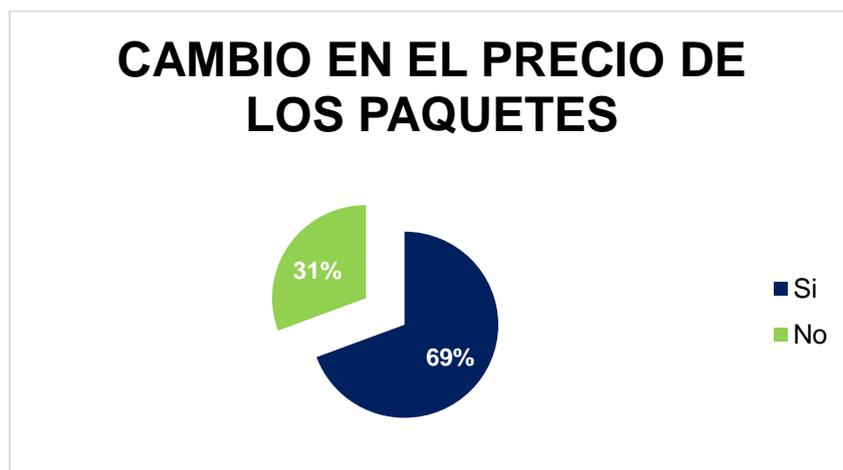
Gráfico 3. 15 Proceso de Implementación



Fuente: Elaboración Propia (2020)

El proceso de implementación de un protocolo de bioseguridad va de la mano del costo que puede generar el diseño del mismo, el 44% de los encuestados han diseñado sus propios protocolos, el 35% protocolos de la OMS y el 21% los protocolos dados por el Mintur.

Gráfico 3. 16 Precio en los paquetes turísticos



Fuente: Elaboración Propia (2020)

Tras la implementación del protocolo y afluencia del turista, el precio de los paquetes era una gran incógnita para el proyecto, no obstante, el 69% de operadoras indicó que los paquetes sufrirán una alteración en los costos, puesto que, ya no va la

misma cantidad de gente, mientras que el 31% piensa que no existirá un alza de precios.

3.5 Matriz de Riesgos

Tabla 3.5 Matriz de Riesgo de las actividades de guianza en senderos y lanchas

MATRIZ DE RIESGOS

Ma. Ángeles

Empresa: Ecuamorrotours

Elaborado por: Robles - Paola
Alejandro

Fecha de Evaluación: 30/8/2020

Revisado por: Simón Figueroa

Area a Evaluar: Guianza Turística

Puesto de Trabajo	Actividad	Tipo de Actividad	Peligro	Detalle del Peligro	Tipo de Peligro	RIESGO	PROBABILIDAD										
						Evento peligroso/Exposición	Daños	No de personas expuestas	índice de gravedad	índice de exposición	índice de probabilidad	índice de severidad	índice de riesgo	nivel de riesgo			
Guianza Turística	Recomendaciones a los turistas	R	Turistas Irresponsables	Los turistas se niegan a seguir con las recomendaciones y lineamientos.	Psicosocial	Exposición	SI	8	2	2	0	12	2	24	MODERADO		

Conducción de turistas dentro del Área Protegida.	R	Aglomeraciones	El destino se encuentre con grandes cantidades de personas.	Psicosocial	Exposición	SI	8	3	3	0	14	3	42	MUY ALTO
Conducción de turistas dentro de las embarcaciones.	R	Embarcaciones No desinfectadas	La embarcación no cumple con el protocolo de bioseguridad. El turista no cuenta con un seguro médico ni	Químico	Peligroso	SI	11	1	1	0	13	3	39	ALTO
Verificación de documentos	NR	Ausencia de Documentos	contacto de emergencia, además de C.I. o papeleta de votación.	Físico	Exposición	SI	1	2	2	0	5	2	10	TRIVIAL
Verificación de EPP en turistas.	R	Turistas Irresponsables	El turista no cuenta con mascarilla y/o guantes. Casos sospechosos de	Psicosocial	Exposición	SI	8	2	1	0	11	2	22	TOLERADO
Desinfectar a los turistas.	R	Casos Sospechosos	turistas y mal manejo de desinfección.	Biológico	Peligroso	SI	8	1	3	0	12	3	36	ALTO

Desinfección de EPP	R		Desconoce la forma correcta de desinfectar los EPP	Químico	Peligroso	SI	1	3	3	0	7	3	21	MODERADO
Recolección de materiales	E	Ausencia de EPP	Materiales desaparecidos infectados.	Químico	Peligroso	SI	8	3	3	0	14	3	42	MUY ALTO
Actualización de guiones	E	Aglomeraciones	Aglomeraciones de personas en la recolección de información.	Psicosocial	Exposición	SI	1	3	3	0	7	2	14	TOLERADO
Recepción de Turistas	R	Turistas Irresponsables	Turistas no quieren seguir con las medidas de bioseguridad	Psicosocial	Exposición	SI	8	2	1	0	11	2	22	MODERADO
	E	Incendios			Exposición	SI	8	1	1	0	10	3	30	MODERADO
	E	Sismos	Durante la actividad de		Exposición	SI	8	1	1	0	10	3	30	MODERADO
Actividades de ocio	E	Temblores	guianza ocurre alguno de estos		Exposición	SI	8	1	1	0	10	3	30	MODERADO
	E	Ahogamiento	sucesos.	Físico	Peligroso	SI	8	1	1	0	10	3	30	MODERADO
	E	Pérdidas de Personas		Físico	Peligroso	SI	8	1	1	0	10	3	30	MODERADO
Revisión de	E	Choque de	Ausencia de	Físico	Peligroso	SI	1	2	2	0	5	2	10	TRIVIAL

Infraestructura		Vehículos	señalética														
	E	Robos	Ausencia de Seguridad	Físico	Peligroso	SI	1	2	2	0	5	2	10	TRIVIAL			
			Consumo algún alimento que no es beneficioso para su organismo.														
	NR	Intoxicaciones	Fauna no controlada	Físico	Peligroso	SI	1	1	2	0	4	2	8	TRIVIAL			
Paradas durante los recorridos			Fauna no controlada														
	NR	Mordeduras	Fauna no controlada	Biológico	Exposición	SI	1	1	2	0	4	2	8	TRIVIAL			
			Fauna no controlada														
	R	Picaduras	Mascarillas - Guantes	Biológico	Exposición	SI	1	1	2	0	4	2	8	TRIVIAL			
Manejo de Desechos																	
	R	Desechos contaminantes	Mascarillas - Guantes	Químico	Peligroso	SI	1	3	3	0	7	3	21	MODERADO			

Fuente: Elaboración Propia

3.6 Matriz de Impacto – Dificultad

Gráfico 3. 17 Matriz de Impacto del Proyecto



Fuente: Elaboración Propia (2020)

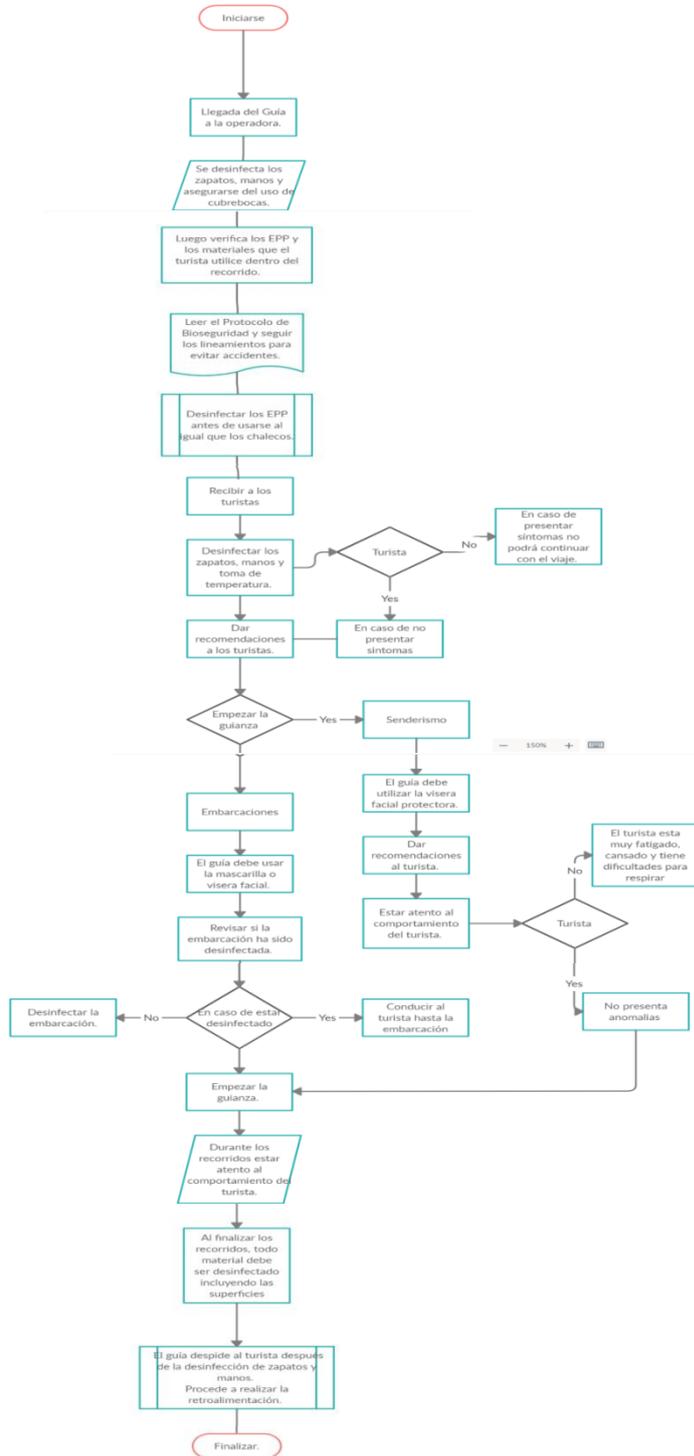
La Matriz de Impacto muestra las estrategias, lujos, distracciones y propuestas de valor para la operadora Ecuamorrotours. Se divide en 2 ejes: dificultad e importancia.

En la parte superior de la matriz con alto impacto y dificultad alta tenemos las estrategias son importantes para la empresa sin embargo la aplicación de las mismas serán costosas seguido por los lujos que son de dificultad alta pero bajo impacto son todas aquellas se podrían realizar pero no generarían gran valor a la solución de la situación en la que se encuentra Ecuamorrotours; no obstante en la parte inferior de la matriz tenemos las distracciones que son de bajo impacto y dificultad baja, so

aquellas ideas fáciles de emplear, sin ninguna dificultad, sin embargo no garantiza que la empresa se recupere de la situación que afronta, por último tenemos las ideas de alto valor que son las que la empresa debe desarrollar puesto que son de dificultad baja pero de gran impacto para la misma.

3.7 Diagrama de Flujo

Gráfico 3. 18 Diagrama de flujo de procesos actividad de guianza.

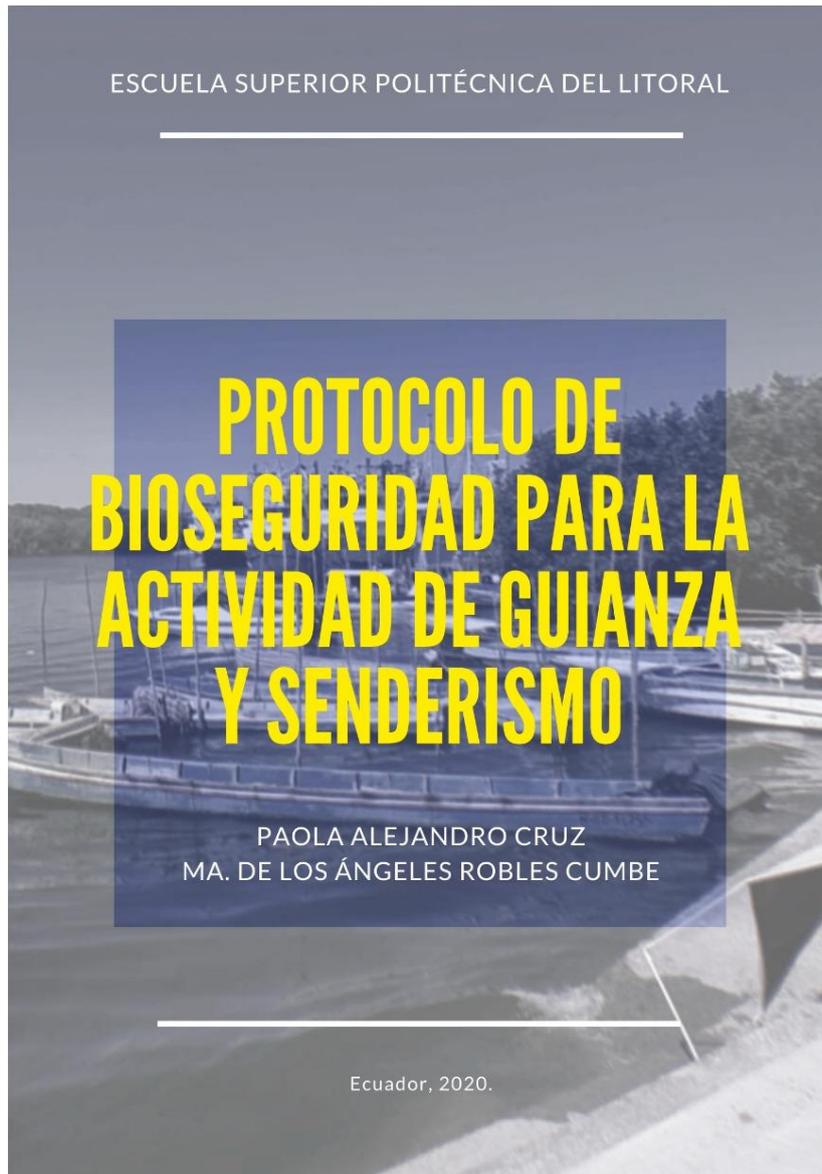


Fuente: Elaboración Propia (2020)

3.8 Prototipo

El prototipo se detalla en la sección Anexos el mismo fue validado por cada uno de nuestros actores claves del sector público y privado.

Gráfico 3. 19 Diseño de la portada del protocolo.



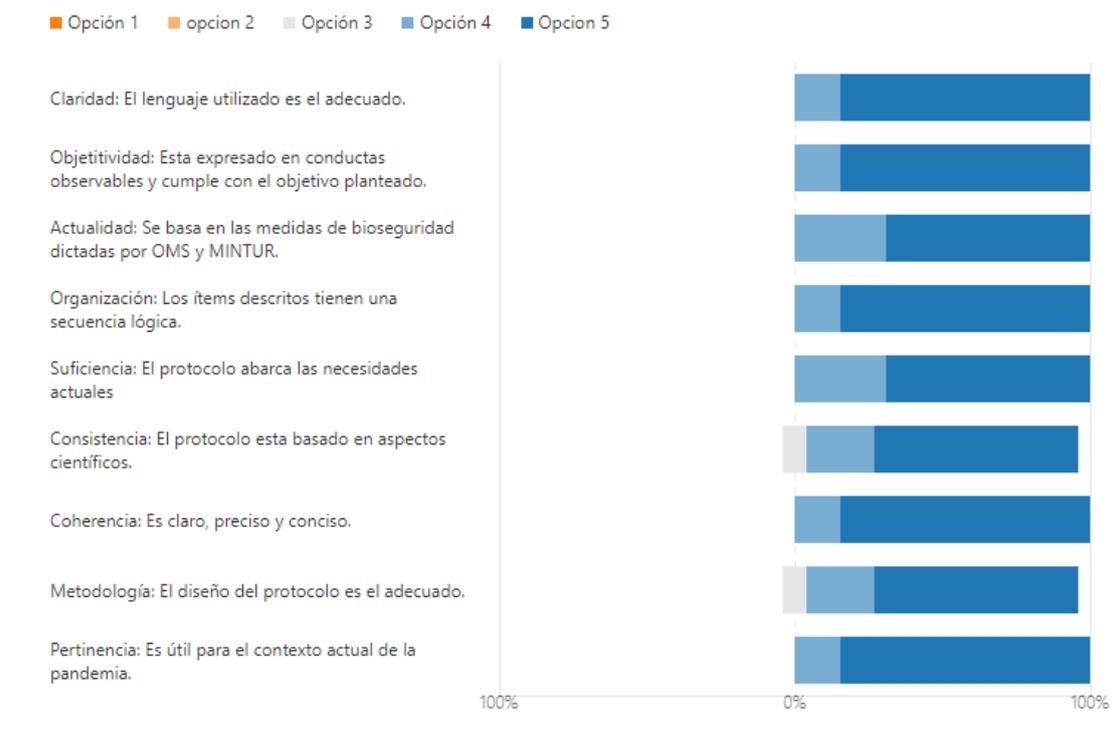
Fuente. Elaboración Propia

3.8.1 Validación

La ficha de validación consistía en 2 preguntas estructuradas para los 12 actores claves:

1. Califique del 1 al 5, siendo 1 muy deficiente y 5 muy eficiente. El Protocolo de Bioseguridad para la actividad de guianza en senderos y lanchas de Ecuamorrotours cumple con los siguientes criterios.

Gráfico 3. 20 Resultados de Ficha de Validación



Con el fin de captar de manera efectiva los resultados hemos separado cada criterio y analizado de manera independiente:

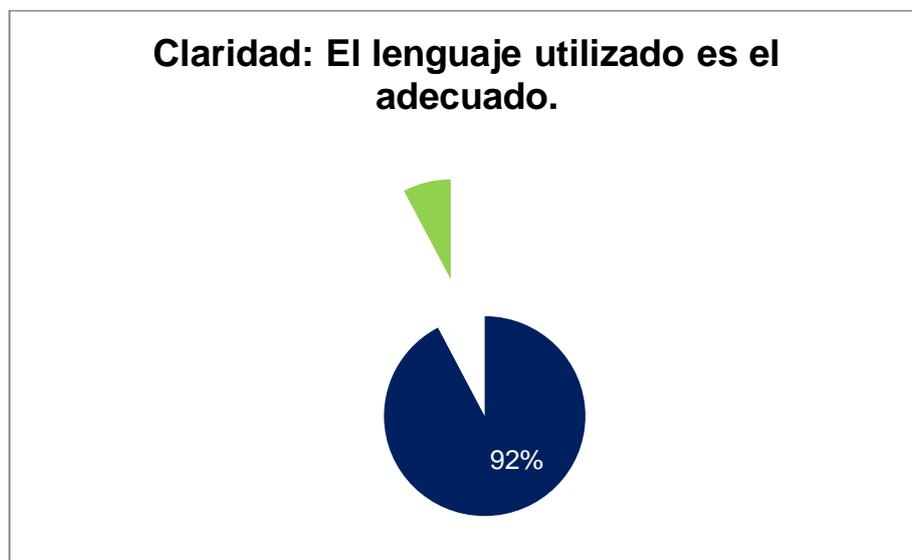


Gráfico 3. 21 Claridad

El 92% de los encuestados califico el protocolo con 5 “muy eficiente, en el uso de lenguaje adecuado y entendible, mientras que el 8% indico “eficiente” con una calificación de 4.

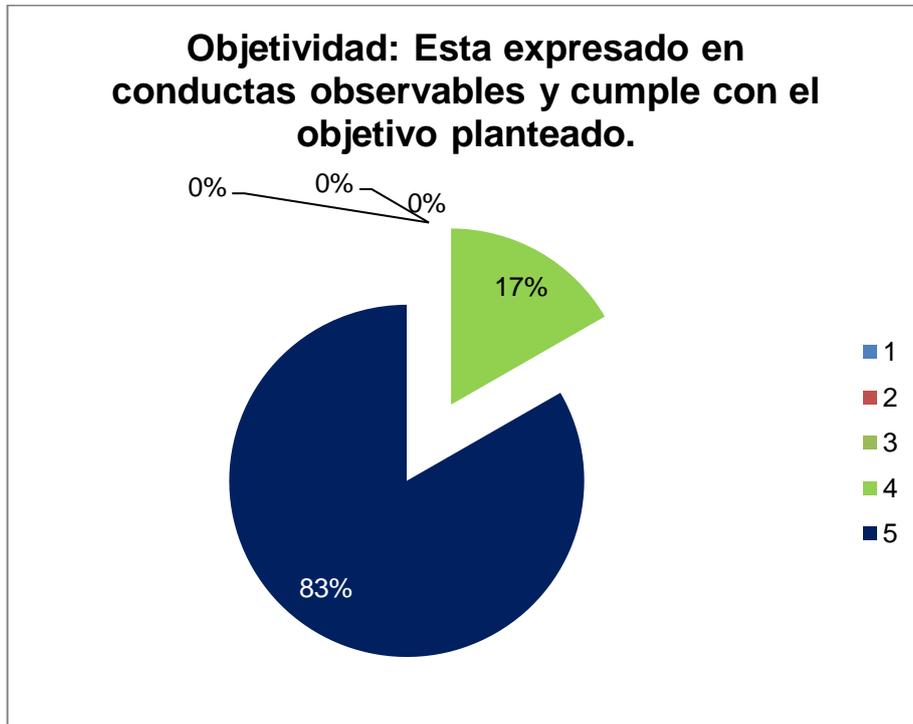


Gráfico 3. 22 Objetividad

Acorde al gráfico presentado el 83% de encuestadas muestras que la objetividad del protocolo es “muy eficiente” ya que cumple con el objetivo y la conducta del turista y del guía, mientras que el 17% como eficiente, todavía hay aspectos que mejorar.

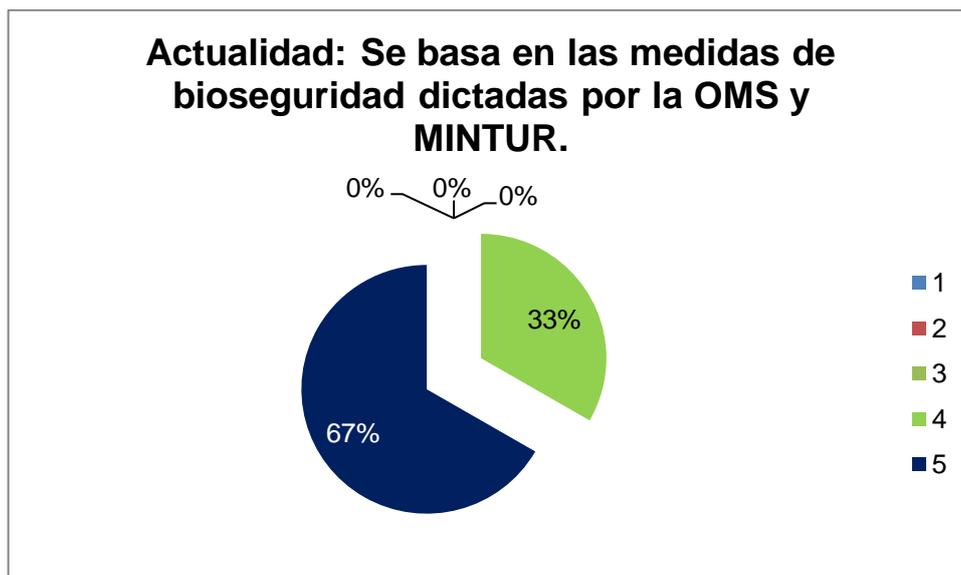


Gráfico 3. 23 Actualidad

De acuerdo al gráfico el 67% de los encuestados calificó como “muy eficiente” el protocolo con respecto a la actualidad, a pesar de tener más del 50% favorable demuestra que algunos parámetros no son acertados, no obstante, el 33% muestra que es eficiente.

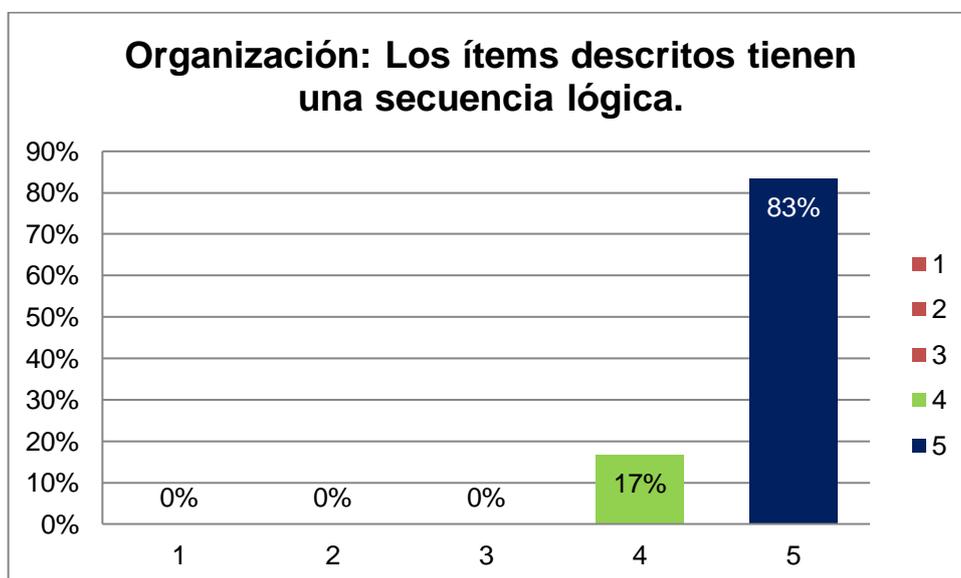


Gráfico 3. 24 Organización

La organización del protocolo fue dividido en 3 partes, cada una con sus respectivos lineamientos, ante esta situación el 83% de encuestados lo calificó como “muy eficiente” mientras que el 17% como “eficiente”

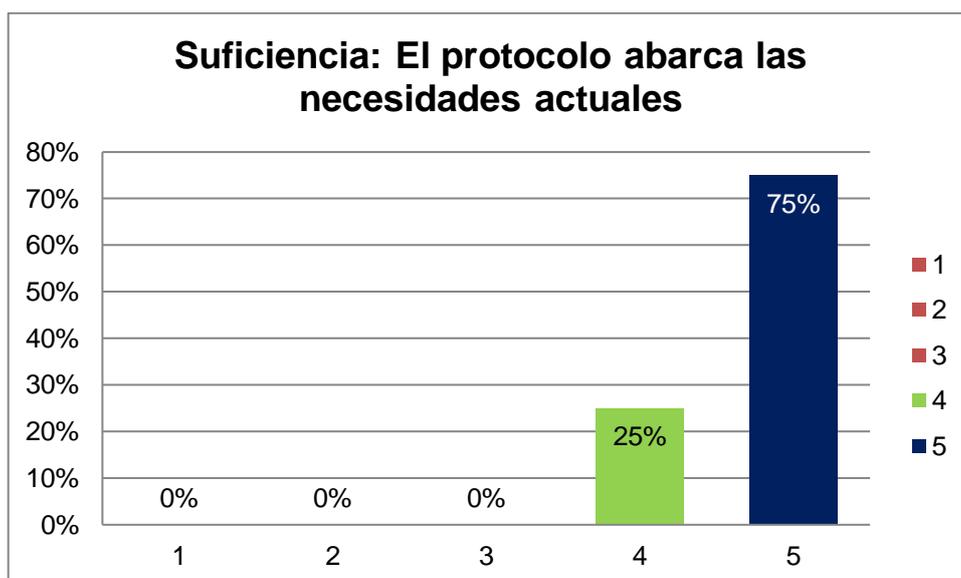


Gráfico 3. 25 Suficiencia

Con el diseño del protocolo se pretende abarcar la necesidad que existe en Ecuamorrotours para la guianza turística, el 75% de encuestados muestra que los parámetros son “muy eficientes” y cubren una necesidad, mientras que el 25% “eficiente”.

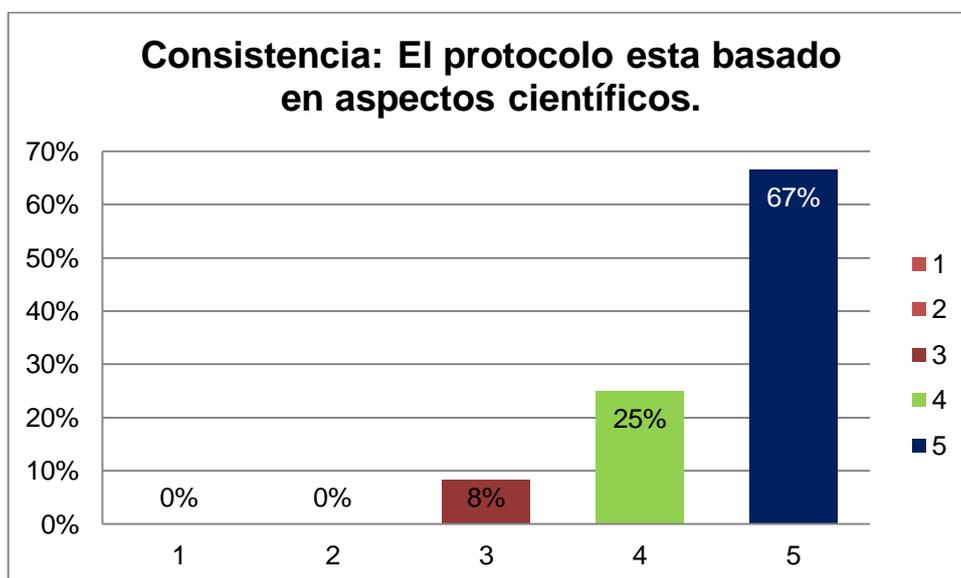


Gráfico 3. 26 Consistencia

El protocolo debía contener bibliografía de fuentes de la OMS y OMT, además de los conocimientos de los actores clave, el 67% calificó esto con un “muy eficiente”,

seguido del 25 “eficiente” y el 8% indiferente. Cabe indicar que se revisara y realizaran las correcciones.

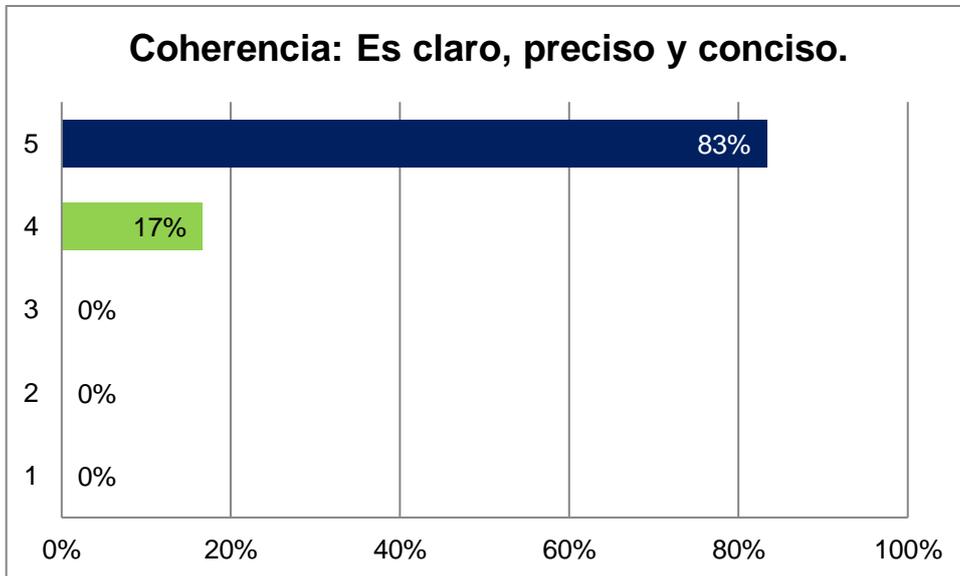


Gráfico 3. 27 Coherencia

La coherencia en un documento es importante, con el objetivo de cumplir con la redacción atenta del protocolo, el 83% del encuestado mostro que es “muy eficiente” y el 17% eficiente.

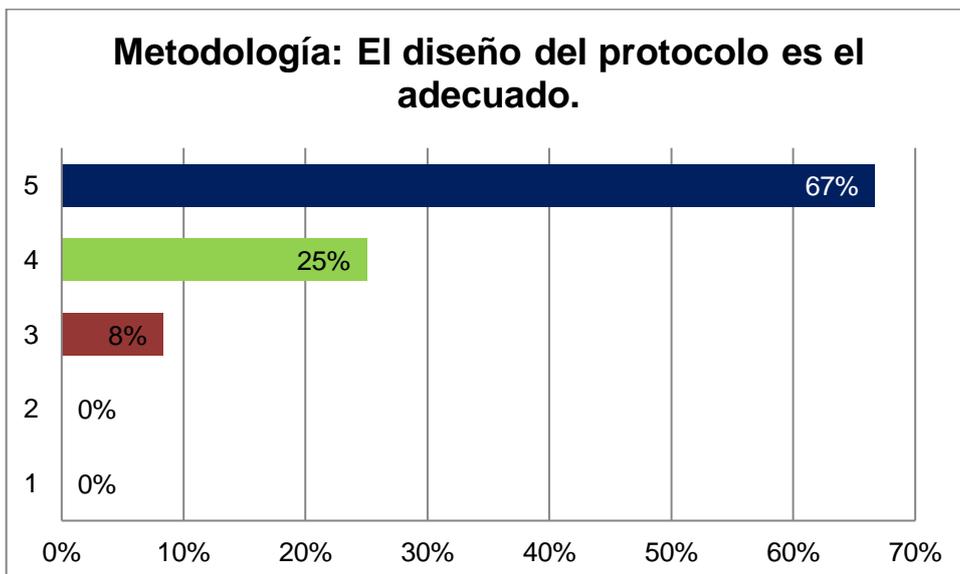


Gráfico 3. 28 Metodología

La metodología utilizada para el desarrollo del protocolo fue la misma que el Ministerio de Turismo uso en los protocolos generales, con respecto a esto el 67% indico “muy eficiente, el 25% “eficiente” y el 8% “indiferente”.

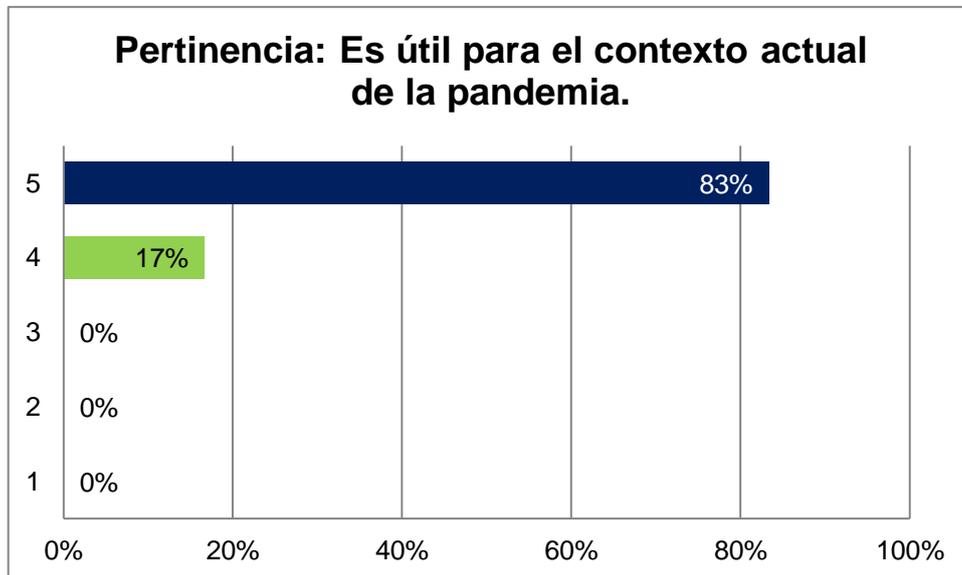


Gráfico 3. 29 Pertinencia

La situación por la que el mundo atraviesa y la necesidad de adaptarnos es continua, el diseño de un protocolo es una ayuda para seguir parámetros y lineamientos que garanticen la seguridad, el 83% de encuestados lo calificó como “muy eficiente”, mientras que el 17% como “eficiente”.

2. Observaciones

Actores		Observaciones
Lcdo.	Jonathan Durán	Es muy técnico y claro
Lcda.	Angélica González	Buena redacción y cumple con las medidas de bioseguridad publicadas hasta la actualidad tomando como referencia la OMS y acercándolo al entorno de El Morro con las medidas dispuestas por el COE Cantonal.
Lcda.	Angie Rodríguez	Protocolo estructurado de forma correcta, y sencilla sobre todo. Pienso que sería acertado aplicarlo debido a la situación que atravesamos actualmente en el país.
MsC.	Gabriela Arellano	Todo estuvo dentro de lo establecido

Lcdo.	Abraham Lafuente	<p>Recomiendo anexar enlaces hacia las fuentes de información para la actualización y conocimiento de los reglamentos que establece el COE nacional. Adicionalmente sugerir visitar la página del municipio donde se aplique estas medidas de prevención porque cada cantón puede establecer lineamientos ligeramente modificados del reglamento nacional expedido por el COE.</p> <p>Finalmente, agradecería una pequeña descripción de ECUAMORROTOURS, su ubicación y a qué actividades se dedican.</p>
Ab.	Víctor Morán	Ninguna.
MsC.	Wilmer Carvache	Evitar la repetición de palabras
Psic.	Gabriela Morales	Me parece una intervención muy útil tomando en consideración la situación actual que los servidores turísticos están atravesando por el covid.
Lcdo.	Nayib Cepeda	Evitar la repetición de palabras
Ing.	Tatiana Contreras	Me parece bien todo, muy eficiente. Tiene un lenguaje claro y comprensible para cualquier persona. Tiene buenas fuentes por lo tanto rigor científico.
Blgo.	Oscar Vásquez	Las correcciones están en el documento.
Arq.	Simón Figueroa	Muy Bien

3.8.2 Matriz Feedback

Gráfico 3. 30 Matriz Feedback



Fuente: Elaboración Propia (2020)

CAPÍTULO 4

4 Conclusiones y Recomendaciones

Para finalizar este trabajo de titulación el presente capítulo va a contener las conclusiones y recomendaciones que se han podido obtener en el desarrollo de este trabajo. Esto con el fin de fijar una referencia para futuros trabajos de esta naturaleza y ser un punto de partida para los investigadores.

4.1 Conclusiones

El objetivo de esta tesis era la creación de un protocolo de bioseguridad para la reactivación de la actividad de guianza en embarcaciones marítimas y senderismo en puerto del Morro. Pese a la circunstancia de la pandemia este objetivo se cumplió con el apoyo de la empresa y la estructuración que se fue desarrollando en el transcurso del trabajo con el análisis de las variables cuantitativas y cualitativas.

El representante legal de Ecuamorrotours S.A. se mostró complacido con el trabajo realizado puesto que el protocolo muestra los diferentes procesos que se dan en la guianza y en el desarrollo del senderismo en su entorno en particular.

La extensa revisión de la documentación existente acerca del Covid 19 y de pandemias parecidas se la realizó con éxito, se logró discernir toda la información encontrada en documentos científicos, publicaciones de revistas científicas, tesis, manuales, protocolos de otros países y demás documentos. Esta revisión nos ayudó a direccionar nuestra investigación y a entender los factores que se deben de tener en cuenta en el desarrollo de esta temática.

Las actividades que se realizan en la guianza estuvieron mencionadas por los guías comunitarios que trabajan para la empresa Ecuamorrotours S.A., lo que nos brindó veracidad en la información que estábamos recolectando y pudimos realizar la matriz de riesgo de las actividades que realmente se dan en los recorridos en las embarcaciones y en el senderismo.

La socialización se realizó a los guías comunitarios de Ecuamorrotours S.A. por medio de un flujograma y un documento anexo en el cual se detalla paso a paso esta herramienta para los diferentes procesos de la guianza y el senderismo para así asegurar el entendimiento del flujograma y replicar lo estipulado con éxito

El total de las empresas encuestadas tienen claro la importancia de la implementación de protocolos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades turísticas, esto no solo para salvaguardar la salud de las personas que trabajan en la industria sino para cuidar al turista y así evitar contagios y contribuir con el freno de la pandemia.

En el desarrollo de este trabajo nos hicieron saber que, a la percepción de las operadoras turísticas y agencias de viajes duales, los protocolos estipulados inicialmente por el Ministerio de Turismo no cubrían todas las áreas del sector turístico, por esto el 44,1% de las operadoras empezaron a elaborar protocolos adaptados a su realidad.

Se nos presentó la realidad de las empresas, las cuales en un porcentaje elevado (44,6%) contrata guías por sus paquetes ofertados, es decir, cuentan con una cartera de guías los cuales trabajan eventualmente con ellos.

El 69,3% de las empresas encuestadas tienen el claro que existe un cambio en el precio final ofertado a los turistas puesto que sus proveedores han modificado sus tarifas para adaptarlas a la nueva normalidad.

La llegada de la pandemia afectó al desarrollo de la movilidad habitual de las personas, puesto que el 75,6% de nuestros encuestados expresaron que la pandemia afectó sus planes de viajes. Otro tema que se vio reflejado es que el 81,3% de este grupo solía hacer turismo dentro del país, turismo interno.

En relación de las operadoras y los turistas, estos se sienten confiados de una operadora que mencione con anterioridad la implementación de protocolos de bioseguridad y en los recorridos la implementación del equipo de protección personal adecuado para el desarrollo de la guianza. El conocimiento de los procedimientos a realizar en el fortuito caso de un posible positivo de covid 19 s también un tema importante para la seguridad de los turistas.

Las personas que contratan servicios de las operadoras turísticas y agencias de viajes duales son realistas y piensan en un 58,7% que el uso prolongado de las mascarillas puede afectar de una u otra forma el desarrollo de las actividades propuestas en un paquete turístico, pero sobre esto están conscientes que el uso de las mismas es importantísimo para el desarrollo seguro de las actividades.

4.2 Recomendaciones

Los trabajos de esta índole deben ser realizados desde las aulas en el desarrollo de la carrera para así afinar las habilidades investigativas de los futuros profesionales, por esto recomendamos que se investiguen de manera exhaustiva temáticas acordes a los diferentes movimientos que pueda tener la actividad turística.

Se recomienda que se dé cumplimiento al momento de brindar los servicios ofrecidos a los turistas por parte de la empresa de lo establecido en el protocolo desarrollado en este trabajo.

Las empresas que realizan sus operaciones en Puerto del Morro deberían replicar un protocolo de bioseguridad como el entregado como producto final de este trabajo de titulación para brindar un servicio de calidad a sus consumidores además de seguro para los prestadores de servicios y los visitantes.

Los trabajadores de Ecuamorrotours S.A. deben de saber estrictamente que pasos deben seguir y como deben de actuar en el caso de una persona con un posible positivo para covid 19. Además de saber los puntos de encuentro y los puestos de salud a los cuales acudir.

Generar estadísticas para medir el impacto real del implemento de protocolos de bioseguridad en la prestación de servicios turísticos, de esta manera se pueden adaptar a los diferentes mercados y ser más llevaderos para las empresas y para los turistas.

Garantizar la implementación de los protocolos de bioseguridad por parte del Ministerio de Turismo y el Ministerio de Ambiente y Agua del Ecuador para evitar que se vea afectada la ejecución de las primeras los programas de reactivación turística.

Fortalecer los canales de comunicación que se mantienen entre la empresa privada y el sector público, de esta manera se asegura un dinamismo en el turismo al no existir silencio por ninguna de las dos partes. De esta manera la actividad se agiliza y se obtienen resultados favorables,

Crear iniciativas económicas que generen una reactivación en las MYPIMES dedicadas a la prestación de servicios turísticos para la adquisición de implementos para el desarrollo seguro de la actividad turística.

Fortalecer y estudiar el turismo de naturaleza, puesto que por la pandemia se posicionan como un modelo de negocio muy llamativo para las empresas puesto que las personas buscan opciones en las cuales las actividades se realicen al aire libre.

Con el apoyo de la academia, evaluar los comportamientos y preferencia de los turistas post covid para de esta manera brindar productos y servicios de su agrado, además de fijar tendencias para poder tomar decisiones basadas en datos reales y no suposiciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2001). *Administración del Turismo*. México: Trillas.
- Andreu, L., Palomo, J., & Stojanovic, I. (2020). Recuperar la confianza de los turistas: Medidas a implementar por el COVID - 19. *ResearchGate*, 3-11.
- Campoverde, M. (2014). *Repositorio de la Universidad Guayaquil*. Obtenido de Análisis de riesgos laborales relacionados con la bioseguridad y diseño de un plan de emergencia en la clinica Alborada S.A.:
file:///C:/Users/Windows%2010/Desktop/TESIS/TESIS%20DE%20GRADO/tesis%20maritza%20campoverde%20ramirez.pdf
- Castello, V. (Junio de 2020). *dialnet.unirioja.net*. Obtenido de https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:5XCb35C1HuEJ:scholar.google.com/+personas+viajes+turismo+covid+Desaf%C3%ADos+y+oportunidades+para+el+turismo+en+el+marco+de+la+pandemia+COVID-19&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2020
- Chillogalli, F., & Tigasi, R. (Julio de 2018). *Dspace*. Obtenido de Definir el perfil del turista emisor que maneja las agencias de viajes:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30702/1/Trabajo%20de%20Titulo%20de%20Tigasi%20y%20Chillogalli.pdf>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *UNACAR*. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf
- Dávalos, K., Pérez, A., Barreda, M., & Ochoa, V. (Mayo de 2019). *RESEARCHGATE*. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/332897243_DESIGN_THINKING
- Denyer, D., & Tranfield, D. (2009). *CEBMA*. Obtenido de <https://www.cebma.org/wp-content/uploads/Denyer-Tranfield-Producing-a-Systematic-Review.pdf>
- Diez Canseco Terry, R. S. (Mayo de 2020). *repositorio.usil.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9891>
- Espinoza, I. (2016). *BVS*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Criterios.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- ESPOL. (2018). *STUDOCU*. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/escuela-superior-politecnica-del-litoral/analisis-y-resolucion-de-problemas-i/resumenes/nota-teorica-matriz-impacto-dificultad/5739915/view>

- Fernandez, C. (2020). *Researchgate.nnet*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Hernandez36/publication/343105925_Astroturismo_rural_nuevas_experiencias_en_tiempos_pos-COVID/links/5f18815245851515ef3eabcc/Astroturismo-rural-nuevas-experiencias-en-tiempos-pos-COVID.pdf
- Fuentes, P. (2009). *Nulan*. Obtenido de El turismo de salud como producto turístico en auge: Análisis del caso de la provincia de Buenos Aires. : http://nulan.mdp.edu.ar/1388/1/fuentes_p.pdf
- Gray, D. (15 de Julio de 2017). *MEDIUM*. Obtenido de <https://medium.com/the-xplane-collection/updated-empathy-map-canvas-46df22df3c8a>
- Guillen, A. (2015). *SCRIB*. Obtenido de Fichas de Validación Juicio de Expertos: <https://www.scribd.com/document/288269406/Fichas-de-Validacion-Juicio-de-Expertos>
- Gurría, M. (2004). *Introducción al Turismo*. Mexico : Trillas.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2010). *Metología de la Investigación*. México: MCGRAW HILL.
- Kuznik, A., Hurtado, A., & Espinal, A. (2010). *REDALYC*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2651/265119729015.pdf>
- Lázaro, K., & Salazar , E. (25 de Febrero de 2015). *Repositorio Universidad Guayaquil*. Obtenido de Promoción Turística de Puerto El Morro como mejor lugar para el avistamientos de delfines como inicitiva para mejorar la situación socioeconómica de su población: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11020/1/TESIS%20LAZARO-SALAZAR.pdf>
- Leinonen, T., & Durall, E. (2014). *REDALYC*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/158/15830197012.pdf>
- MAAE. (2015). *Ambiente*. Obtenido de Implementación del Marco Nacional de Bioseguridad : <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/BIOSEGURIDAD.pdf>
- Madrid, F., & Díaz, J. (2020). *CICOTUR*. Obtenido de Coronavirus y Turismo: https://www.anahuac.mx/mexico/cicotur/sites/default/files/2020-03/Doc06_Coronavirus_Turismo_CICOTUR.pdf
- Martinez, J. (30 de Mayo de 2016). *Real Instituto El Cano*. Obtenido de Pandemias y Bioamenazas globales del siglo XXI: <http://www.realinstitutoelcano.org/wps/wcm/connect/9efe03004cf316c093d797074ac17d3c/ARI42-2016-MartinezHernandez-Pandemias-bioamenazas-globales-siglo-21.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9efe03004cf316c093d797074ac17d3c>

- McKinsey, & Company. (1 de June de 2020). *Mc Kinsey*. Obtenido de COVID - 19: Briefing materials Global Health and crisis response :
<https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Business%20Functions/Risk/Our%20Insights/COVID%2019%20Implications%20for%20business/COVID%2019%20May%2027/COVID-19-Facts-and-Insights-June-1-vF.pdf>
- MINCOTUR. (2016). *FONTUR*. Obtenido de Plan estratégico de seguridad turística:
https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF
- MINTUR. (24 de Junio de 2016). *Servicios Turismo*. Obtenido de Reglamento de Operación e Intermediación Turística : https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis_REGLAMENTO_DE_OPERACION_E_INTERMEDIACION_TURISTICA.pdf
- MINTUR. (24 de Mayo de 2016). *Turismo*. Obtenido de Reglamento de Guianza Turística:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- MINTUR. (2020). *Gestión de Riesgos*. Obtenido de Protocolo de bioseguridad para embarcaciones de transporte turístico marítimo de la provincia de Galápagos - tour diario, al momento de su reapertura en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID - 19. : https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/06/protocolo_bioseguridad_reapertura_embarcaciones_tour_diario_final.pdf
- MINTUR. (2020). *Turismo*. Obtenido de Protocolos de Bio - Seguridad :
<https://www.turismo.gob.ec/protocolos-de-bio-seguridad/>
- Moreno, F., Coss, M., Alonso, M., & Eliozone, A. (2018). Las grandes epidemias que cambiaron al mundo. *Medigraphic* , 151 - 156.
- Morillo, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Redalyc*, 135 - 158.
- OMS. (2020). *WHO*. Obtenido de Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID - 19): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- OMT. (2015). *UNWTO*. Obtenido de Glosario de Términos de Turismo :
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Páez, F. (Mayo de 2020). *Repository*. Obtenido de Consecuencias económicas de la pandemia COVID-19 en América:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24648/1/Consecuencias%20economicas%20de%20la%20pandemia%20COVID%20final.pdf>
- Procedimientos y procesos*. (2016).

- RAE. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Cyq21V9PMq0J:https://dle.rae.es/entrevistar+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=ec&as_qdr=y15
- Reino , A. (2015). *Dspace*. Obtenido de Propuesta para la creacion de una agencia operadora turistica local en el Cantón Limón Indanza: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7873/6/UPS-CT004710.pdf>
- Reino, A. (2015). *Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana* . Obtenido de Propuesta para la creación de una agencia operadora turística local en el cantón Limón Indanza: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7873/6/UPS-CT004710.pdf>
- RIMAC. (2014). *Prevención Laboral Rimac*. Obtenido de <https://prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Matriz-riesgo>
- Salcedo, J. (Enero de 2020). *REPOSITORY UNIMILITAR*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35942/SalcedoPe%c3%b1alozaJuanPablo2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Salta. (2016). *Turismo Salta*. Obtenido de Técnicas de Guiado Material Orientativo y de Consulta para el exámen de Guís idóneos: [http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/4tecnicas_de_guiado\(1\).pdf](http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/4tecnicas_de_guiado(1).pdf)
- Thinkersco. (2020). *thinkersco*. Obtenido de <https://thinkersco.com/comunidad/herramientas/testear>
- Universidad de Antiquia. (s.f.). Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/10977>
- UNWTO. (29 de Julio de 2020). *UNWTO*. Obtenido de El impacto de la COVID - 19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis: <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>
- Valdés, L. (2018). *Docencia UNAM*. Obtenido de http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal18.pdf
- Villalba, M. (2016). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Diagnostico de la situacion actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, area de la regeneración urbana del cantón Guayaquil.: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10214/1/TESIS%20MAGDALENA%2>
- Wolinsky, J. (2003). *Manual de auditoría para la gestión de los negocios*. Buenos Aires, Argentina : Boyatti.
- Zúñiga, F. (18 de Mayo de 2020). *Albasud.org*. Obtenido de <http://www.albasud.org/noticia/es/1217/turismo-de-intereses-especiales-espacio-rural-y-alimentaci-n-en-tiempos-del-covid-19>

Anexos

1.1 Carta de Aceptación del Proyecto

Puerto El Morro, Septiembre 30 de 2020

Estimadas estudiantes
Paola Alejandro
María de los Angeles Robles
Escuela Superior Politécnica del Litoral

Ciudad.-

Reciban un cordial saludo, por medio de la presente agradecemos a ustedes y a la institución educativa el aporte brindado con la elaboración del **Protocolo de Bioseguridad para nuestra Operadora de Turismo Ecuamorrotours S.A.**

Dicho documentado nos será de gran ayuda para nuestro trabajo, a la vez que nos ayudará con la protección de nuestra salud y la de los turistas.

Enormemente agradecido, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Arq. Simón Figueroa Alfonso
PRESIDENTE ECUAMORROTOURS S.A.

1.2 Entrevistas



Figura 2. 1 Entrevista Guías Locales



Econ. Wilson G, Pao Alejandro
10:10

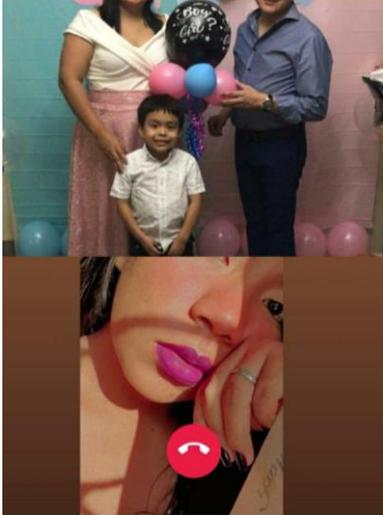




Figura 2. 2 Entrevista a actores

APENDICE

APENDICE A

4.1 Árbol de problemas

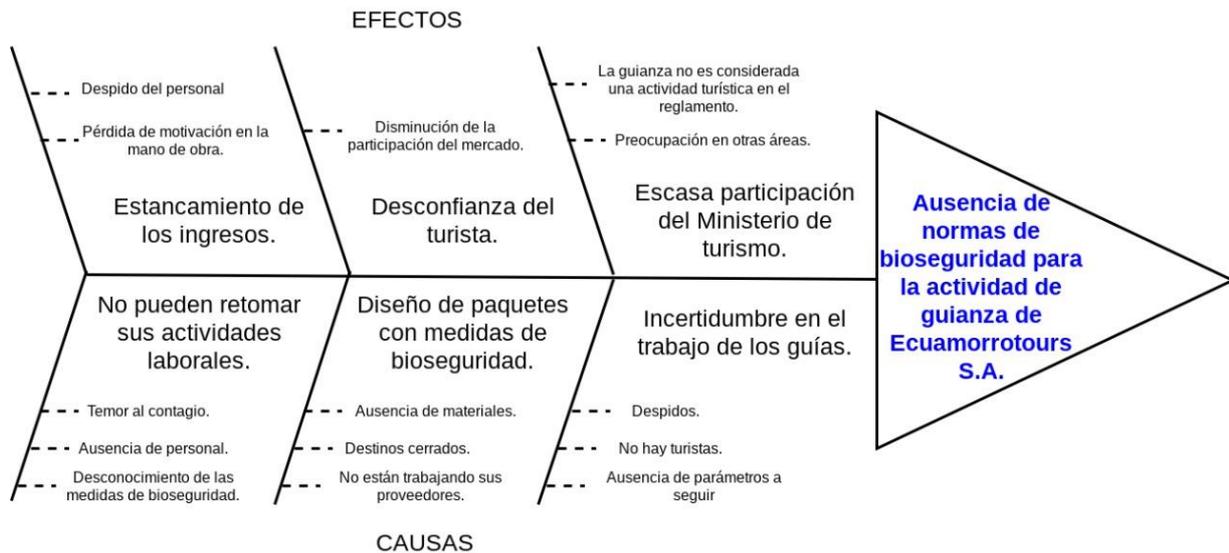


Figura 1. 1 Árbol de Problemas

4.2 Árbol de objetivos

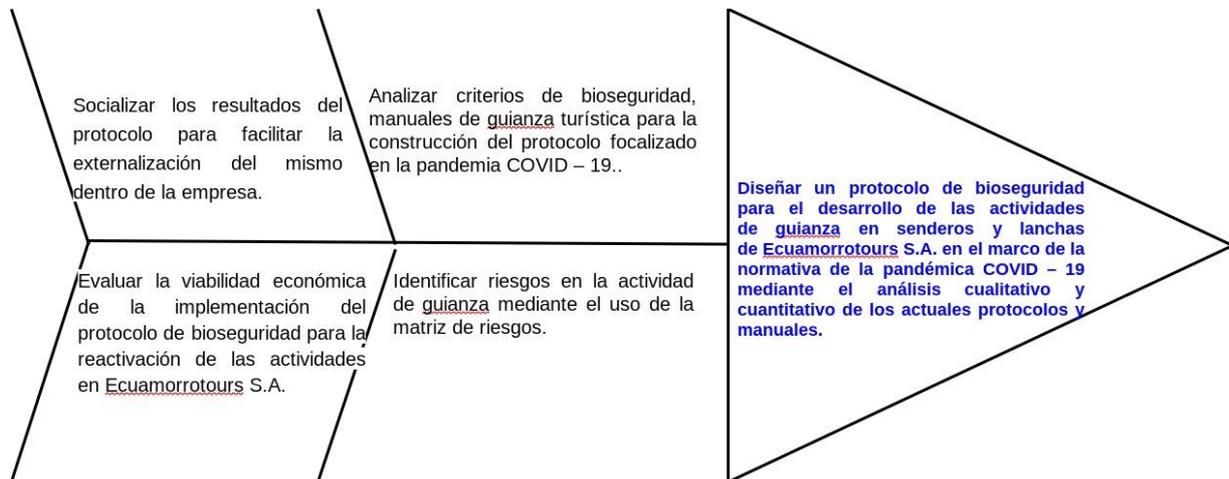


Figura 1. 2 Árbol de Objetivos

4.3 Jamboard para Entrevistas y Sondeos de Opinión



Figura 1. 3 Jamboard

4.4 Preguntas Sondeos de Opinión

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO**

ACTOR: ABOGADOS.

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión de abogados que tienen conocimiento del marco legal aplicable al diseño de un protocolo por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Los protocolos deben ser emitidos por cualquier autoridad?
2. ¿Cuál es el proceso de aprobación de un protocolo?
3. ¿Cuáles son los reglamentos o artículos que sustentan la implementación de un protocolo?
4. ¿Qué artículos se deben abordar en el proceso de estructura del marco legal?
5. ¿Cada que tiempo o bajo qué circunstancias deben ser actualizadas los protocolos?
6. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: PROFESIONALES DE TURISMO.

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión de los profesionales de turismo por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Conoce acerca de protocolos actuales de bioseguridad para reactivar el turismo?
2. Para usted ¿qué es un protocolo?
3. Con la pandemia covid – 19, una enfermedad sin antecedentes ¿cree que es necesario aplicar medidas de bioseguridad en los establecimientos turísticos?
4. ¿Por qué es importante implementar medidas de bioseguridad en el área laboral y del turista?
5. Después de las normas generales dictadas por la OMS (Organización Mundial de la Salud), los protocolos elaborados por el COE Nacional y proporcionados para los servidores turísticos, usted ¿viajaría o impulsaría a viajar nuevamente?
6. Bajo su perspectiva, ¿qué aspectos no se han tomado en cuenta en la elaboración de normas de bioseguridad para el área de turismo?
7. ¿La guianza es parte de las actividades de operadoras turísticas?
8. ¿Por qué es importante aplicar normas de bioseguridad en el área de guianza?
9. ¿Qué medidas de bioseguridad se deben abordar para la actividad de guianza?
10. Con medidas de bioseguridad en establecimientos y guías de turismo con conocimientos en bioseguridad aplicándolos en los recorridos de los diferentes destinos, ¿usted viajaría o impulsaría a viajar? Ya que es un establecimiento seguro.
11. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: PSICÓLOGOS.

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: El objetivo de este proyecto es DISEÑAR Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A, esto es importante porque el guía es la persona natural contratada por una agencia de servicios turísticos que acompaña al grupo de visitantes gestiona y supervisa el itinerario contratado por los clientes en representación de la agencia u operadora de servicios turísticos con el fin de velar por la calidad de los servicios contratados y asistir a los integrantes del grupo.

1. ¿Cuál es el comportamiento de las personas bajo situaciones de enfermedades altamente contagiosas?
2. ¿El comportamiento del individuo puede verse afectado por la presión del grupo? (en contexto de pandemia).
3. ¿Cuál es el estado psicológico de las personas frente la pandemia?
4. Las personas hemos estado en cuarentena, ¿esto ha afectado al comportamiento de nosotros en espacios abiertos?
5. ¿Cuál es el comportamiento actual de las personas con respecto a las actividades en grupo?
6. ¿Qué se puede hacer en el caso de que una persona del grupo (dentro de la guianza) se altere a sobremanera?
7. ¿La muestra del uso de medidas de bioseguridad influye de cierta manera a la hora de adquirir un servicio?
8. ¿Cómo se puede manejar el temor laborar en el cual se está moviendo la actividad económica actual?
9. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

4.5 Preguntas de Entrevistas

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: PRESIDENTE DE ECUAMORROTOURS.

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión del representante legal de la operadora Ecuamorrotours por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Qué problemas presenta la empresa?
2. ¿Cuántos guías tiene?
3. ¿Cuáles son sus paquetes turísticos?
4. ¿Cuánto duran sus paquetes turísticos?
5. ¿Puerto Morro es el único destino que oferta?
6. ¿Nos podría dar una pequeña descripción de usted?
7. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: DOCTORES

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión de los médicos que tienen información acerca de la bioseguridad en el manejo de personas por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿En qué consiste la bioseguridad?
2. ¿Qué tipos de protocolos de bioseguridad hay en Ecuador?
3. ¿Las medidas de bioseguridad debe ser proferidos por cualquier autoridad?
4. ¿Existe algún riesgo en caso de no implementar medidas de bioseguridad?
1. ¿Cuáles son los principios de bioseguridad para el manejo de personas en

lugares públicos?

2. ¿Cuáles son los principios de bioseguridad para el manejo de personas en espacios cerrados?
3. En el caso de contar con una persona infectada o con sospecho de covid – 19 ¿Cuál es el proceso a seguir? ¿Qué medidas debe tomar el personal con el infectado? ¿Cuáles son los lineamientos que el personal debe seguir para no infectarse en el tratamiento del infectado?
4. Medidas que se deben implementar para garantizar el bienestar del personal en el área laboral.
5. Los desechos generados antes, durante y después de la actividad turística ¿Cómo deben ser manejados?
6. ¿Qué equipos de protección deben utilizar los encargados de manejar personas?
7. ¿Cuál es el equipo de protección necesario para desinfectar las zonas de manejo de personas?
8. ¿Cómo se realiza la desinfección de los equipos de protección?
9. ¿Cuáles son las formas de transmisión de riesgo biológico y en que consiste cada uno?

Explicación sobre las áreas protegidas.

10. ¿Los bosques y áreas protegidas son focos de contagios?
11. ¿El uso de guantes garantiza menos contagios?
12. En el caso de usar implementos en la actividad de guianza (micrófonos, radios, celulares)
13. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: GUIAS

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión de los servidores que tienen

contacto directo con los turistas y visitantes por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Quiénes son aptos para ejercer la guianza?
2. ¿Cuáles son las funciones de los guías?
3. ¿Cuáles son los conocimientos básicos de seguridad que debe tener un guía?
4. En vista de la pandemia, ¿tienen un manual de bioseguridad a seguir para tratar con las personas?
5. ¿Conoce las medidas de bioseguridad básicas?
6. ¿Cuáles son las actividades de riesgos en la actividad de guianza?
7. En áreas protegidas ¿Cuáles son los riesgos durante la actividad?
8. ¿Existe riesgo biológico en la actividad de guianza? (explicar el concepto de riesgos biológicos)
9. ¿Cuál cree usted sería la mayor dificultad de la implementación de normas de bioseguridad en esta actividad?
10. ¿Sabe puntualmente cuál es el protocolo a seguir en el caso de una persona de su grupo tenga síntomas de covid 19?
11. ¿Qué implementos de bioseguridad debe tener el guía?
12. ¿Cómo se deben formar los grupos?
13. ¿Cómo se realizarían los recorridos en áreas protegidas, patrimoniales y acuáticas?
14. Recomendaciones para la operación y manejo de grupo.
15. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: OPERADORAS TURÍSTICOS.

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión de las empresas MYPYMES

que tienen contacto directo con los turistas y visitantes en el proceso de obtención de un paquete turístico por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Contrata guías o cuenta con guías?
2. En el caso de contar guías propios ¿cuál ha sido el proceso de la implementación de medidas de bioseguridad?
3. En el caso de no contar guías propios ¿cómo usted se asegura de que los guías seguirán las medidas de bioseguridad requeridas por su empresa?
4. La implementación de las medidas de bio seguridad ¿supone un cambio en el precio final de sus paquetes ofertados?
5. ¿Cuáles son los parámetros que están usando para la reestructuración de sus paquetes ofertados?
6. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: TURISTAS

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer la opinión de los consumidores de los paquetes de Ecuamorrotours por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Viajaba regularmente antes de la pandemia?
2. ¿Viaja solo o acompañado?
3. En caso de viajar acompañado, una de las medidas generales es que no pueden viajar adultos mayores ni niños, ¿se encuentra en esta situación?
4. ¿Hace turismo interno?
5. ¿Viaja por su propia cuenta o contrata servicios de operadoras?
6. ¿Ha comprado paquetes que incluyan servicios en embarcaciones y/o senderismo?
7. ¿Contrataba un seguro médico para sus viajes?

8. ¿Por qué lo hacía? ¿Por qué no lo hacía?
9. ¿Qué piensa acerca el covid 19?
10. Bajo su percepción, ¿cree usted necesario el uso de las PCR (pruebas rápidas de covid 19) en las actividades de turismo?
11. Si/no ¿por qué?
12. ¿Las medidas actuales de bioseguridad son las suficientes para incentivarle a viajar?
13. ¿Se considera un turista responsable? ¿Por qué?
14. ¿Es un factor determinante, al escoger un lugar, saber de antemano si el establecimiento y sus trabajadores cumplen con las normas de bioseguridad?
15. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: MINISTERIO DE TURISMO

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO:

1. ¿Cuáles son los documentos han sido emitidos por el Mintur?
2. ¿Cuál es el proceso que siguen para la elaboración de un protocolo que tienen ustedes como entidad del estado?
3. En líneas generales ¿Cuál es la dinámica que se va a manejar en las áreas del SNAP con los protocolos de bioseguridad?
4. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: MINISTERIO DEL AMBIENTE Y AGUA

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO:

1. ¿Se han estipulado protocolos de bioseguridad como SNAP?
2. ¿Cuál es el motivo por el cuál no se han abierto las operadoras turísticas?
3. ¿Cuáles son los parámetros para la creación de sus protocolos?

4. ¿Cómo se asegurarían de que se cumplan los protocolos de bioseguridad?
5. ¿Ve afectado el sector turístico?
6. ¿Cree que ha afectado de manera positiva o negativa la paralización de las actividades por el covid?
7. ¿Qué entidades validan sus protocolos?
8. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: GAD PARROQUIAL DE EL MORRO

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO:

1. ¿Cómo afecto la pandemia en el turismo de El Morro?
2. ¿Con los protocolos de bioseguridad que se han proporcionado para la reactivación de la economía como se sienten los dueños de negocios?
3. ¿Han implementado protocolos específicos acorde a las áreas que manejan?
4. ¿Cuál sería el impacto de un rebrote en la zona de El Morro?
5. ¿Cuáles son los principales atractivos de El Morro?
6. ¿La reapertura de las playas es viable?
7. ¿Existen centros de salud u hospitales que atiendan posibles casos de COVID – 19?
8. ¿Cuánto es la población que se dedica al turismo?
9. Antes del turismo ¿a qué se dedicaba la población?
10. ¿Qué parámetros se han tomado en cuenta para la elaboración de estos protocolos?
11. ¿Cuáles son las actividades de riesgo dentro del área?
12. Antes de la pandemia existían controles de prevención de riesgos.
13. Existe alguna sanción para los que incumplen con las medidas de bioseguridad.
14. ¿Cuál es la mayor dificultad para la implementación de un protocolo?
15. Existe un plan económico para las PYMES
16. Desde su perspectiva ¿son suficientes las medidas implementadas para acaparar todas las áreas turísticas?

17. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido un impacto negativo o positivo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO: Conocer la opinión de la Cámara de Turismo de Guayas por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Qué lineamientos deben tomar para la elaboración de un protocolo de bioseguridad?
2. ¿Por qué no se ha tomado en cuenta a la actividad de guianza para el diseño de protocolos de bioseguridad?
3. ¿Qué actores se tienen en cuenta para el diseño de un protocolo de bioseguridad?
4. ¿Cree usted que las medidas de bioseguridad son las suficientes para cubrir todas las necesidades de la actividad turística?
5. ¿Conoce la estructura idónea de un protocolo de bioseguridad?
6. ¿Participaron las Cámaras de turismo en la elaboración de los protocolos actuales?
7. ¿Cree usted que los establecimientos pueden crear protocolos de bioseguridad basados en los entregados por el Ministerio de Turismo?
8. ¿Pueden como entidad sancionar a los establecimientos que incumplan protocolos de bioseguridad?
9. Desde su perspectiva ¿la pandemia ha tenido afectación positiva o negativa?
10. Después de la pandemia ¿hacia dónde cree que se redireccionará el turismo?

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
LICENCIATURA EN TURISMO

ACTOR: SECRETARÍA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

TEMA: Protocolo de Bioseguridad para la reactivación de la guianza marítima y terrestre de la operadora Ecuamorrotours S.A

OBJETIVO: Conocer la opinión de la Secretaría de Gestión de Prevención de Riesgos por medio de un cuestionario para la obtención de información y posterior análisis con el fin de contribuir de manera efectiva a la realización del trabajo de titulación en cuestión.

1. ¿Ustedes han diseñado protocolos?
2. ¿Cómo identifican los riesgos, en la actual pandemia, asociados a la actividad de turismo?
3. Desde su punto de vista ¿la pandemia ha tenido afectaciones positivas o negativas?

4.6 Preguntas de Encuestas

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

**ENCUESTAS PARA OPERADORES TURÍSTICOS Y AGENCIAS DE VIAJES
DUALES**

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de analizar la demanda real para el Diseño de un protocolo de bioseguridad en la actividad de guianza, su perspectiva sobre los acontecimientos actuales y como revoluciona el mundo del turismo son importantes, por lo que solicitamos complete las preguntas de manera honesta y sincera.

La información solicitada será tratada de manera confidencial y de uso académico.

Tiempo: Aproximadamente 10 minutos.

Seleccione la opción que lo represente:

1. Seleccione a que servicio de Operación e Intermediación pertenece.
 - a. Operador turístico

- b. Agencia de viajes dual
- 2. ¿conoce las normas de bioseguridad actuales dadas por el ministerio de turismo y la Organización Mundial de la Salud?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Más o menos
- 3. Actualmente ¿se encuentra en funcionamiento?
 - a. Si
 - b. No

Pregunta Condicional en caso de que la respuesta sea negativa.

- 4. ¿Cuál es el principal motivo por el cual no ha retomado sus actividades laborales?
 - a. Ausencia de turistas
 - b. Estancamiento de ingresos
 - c. Ausencia de un protocolo
 - d. Ausencia de personal
 - e. Restricción dentro del área
 - f. Todas las anteriores
- 5. En el contexto actual ¿cree que es necesario aplicar medidas de bioseguridad en los establecimientos turísticos?
 - a. Si
 - b. No
- 6. ¿Cuál es el principal motivo para implementar medidas de bioseguridad en el área laboral?
 - a. Proteger a los servidores
 - b. Reactivar la economía
 - c. Evitar contagios
 - d. Generar confianza laboral
 - e. Proteger la seguridad de la empresa
 - f. Otros
- 7. ¿Cree usted que las medidas de bioseguridad actuales cubren todas las áreas del sector turístico?

- a. Si
- b. No

Pregunta Condicional en caso de que la respuesta sea negativa

8. ¿Qué áreas no se han tomado en cuenta?

- a. Alimentos y bebidas
- b. Hosterías
- c. Transporte turístico
- d. Operadores turísticos
- e. Agencias de viajes
- f. Guianza
- g. Aviación
- h. Cabañas en playas
- i. Otros

9. ¿Considera la actividad de guianza como parte del área de Operación e Intermediación?

- a. Si
- b. No

10. ¿Por qué cree que es importante aplicar las medidas de bioseguridad en el área de guianza?

- a. Generar confianza en turistas
- b. Reactivar la economía
- c. Salvaguardar a los guías
- d. Salvaguardar los destinos
- e. Otros

11. ¿Contrata o cuenta con guías?

- a. Cuento con guías en mi empresa
- b. Contrato guías para los paquetes
- c. Otros

Pregunta Condicional si cuenta con guías propios

12. ¿Cuál ha sido el proceso de la implementación de las medidas de bioseguridad?

- a. Implementación de protocolos generales por la OMS

- b. Implementación de protocolos generales por el MNTUR
- c. Implementación de un protocolo propio
- d. Implementación de protocolos por gremios o asociaciones.

Pregunta Condicional si contrata guías

13. ¿Cómo se asegura que los guías contratados aplican medidas de bioseguridad?

- a. Son guías de confianza
- b. Guías afiliados a n gremio
- c. Representante de la empresa acompaña al guía
- d. Otros

14. Dentro de sus paquetes ofertados ¿cuenta con paquetes marítimos y senderismo?

- a. Senderismo
- b. Marítimo
- c. Ambos

15. La implementación de un protocolo ¿supone un cambio en la reestructuración en el precio final?

- a. Si
- b. No

16. ¿Cuáles son los parámetros que están usando para la reestructuración de sus paquetes ofertados?

- a. Cambio de precios
- b. Cambio de proveedores
- c. Cambio de destinos
- d. Sin cambios
- e. Otros

¡Gracias por la participación!

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

LICENCIATURA EN TURISMO

ENCUESTA A TURISTAS

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de analizar la demanda potencial para el Diseño de un protocolo de bioseguridad en la actividad de guianza, su perspectiva sobre los acontecimientos actuales y como revoluciona el mundo del turismo son importantes, por lo que solicitamos complete las preguntas de manera honesta y sincera.

La información solicitada será tratada de manera confidencial y de uso académico.

Tiempo: Aproximadamente 10 minutos.

Seleccione la opción que lo represente:

Datos demográficos

1. Sexo

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

2. Edad

- 18 – 24
- 25 – 30
- 31 – 34
- 35 – 40
- Más de 40

3. Ocupación

- Estudiante y Trabajo
- Estudiante
- Profesional
- Ama de casa

Conducta antes de la pandemia

4. Se considera un turista responsable

- Si
- No

5. ¿Hacia turismo Interno? (dentro del país)

- Si
- No

6. Viajaba regularmente antes de la pandemia

- Si
- No

7. Frecuencia de Viaje

- Fin de semana
- Cada 2 semanas
- Mensualmente
- Cada 3 meses
- Cada 6 meses
- Anualmente
- Otros

8. ¿Viajaba por su propia cuenta o adquiriría los servicios de operadoras?

- Cuenta propia
- Operadoras
- Otros

9. ¿Ha realizado recorridos en embarcaciones y/o senderismo?

- Lanchas
- Senderismo
- Ambos

10. Viajaba solo o acompañado

- Solo
- Acompañado

Pregunta Condicional si es Acompañado

11. ¿Con quién viajaba frecuentemente?

- Amigos
- Pareja
- Familia
- Todas las anteriores

12. En referencia a la pregunta anterior, ¿dentro de su círculo social de viajes se encontraban niños y/o personas de la tercera edad?

- Si
- No

13. ¿Suspendió algún viaje a causa del COVID – 19?

- Si
- No

Conducta actual con la pandemia

14. ¿Cumple con el distanciamiento social?

- Si
- No

15. En el contexto actual ¿el servicio de las operadoras turísticas y agencias de viajes duales es necesario?

- Si
- No
- Tal vez
- Otros

16. ¿Conoce las medidas de bioseguridad proporcionadas por la Organización Mundial de la Salud y los protocolos de bioseguridad que está implementando el Ministerio de Turismo?

- Si
- No

17. ¿Cómo se asegura de seguir las medidas de bioseguridad proporcionadas por el Ministerio de Turismo a razón de evitar contagios? Seleccione las medidas más asertivas:

- Lavar las manos con frecuencia
- No tener contacto con superficies
- Respetar el distanciamiento
- El uso de alcohol antiséptico es indispensable
- Usar guantes
- Usar mascarillas

- Usar visera

- Otros

18. Califique del 1 al 5 las medidas de bioseguridad que lo hacen sentir más seguro siendo 1 el “menos seguro” y 5 el “más seguro.”

Implemento	1	2	3	4	5
Mascarilla					
Alcohol					
Guantes					
Lavarse las manos					
Distanciamiento					
Viseras					

19. ¿Contrata un seguro médico para sus viajes?

- Si
- No

20. ¿Cuál es su perspectiva acerca de la pandemia COVID – 19?

- Es una enfermedad infecciosa
- Es una enfermedad pasajera
- Es una mentira del gobierno
- Otros

21. ¿Cree que la aplicación de las PCR (pruebas rápidas de COVID - 19) en las actividades de turismo?

- Si
- No

22. ¿Por qué no son necesarias las PCR?

- Me resultan incómodas
- Desconfió en la aplicación
- Son una pérdida de tiempo
- Otros

23. ¿El uso prolongado de mascarillas puede afectar la actividad turística?

- Si
- No

24. ¿El guía de turismo debe portar la mascarilla/ visera en todo momento?

- Mascarillas
- Visera
- Ambas

25. ¿La operadora turística debe contar con guías que conozcan los primeros auxilios?

- Si
- No

26. ¿La operadora o agencia de viajes debe detallar que cumple con medidas de bioseguridad al momento de la venta de los paquetes turísticos?

- Si
- No

27. ¿El uso de chalecos es necesario en las actividades dentro de lanchas?

- Si
- No

Pregunta Condicional en caso de que la respuesta sea negativa

28. ¿Por qué no es necesario el uso de chalecos?

- Sé nadar
- No me gustan
- No me quedan
- Otros

29. ¿El uso de mascarillas en senderismo durante un tiempo prolongado es factible?

- Si
- No

30. En el hipotético caso que el guía o turista durante la actividad turística empiece a toser o presente síntomas parecidos al COVID – 19, ¿cómo actuaría ante esta situación?

- Entro en pánico
- Llamo al 911
- Llamo al 171

- No lo ayudo y espero

- Otros

31. Actualmente, ¿los viajes deberían ser?

- Independientes
- Grupos familiares
- Grupos de amigos
- Parejas
- Otros

32. ¿Los protocolos de bioseguridad actuales lo motivan a viajar?

- Si
- No

33. Ahora al escoger un destino ¿es importante conocer si aplican medidas de bioseguridad?

- Si
- No

34. ¿Por qué es importante que los establecimientos y organismos rectores apliquen medidas de bioseguridad?

- Genera confianza
- Mi salud es importante
- Salvaguardar la integridad física de turistas y servidores.
- Todas las anteriores
- Otra

35. Califique del 1 al 5 la importancia que tienen los carteles interpretativos, siendo el 1 “menos importante” y 5 “más importante”

Carteles	1	2	3	4	5
Oficina Turística					
Destino Turístico					

4.7 Resultados de la encuesta

Encuesta a Operadores Turísticos y Agencias de Viajes Duales

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.

VARIABLE	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.
Datos Demográficos	La encuesta fue lanzada a operadoras y agencias duales, se obtuvo que el 52% ser OT y el 48% son AAVV Duales. Esto deja una opinión bastante pareja respecto a los resultados.
Conducta actual frente a la pandemia	<p>Más de la mitad, el 62,7% de las empresas se encuentra en funcionamiento.</p> <p>Las empresas que denotaron estancamiento justificaron su respuesta, en su mayoría, 78,6% con la ausencia de afluencia de turistas.</p>
Guías en los recorridos	<p>Un 98,7% de las empresas consideran a la actividad de guianza parte de la operación e intermediación turística.</p> <p>Un 45,9% tiene guías vinculados directamente a sus empresas. De este porcentaje, un 44,1% expresa que han implementado protocolos de bioseguridad propios para sus actividades.</p> <p>Y un 44,6% contrata guías para los paquetes vendidos. De este porcentaje el 39,4% de guías viene de un gremio confiable, por lo que están sujetos a las normas de bioseguridad de su asociación.</p>
Medidas de Bioseguridad	<p>El 77% de las empresas encuestadas saben de las medidas de bioseguridad dadas por el Ministerio de Turismo y la Organización Mundial de la Salud.</p> <p>El 100% de las empresas creen necesaria la aplicación de protocolos de bioseguridad en sus actividades. La motivación principal para la implementación de estos protocolos es evitar contagios con 81,3%.</p> <p>El 96% cree que las medidas deben ser las estipuladas por el Mintur o la OMS.</p> <p>El 36% de las empresas encuestadas creen que no se toman en cuenta todas las actividades del turismo dentro de los actuales lineamientos; siendo la de mayor resultado la guianza con un 55,6%.</p>
Paquetes Turísticos	Más de la mitad de las empresas encuestadas, el

	<p>53,3%, ofrecen servicios de recorridos y senderismo.</p> <p>Para la reestructuración de los paquetes ofertados se ha tomado en cuenta el cambio de precios como principal parámetro con un 45,3% y seguido de esto el cambio de destinos con el 30,7%.</p>
--	---

4.8 Diagrama de flujo.

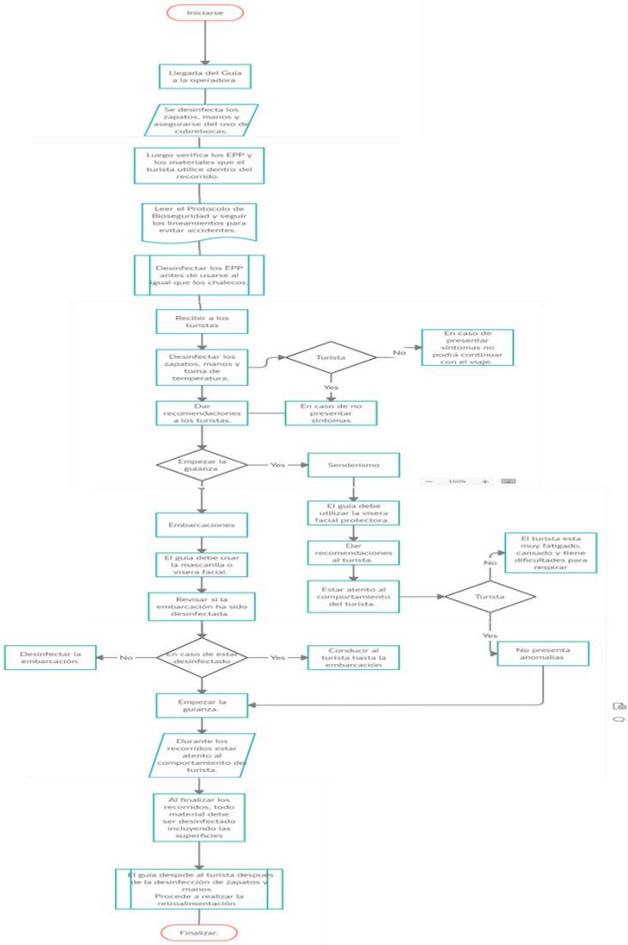


Figura 1. 4 Diagrama de flujo

Descripción del flujograma de Ecuamorrotours S.A.

El primer paso para el inicio de las actividades es la llegada del guía comunitario a la operadora, la cual ya está previamente abierta.

Siguiendo los lineamientos estipulados, lo siguiente es la desinfección del guía en un área específica de la operadora. En esta se desinfectan con alcohol los zapatos, las manos y se aseguran del uso del cubrebocas y su correcto uso para el desarrollo de las actividades.

La verificación del equipo de protección que se usará en el desarrollo del recorrido además de verificar los implementos que los turistas van a usar en la embarcación.

Los lineamientos que se estipulan en el protocolo deben de ser seguidos al pie de la letra para asegurar la calidad del servicio ofrecido, es por esto que se revisará el protocolo antes de empezar las actividades en la operadora.

La desinfección de los diferentes equipos de protección personal es parte esencial en el desarrollo de las actividades, es por esto que se deben de sanitizar de manera correcta este equipo, además de los chalecos que se usan en los recorridos en las embarcaciones.

Los turistas llegan a la operadora y el primer paso es desinfectar los zapatos, manos y la toma de temperatura con el implemento respectivo. En el caso de que el turista presente una temperatura mayor a 38 grados acompañado de la sintomatología característica que presenta el covid 19 no podrá realizar el recorrido. En el caso de no presentar la sintomatología podrá recibir las recomendaciones para empezar el servicio de guía, este es el momento en el cual el guía se encarga de explicar la dinámica que van a manejar en las embarcaciones durante la guía.

Desde este punto son dos los caminos a seguir, puede ser una guía solo en la embarcación o la guía con el adicional del senderismo, vamos a empezar explicando el primer caso para luego concentrarnos en el segundo.

Para la guía que solo se desarrolla en la embarcación el guía debe de contar con la mascarilla y la visera facial para el inicio de la guía, lo siguiente es verificar la desinfección de la embarcación, lo ideal es que ya se encuentre desinfectada antes de la llegada de los turistas para optimización de tiempo, pero en el caso de no estarlo, se procede a realizarla para brindar un servicio seguro.

Una vez el guía se asegura que todas las personas cuenten con sus mascarillas se procede a subir a la embarcación para empezar con la guianza. El guía debe estar atento al comportamiento de los turistas en el desarrollo de la guianza para poder detectar cualquier situación.

En el caso del recorrido con el senderismo incluido, también se deben de verificar la limpieza de las embarcaciones. Las recomendaciones deben de realizarse al inicio del recorrido. Cuando se llega al muelle de la isla donde se realiza la parte del senderismo, el guía debe de verificar el estado de los turistas y de que todos porten sus mascarillas. Se procede a bajar de la embarcación y se organiza al grupo de la mejor manera posible para el respeto del distanciamiento social. En todo momento teniendo en cuenta el estado de los visitantes en el transcurso del recorrido en el sendero. Una vez se regresa a la embarcación, se repiten las recomendaciones y se procede con el viaje de retorno.

De aquí en adelante el proceso a seguir es el mismo en el punto de la vuelta de los visitantes. Se procede a la desinfección de los materiales que se han usado en el recorrido y las superficies de la embarcación. El guía procede a despedirse de los turistas, después de esto se realiza una retroalimentación de lo sucedido para poder saber el accionar frente a situaciones poco frecuentes de ser el caso; al concluir esto, se puede dar por terminado el servicio de la guianza.

4.9 Presupuesto del Proyecto

Para la elaboración de la tabla de presupuesto se tomaron en cuenta las actividades que hacían referencia a los servicios de la operadora turística:

- Mantenimiento de Instalaciones.
- Mantenimiento de Embarcaciones.
- Sueldos y Salarios.
- Capacitaciones.
- Adquisición de los implementos para el protocolo.

Tabla 3. 4 Análisis de Costos

Análisis de costos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Mantenimiento de instalaciones		1,05	1,05	1,05
Insumos de limpieza y desinfección	\$ 500,00	\$ 525,00	\$ 551,25	\$ 578,81
Servicios básicos	\$	\$	\$	\$

	180,00	189,00	198,45	208,37
Embarcaciones				
Mantenimiento	\$ 410,00	\$ 430,50	\$ 452,03	\$ 474,63
Calibración	\$ 168,00	\$ 176,40	\$ 185,22	\$ 194,48
Cambio de piezas y partes	\$ 168,00	\$ 176,40	\$ 185,22	\$ 194,48
Reparación	\$ 204,00	\$ 214,20	\$ 224,91	\$ 236,16
Gasolina	\$ 960,00	\$ 1.008,00	\$ 1.058,40	\$ 1.111,32
Sueldos y Salarios				
Gerentes	\$ 4.800,00	\$ 5.040,00	\$ 5.292,00	\$ 5.556,60
Guías	\$ 2.080,00	\$ 2.184,00	\$ 2.293,20	\$ 2.407,86
Operador del bote	\$ 2.080,00	\$ 2.184,00	\$ 2.293,20	\$ 2.407,86
Inversión anual	\$ 11.550,00	\$ 12.127,50	\$ 12.733,88	\$ 13.370,57
Inversión mensual	\$ 962,50	\$ 1.010,63	\$ 1.061,16	\$ 1.114,21
Visitas al mes	40	40	40	40
Inversión por visita	\$ 24,06	\$ 25,27	\$ 26,53	\$ 27,86
Número de personas por viaje	8	15	15	15
Costo de la visita	\$ 3,01	\$ 1,68	\$ 1,77	\$ 1,86

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. 5 Presupuesto del Proyecto

Presupuesto del proyecto		
Investigación de mercado	Investigar el mercado y ver como el sector turístico enfrenta la situación actual.	\$ 350,00
Asesoría de expertos	Reuniones con expertos para definir los campos a contemplar en el protocolo de bioseguridad	\$ 1.500,00
Prueba piloto	Aplicación del protocolo en viajes de prueba para verificar la evolución de la propuesta y hacer correctivos.	\$ 250,00
Correctivos en el protocolo	Revisión, corrección y reemplazo de actividades dentro del protocolo que no se desarrollaron según lo esperado.	\$100
Capacitación de operadores	Capacitación dirigida al personal turístico para la correcta inducción a los guías.	\$ 320,00

Capacitación de guías	Capacitación dirigida al personal turístico para la correcta aplicación de los protocolos.	\$ 210,00
Material de información	Dípticos y material POP e informativo para los que asistan a la operadora.	68,00
Total de Inversión		\$ 2.798,00

Teniendo esto en claro, aumentando el aforo en los siguientes años, vamos a poder obtener costos más bajos, esto como consecuencia refleja una mayor producción y así obtener mayores ganancias para el beneficio de la operadora Ecuamorrotours S.A.

4.10 Propuesta de Protocolo

**PROTOCOLO DE
BIOSEGURIDAD PARA LA
ACTIVIDAD DE GUIANZA
EN SENDEROS Y
LANCHAS DE
ECUAMORROTOURS EN
EL CONTEXTO DE LA
EMERGENCIA SANITARIA
POR COVID-19**

AÑO 2020

FICHA DE VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROTOCOLO

Acción	Nombres	Cargo	Institución/ Sector	C.I.
Elaborado por:	Paola Alejandro Cruz	Estudiante	ESPOL	09XXXXXX020
	María de los Ángeles Robles Cumbe	Estudiante	ESPOL	09XXXXXX103
	Blgo. Oscar Vascones	Director del Área Protegida	MAE	09XXXXXX462
	Abg. Víctor Morán	Abogado Particular	Abogado Particular	12XXXXXX186
	MSc. Gabriela Arellano	Docente en Operación Turística de ESPOL	ESPOL	09XXXXXX132
	MSc. Wilmer Carvache	Docente de ESPOL	ESPOL	08XXXXXX240
	Psic. Gabriela Morales	Coordinadora del D.E.C.E	Ministerio de Educación	09XXXXXX425
	Lcda. Angie Rodríguez	Empleador en Operadora Turística	SGTOURS	09XXXXXX670
	Lcdo. Abraham LaFuente	Alojamiento Turístico	Alojamiento Turístico	09XXXXXX146
	Lcda. Angélica González	Coordinadora de Eventos y Marketing	Puerto Lucia Yacht Club Hotel	09XXXXXX276
	Lcdo. Nayib Cepeda	Guianza Turístico	Privado	09XXXXXX387
	Lcdo. Jonathan Durán	Privado	Privado	09XXXXXX407
	Ing. Tatiana Contreras	Privado	Privado	09XXXXXX329
Aprobado por:	Arq. Simón Figueroa	Presidente Legal de la Operadora Ecuamorrotours	Operadora Turística Ecuamorrotours	09XXXXXX798
	Lucy Anastacio	Gerente General de la	Operadora Turística	09XXXXXX482

		Operadora Ecuamorrotours	Ecuamorrotours	
--	--	-----------------------------	----------------	--

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambios	Fecha de Actualización
V1	Lineamientos Generales	20/08/2020
V2	Lineamientos Específicos	25/08/2020
V3	Lineamientos Generales	29/08/2020
V4	Lineamientos Específicos: lanchas	1/09/2020

ÍNDICE

OBJETIVO.....	126
ALCANCE.....	126
MARCO LEGAL.....	126
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	126
LINEAMENTOS GENERALES	131
RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA OPERADORA TURISTICA.....	131
RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL GUÍA LOCAL DE TURISMO.....	132
MANEJO DE DESECHOS	133
MATERIALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	134
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	134
LINEAMIENTOS ESPECIFICOS	135
INGRESO AL ÁREA PROTEGIDA.....	135
ANTES DE LA GUIANZA EN SENDEROS	135
DURANTE LA GUIANZA EN SENDEROS.....	136
DESPUÉS DE LA GUIANZA EN SENDEROS	136
ANTES DE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS.....	137
DURANTE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS	137
DESPUÉS DE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS.....	137
ANEXOS	139
BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.

2. OBJETIVO

Determinar las medidas de bioseguridad para los guías locales de la comunidad de Puerto El Morro en los recorridos en lanchas y senderos al momento de la reactivación de prestación de servicio de guianza en Ecuamorrotours.

3. ALCANCE

Busca la aplicación a guías locales de la empresa Ecuamorrotours S.A. en los recorridos en lanchas y senderos dentro del Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro (REVISMEM).

4. MARCO LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Turismo.
- Reglamento General a la Ley de Turismo.
- Reglamento de Guianza Turística
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias – COE.
- Resoluciones COE Cantonal

5. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Aforo: Número máximo autorizado de personas que puede admitir un recinto destinado a espectáculos u otros actos públicos.

Agente: Sustancia, germen, energía, etc. que produce un efecto sobre el organismo.

Aislamiento: Acción y efecto de aislar.

Bioseguridad: Según la OMS (2005) es un conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente.

Caso confirmado

- Un caso sospechoso con prueba de laboratorio (RT-PCR) COVID-19 positiva para infección, independientemente de los signos y síntomas.
- Un caso probable que cuente con Rx, TAC y otros exámenes de apoyo diagnóstico compatibles con COVID-19, en ausencia de otra etiología que lo explique. Se confirma exclusivamente por clínica.

Caso sospechoso

- Persona con enfermedad respiratoria aguda y un historial de viaje o residencia en un país o una localidad del Ecuador, que informa la transmisión local de la enfermedad COVID-19, durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas.
- Persona con alguna enfermedad respiratoria aguda y que haya estado en contacto con un caso COVID-19 confirmado o probable (ver definición de contacto cercano) en los últimos 14 días antes del inicio de los síntomas.
- Persona con enfermedad respiratoria aguda grave (fiebre y al menos un signo / síntoma de enfermedad respiratoria, por ejemplo, tos, dificultad para respirar; y que requiere hospitalización) y en ausencia de un diagnóstico etiológico confirmado que explique completamente la presentación clínica.

Caso probable: Un caso sospechoso para quien el resultado de la prueba de laboratorio (RT-PCR) es NO concluyente.

Comunidad: Conjunto de las personas de un pueblo, región o nación.

Contaminación: Acción y efecto de contaminar.

Cuarentena: Aislamiento preventivo a que se somete durante un período de tiempo, por razones sanitarias, a personas o animales.

Desinfección: Acción y efecto de desinfectar.

Distanciamiento: Acción y efecto de distanciar o distanciarse.

Epidemia: Enfermedad que se propaga durante algún tiempo por un país, acometiendo simultáneamente a gran número de personas.

Guías de Turismo: Es la persona natural, que cumple con los requisitos para el registro y obtención de la credencial de guía de turismo, bajo una de las clasificaciones reconocidas en el reglamento de guianza turística de continente e insular, conforme los requisitos establecidos en la norma correspondiente. Posee conocimientos y experiencia para proporcionar a los visitantes información respecto al patrimonio turístico nacional, según su ámbito de competencias.

Guías locales: El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso.

Infección: Acción y efecto de infectar o infectarse.

Modo de transmisión: La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede

contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus.

MSP: Ministerio de Salud Pública.

MINTUR: Ministerio de Turismo.

COE: Centro de Operaciones Especiales.

MAAE: Ministerio de Ambiente y Agua del Ecuador.

SNAP: Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

COVID – 19: La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

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.

Turismo: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.

Virus: Microorganismo compuesto de material genético protegido por un envoltorio proteico, que causa diversas enfermedades introduciéndose como parásito en una célula para reproducirse en ella.

Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

Gestión de riesgo: La gestión de riesgos es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto.

Pruebas rápidas de COVID – 19: Pruebas con resultados en corto tiempo (alrededor de 15 a 20 minutos), a bajo costo y requerir poca infraestructura sanitaria para su aplicación, su metodología se basa en el flujo lateral o flujo continuo (inmunofiltración) estas pruebas hasta el momento han demostrado tener una sensibilidad variable.

6. LINEAMENTOS GENERALES

6.1 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA OPERADORA TURISTICA

- Mantenerse informado en canales oficiales sobre la semaforización y las actividades que se pueden realizar en el contexto actual de la emergencia sanitaria por COVID – 19.
- Tener conocimientos sobre el COVID – 19; síntomas, precauciones y lineamientos a seguir en caso de que se presenten en uno de los trabajadores (Anexos).
- Personas mayores a 60 años, embarazadas, pacientes con tuberculosis o con enfermedades cardiorrespiratorias deben pasar a la modalidad de teletrabajo.
- Tener conocimiento y cumplir con la “Guía y Plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales” dispuesto por el COE Nacional.
- Tener conocimiento y cumplir con el Protocolo de Bioseguridad para el Sector Industrial y Comercial COVID – 19.
- Tener conocimiento y cumplir con el Protocolo de Bioseguridad tipo para Reapertura del Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro.
- Tener conocimiento sobre los hospitales y centros de salud que atienden casos por COVID – 19.
- Tener conocimiento acerca de las enfermedades preexistentes graves en el contexto de la pandemia COVID – 19.
- En caso de que el visitante cuente con un seguro médico tener conocimiento sobre este o algún contacto de emergencia.
- El aforo dentro del establecimiento es el dispuesto por el COE Nacional y acorde a la semaforización, no debe sobrepasar del 50%.
- Es recomendable realizar una prueba rápida de COVID – 19 a los empleadores.
- Los empleadores que presenten sintomatología COVID – 19 deberán realizar jornadas de teletrabajo.

- Los empleadores que han estado en contacto con casos sospechosos o confirmados deberán cumplir con el aislamiento por un periodo de 14 días, tomando en cuenta si aparecen más síntomas.
- Respetar el distanciamiento social de 2 metros en el área laboral (Anexos).
- El uso de mascarillas es de carácter obligatorio (Anexos).
- Establecer un horario determinado de limpieza y desinfección de la zona laboral y recepción de visitantes, esto incluye mesones, manijas de puertas, servicios sanitarios, restaurante y transporte marítimo (Anexos).
- Clasificar los desechos generados, los contaminantes como mascarillas descartables y guantes deben ir con una etiqueta para estar separados de los otros residuos (Anexos).
- Al ingreso del establecimiento tanto el empleador y el visitante deben ser desinfectados en especial los zapatos y las manos con un gel antibacterial de alcohol del 70%, además de la toma de temperatura.
- Para evitar aglomeraciones en el establecimiento se recomienda actualizar, crear y mantener las redes sociales en constante movimiento.
- Contar con señalética para evitar infracciones dentro del establecimiento (Anexos).
- Al inicio y al finalizar el periodo laboral, el lugar debe ser desinfectado.
- Contar con un Kit de Primeros Auxilios (Anexos).
- Colocar dispensadores de alcohol del 70% en lugares estratégicos para que puedan ser usados por los visitantes.

6.2 RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL GUÍA LOCAL DE TURISMO

- Informarse en canales oficiales sobre la situación actual de la emergencia sanitaria.
- Tener conocimientos y cumplir con el Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Guías de Turismo en el contexto actual de la Emergencia Sanitaria de COVID – 19.

- Tener conocimientos de la capacidad de carga en los senderos y en las lanchas, para establecer la capacidad actual en el diseño de grupo de visitantes.
- Mantener una buena higiene y salud: lavarse constantemente las manos, mantener el distanciamiento social, uso de tapabocas y elementos adicionales de protección personal (Anexos).
- Evitar el uso de joyas y mantener el cabello recogido.
- Mantener distanciamiento social mínimo 2 metros.
- Tener su propio Equipo de Protección Personal; mascarillas, guantes, visera protectora, gel antibacterial del 70% (Anexos).
- En caso de presentar sintomatología comunicarse con la gerencia de la operadora turística y solicitar el teletrabajo.
- Cada vez que termine la labor de la guianza se debe lavar y desinfectar la ropa, zapatos y equipos utilizados.

6.3 MANEJO DE DESECHOS

- Tener conocimiento y cumplir con el “Protocolo de Manejo de Desechos generados ante evento Coronavirus COVID – 19”.
- Asignar una persona que se encargue de manipular los desechos contaminantes, la misma debe contar con equipos de protección personal otorgada por la operadora turística.
- Los residuos contaminantes deben ser empacados en una funda negra con etiqueta que diga desecho contaminante, ahí deben ser colocadas las mascarillas descartables, pañuelos y guantes.
- Tener conocimientos de los horarios de recolección de residuos y colocar las bolsas en la calle máximo una hora antes que el camión de basura llegue (OPS, 2020).

6.4 MATERIALES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- Las superficies deben ser lavadas con agua y detergente antes de aplicar un desinfectante a base de hipoclorito de sodio, etanol o peróxido de hidrógeno (OMS, 2020).
- En caso de utilizar los materiales detallados en el ítems de arriba, las soluciones desinfectantes deben ser preparadas acorde a la tabla expuesta a continuación:

Tabla 1. Solución desinfectante de Hipoclorito de Sodio

Concentración de hipoclorito de sodio	Cantidad de hipoclorito de sodio	Cantidad de Agua
1%	100 ml	1 litro
3%	30 ml	1 litro
4%	25 ml	1 litro
5%	20 ml	1 litro
10%	10 ml	1 litro

Fuente: Organización Panamericana de la Salud, 2020

- Todo objeto utilizado por el personal o visitante debe ser desinfectado como: esferos, útiles de oficina, efectivo, superficies de mesas, sillas, lanchas, asientos, etc.
- En caso de no encontrar el anterior desinfectante puede usarse el birco que es un desinfectante utilizado en los hospitales o cloro.
- Otro desinfectante es la lejía, utilizar 1 cucharada de lejía y 1 litro de agua (Boston Public Health Commission, 2020).

6.5 EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

- Mascarilla quirúrgica.
- Mascarilla de protección médica.
- Guantes de Látex.
- Desinfectante de manos con base del alcohol del 70%.

- Gafas.
- Mascara de pantalla protectora.

7. LINEAMIENTOS ESPECIFICOS

7.1 INGRESO AL ÁREA PROTEGIDA

- El guía debe verificar e identificar si algún visitante presenta síntomas como: dolor de garganta, fiebre, dificultad para respirar, tos, congestión nasal con el fin de evitar un foco de contagio.
- El guía en conjunto con los operadores turísticos deben informar sobre las medidas de bioseguridad y los lineamientos que deben seguir dentro de un área protegida, además de las recomendaciones básicas para evitar accidentes.
- El guía debe asegurarse que todos los visitantes porten sus credenciales de identificación y equipos de protección personal, en caso de contar con los mismos, se le proveerá o no podrá ingresar al área protegida.
- El guía debe presentar un registro de los visitantes al ingreso en área protegida.
- El guía tiene la obligación de hacer cumplir con los lineamientos y medidas establecidas en el Protocolo de Bioseguridad para la Reapertura del Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro.
- El guía debe identificar los riesgos existentes dentro del área protegida y establecer mecanismos o estrategias a seguir para evitar accidentes.

7.2 ANTES DE LA GUIANZA EN SENDEROS

- Actualizar la información del atractivo o circuito a recorrer.
- Realizar su presentación y las respectivas recomendaciones a seguir dentro del sendero.
- Planificar los horarios y rutas a seguir.

- Verificar que los visitantes porten sus equipos de protección personal.
- Formar grupos de máximo 8 – 10 personas, en caso de recibir familias centrarse en el grupo familiar.
- Desinfectar objetos personales y equipos de protección personal como: celular, micrófono, visera de protección, guantes, mascarillas, gafas con alcohol del 70%.
- Mantener el distanciamiento con los visitantes, evitar saludar con la mano.
- Mantener el uso de mascarilla o visera de protección al contacto con el visitante.
- En caso de usar fichas de registros que el visitante deba llenar, otorgar después de la manipulación del objeto, gel desinfectante del 70%.

7.3 DURANTE LA GUIANZA EN SENDEROS

- Debe ir adelante del grupo.
- Asegurarse de que el visitante se mantenga en el sendero y cumpla con las recomendaciones.
- Respetar las paradas durante el trayecto.
- Debe transmitir tranquilidad y generar confianza al visitante.
- Responder cordialmente las preguntas de los visitantes.
- Portar el botiquín de primeros auxilios.
- El tono de voz debe ser adecuado al grupo.
- En caso de que un visitante empiece a toser o presentar un síntoma debe actuar de manera serena y calmada, darle los primeros auxilios y evitar entrar en contacto con los fluidos corporales, llamar al 911, desinfectar la zona y continuar con la actividad.

7.4 DESPUÉS DE LA GUIANZA EN SENDEROS

- Agradecer a los visitantes por la colaboración.
- Desinfectar los materiales usados.
- Retroalimentación sobre el recorrido.

- Desechar los materiales descartables de protección, de forma organizada.

7.5 ANTES DE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS

- Actualizar información del destino.
- Presentarse como el guía y líder del grupo.
- El guía debe asegurarse de que el bote se encuentre limpio y desinfectado.
- El guía debe asegurarse que el conductor y ayudante del bote estén aplicando medidas de higiene.
- El guía debe asegurarse que todos los pasajeros porten mascarillas.
- Formar los grupos que irán en cada bote, máximo 8 u 10 saltando un asiento entre visitantes (Anexos).
- Tomar la temperatura a los visitantes y aplicar el producto desinfectante (alcohol antiséptico 70%).
- Informar sobre las medidas de bioseguridad adquiridas en la embarcación.
- Recomendaciones sobre el destino.

7.6 DURANTE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS

- Colocarse el chaleco salvavidas.
- El guía debe estar atento a la conducta del visitante.
- El guía debe asegurarse de que las mascarillas no sean compartidas.
- Conducir e informar al turista sobre el destino.
- En caso de mareos debe estar preparado con un botiquín de primeros auxilios.
- El guía debe procurar que el visitante no tosa o vomite en el agua.
- Respetar todos los procedimientos e indicaciones dictadas antes de iniciar la guianza.

7.7 DESPUÉS DE LA GUIANZA EN RECORRIDOS EN LANCHAS

- El guía debe indicar que la salida de la embarcación se realiza de forma ordenada y tranquila.

- Desinfectar la embarcación y los chalecos acorde al “Protocolo para el uso Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Embarcaciones de Transporte Turístico Marítimo/ Fluvial – Tour Crucero Navegable al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencias sanitaria por COVID – 19”.
- Realizar un análisis con el fin de comprobar si los visitantes cumplieron con el protocolo

8. BIBLIOGRAFIA

- PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD TIPO PARA REAPERTURA DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS 2020 ... 0.1 Emisión inicial 04.07.2020 0.2 Edición aportes MMT2 07.07.2020 0.3 Edición aportes MMT6 08.07.2020 ... 19, deberán notificar al Administrador del AP; https://www.gestionderiesgos.gob.ec/.../2020/07/protocolo_de_bioseguridad_tipo_ap_v4-1.pdf
- Ministerio de Turismo (2020). Protocolo de Bioseguridad en el turismo POST – COVID 19. Awake Travel. Obtenido de: <https://awake.travel/files/3/Protocolo-Bioseguridad.pdf>
- Ministerio de Turismo (2020). PROTOCOLO PARA EL USO DE EQUIPOS DE BIOSEGURIDAD Y MEDIDAS SANITARIAS PARA EL TRANSPORTE TURÍSTICO MARÍTIMO/FLUVIAL -TOUR CRUCERO NAVEGABLE, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19. Gestión de Riesgos. Obtenido de: https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/protocolo_bioseguridad_embarcaciones_maritimas_con_pernoctacion_final.pdf
- Ministerio de Turismo (2020). GUÍA Y PLAN GENERAL PARA EL RETORNO PROGRESIVO A LAS ACTIVIDADES LABORALES. Gestión de Riesgos. Obtenido de: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/GU%C3%8DA-Y-PLAN-GENERAL-PARA-EL-RETORNO-PROGRESIVO-A-LAS-ACTIVIDADES-LABORALES-2.pdf>
- PAHO (2020). Recomendaciones para la gestión de residuos sólidos. Iris Paho. Obtenido de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52108/OPSCDECECOVID-19200018_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ministerio de Turismo (2020). Protocolo general de medidas de bioseguridad para agencias de servidores turísticos – operadores turísticos, agencias de viajes internacionales, mayoristas y duales al momento de su reapertura en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID 19. Gestión de Riesgos. Obtenido en: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-Bioseguridad-Agencias-Servicios-Turisticos-FINAL.pdf>
- BPHC (2020). Limpiar y desinfectar para evitar COVID – 19. Obtenido de: <https://www.bphc.org/whatwedo/infectious-diseases/Infectious-Diseases-A-to-Z/Documents/Cleaning%20and%20Disinfecting%20for%20COVID%2019%20-%20spanish.pdf>
- Secretaria de Turismo (2020). Lineamiento Nacional para la Reapertura del sector turístico. México. Obtenido de: file:///C:/Users/Windows%2010/Desktop/TESIS/PROTOCOLOS/Lineamiento_nacional_reapertura_turismo_20052020%20pag90.pdf

9. ANEXOS

SINTOMATOLOGÍA DEL COVID 19

TEMPERATURA ALTA



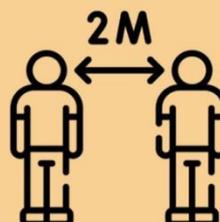
CANSANCIO



TOS SECA



DISTANCIAMIENTO SOCIAL



USO DE MASCARILLA



MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

GENERALES ANTES DE LA GUIANZA

SINTOMATOLOGÍA DEL COVID 19

**TEMPERATURA
ALTA**



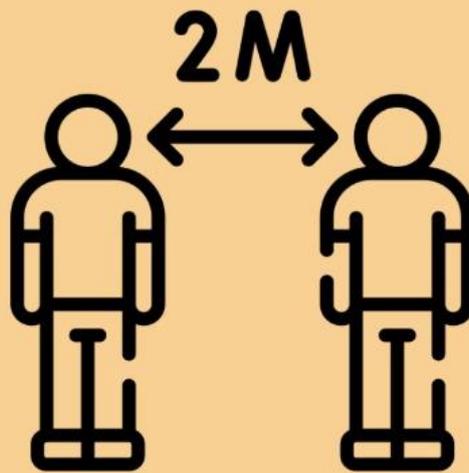
CANSANCIO



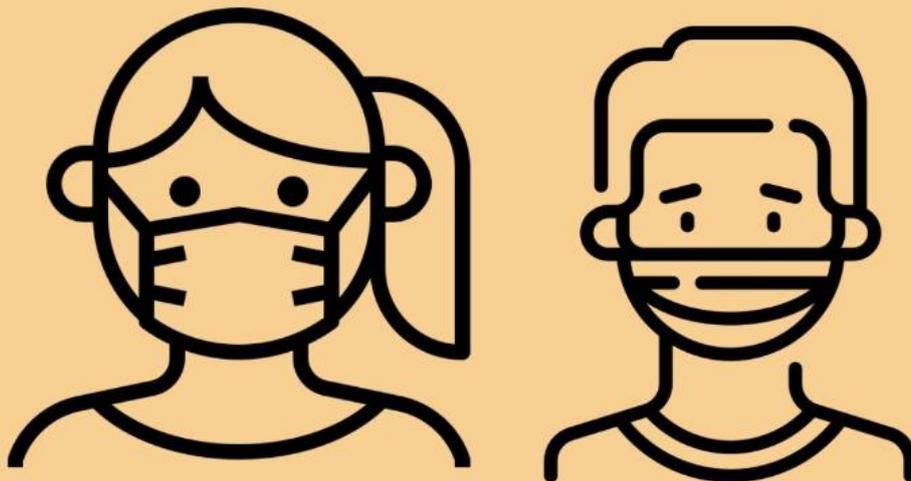
TOS SECA



DISTANCIAMIENTO SOCIAL



USO DE MASCARILLA



CENTROS DE SALUD CERCANOS



**CENTRO DE SALUD DE
PUERTO DEL MORRO**



**HOSPITAL BÁSICO DE
PLAYAS**



CLÍNICA DEL PACÍFICO



CLÍNICA SAN GREGORIO

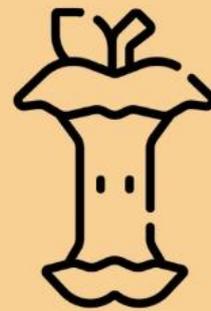


SUBCENTRO BLAS MITE

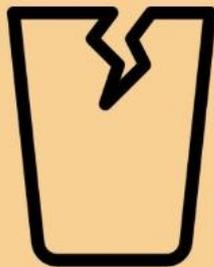
CLASIFICACIÓN DE LOS DESECHOS



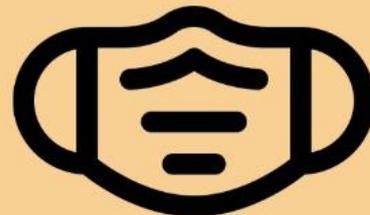
PAPEL Y CARTÓN



BIODEGRADABLES

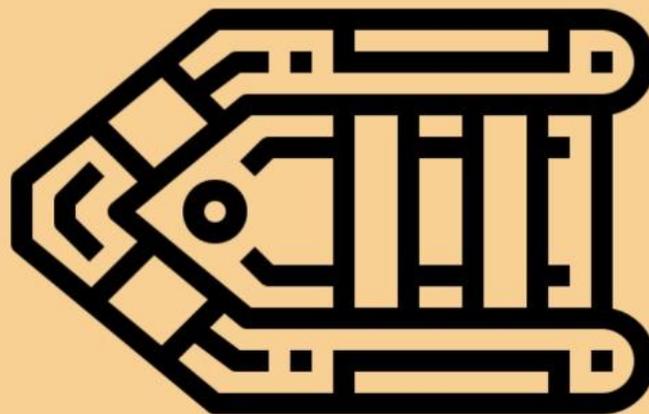


VIDRIO



MASCARILLAS

CAPACIDAD EN LAS EMBARCACIONES



**10
PERSONAS**

LAVADO DE MANOS



**DESPUÉS DE TOCAR
SUPERFICIES EN LA
OPERADORA**



**DESPUÉS DE TOCAR
SUPERFICIES EN LAS
EMBARCACIONES**



ANTES DE COMER



**AL TERMINAR EL
RECORRIDO**

LAVADO DE MANOS



**MOJAR LAS MANOS CON
SUFICIENTE AGUA**



**APLICAR JABÓN
ANTIBACTERIAL**



**CUBRIR TODAS LAS
SUPERFICIES DE LAS
MANOS**



**HACER ESPUMA POR 20
SEGUNDOS**



ACLARAR CON AGUA

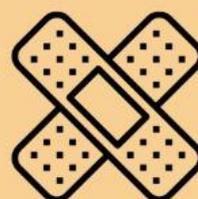


**USAR TOALLAS
DESECHABLES**

KIT DE PRIMEROS AUXILIOS



**BOTELLA CON
AGUA**



BANDITITAS



PASTILLAS



**ALCOHOL
ANTICÉPTICO**

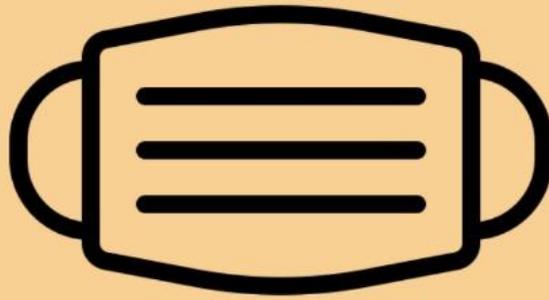


JABÓN

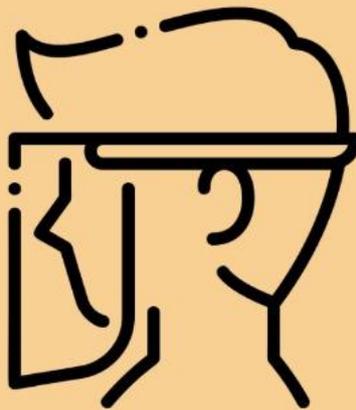


ESPARADRAPO

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL



MASCARILLA



VISERA