

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA



**IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE
BIOSEGURIDAD PARA LA MEJORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS: PERCEPCIÓN
Y RESILIENCIA DE ACTORES CLAVE EN EMPRESAS TURÍSTICAS DE CERRO
AZUL, CAÑETE - 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR:

Bach. Laydi Diana Milagros Caycho Araujo

ASESOR: Dra. Miriam Ñañez Silva

ORCID: [0000-0001-8929-2916](https://orcid.org/0000-0001-8929-2916)

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Cualitativa

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y desarrollo turístico sostenible

Cañete – Perú

2023

Hoja del jurado



Firmado digitalmente por:
BAÑOS CHAPARRO Nieves
Eva FIR 41331759 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/09/2023 11:01:50-0500

Dra. Nieves Elva Baños Chaparro

Presidente



Firmado digitalmente por:
VALIENTE CAMPOS MARIA
GUADALUPE FIR 42848355 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/09/2023 18:26:38-0500

Mg. Maria Guadalupe Campos Valiente

Secretario



Firmado digitalmente por:
SALINAS LOARTE EDGAR
AUGUSTO FIR 80804138 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/09/2023 10:50:21-0500

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Vocal



Firmado digitalmente por:
ÑANEZ SILVA Miriam
Viviana FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/09/2023 11:01:50-0500

Dra. Miriam Viviana Ñáñez Silva

Asesora

Dedicatoria

Este informe se lo dedico a mis padres, quienes me han inculcado los valores y la dedicación necesaria para culminar mis prácticas con éxito. También, a mi centro de estudio por guiarme en una nueva etapa de desarrollo y crecimiento profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, a mi familia por todo el apoyo que me brindaron y por el valor de la perseverancia que me enseñaron.

Asimismo, a mi asesora, por todos los consejos brindados y las enseñanzas que se presentaron en el camino.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento	IV
Resumen	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	XIV
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
3.1 Descripción de la realidad problemática.	15
1.2 Formulación del Problema.....	19
1.2.1 Problema General	19
1.2.2 Problemas Específicos	20
1.3 Objetivos.....	20
1.3.1 Objetivo General.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 Justificación	21
1.4.1 Justificación Teórica	21
1.4.2 Justificación Metodológica	21
1.4.3 Justificación Práctica	22
1.5 Delimitación de la Investigación	22
1.5.1 Delimitación teórica.....	22
1.5.2 Delimitación temporal	22
1.5.3 Delimitación espacial.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO.....	23
2.1 Marco teórico.....	23
2.1.1 Categoría 1: Protocolos de Bioseguridad.....	23
A. Definición	23
B. Subcategorías	24
C. Dominios.....	44
D. Teorías	44

2.1.2	Categoría 2: Servicios Turísticos.....	55
A.	Definición	55
B.	Subcategorías	56
C.	Dominios.....	59
D.	Teorías	60
2.2	Antecedentes.....	64
A.	Nacionales	64
B.	Internacionales.....	66
2.3	Definiciones de términos básicos	68
CAPÍTULO III: CATEGORÍAS		71
3.1	Definición conceptual de las categorías	71
A.	Categoría 1: Protocolos de bioseguridad	71
B.	Categoría 2: Servicios turísticos	71
3.2	Operacionalización de las categorías.....	71
A.	Categoría 1: Protocolos de bioseguridad	71
B.	Categoría 2: Servicios turísticos	73
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO		75
4.1	Tipo de investigación	75
4.2	Diseño de investigación.....	75
4.3	Método de investigación.....	75
4.4	Población y muestra	76
4.4.1	Población	76
4.4.2	Muestra	76
4.5	Lugar de estudio	78
4.6	Técnicas e instrumento para la recolección de datos.....	78
4.6.1	Técnica.....	78
4.6.2	Instrumento	79
4.6.3	Validez	81
4.7	Análisis y procesamiento de datos.....	81

CAPÍTULO V: RESULTADOS	83
5.1 Resultados descriptivos	83
5.1.1 Categoría 1: Protocolos de bioseguridad	84
A. Medidas generales de bioseguridad	85
B. Elementos de protección personal	92
C. Prevención y control	96
D. Planes de contingencia	101
5.1.2 Categoría 2: Servicios turísticos	103
A. Alojamiento	104
B. Restauración.....	108
C. Esparcimiento o Recreación	113
D. Servicios complementarios	116
5.1.3 Preguntas concluyentes.....	120
5.2 Resultados Inferenciales	129
5.2.1 Triangulación	129
5.2.2 Categorías emergentes	145
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	154
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	159
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES.....	162
REFERENCIAS	164
ANEXOS.....	180

Lista de tablas

Tabla 1: Razones porque el turista nacional no viajó 2021	18
Tabla 2: Anexo de la reactivación en la fase 2	27
Tabla 3: Anexo de la reactivación en la fase 4	29
Tabla 4: Comparativa fase 4.....	30
Tabla 5: Medidas generales ante el covid-19	32
Tabla 6: Vacunas	47
Tabla 7: Recursos con el sello safe travels	49
Tabla 8: Casos por tipo de agente.....	50
Tabla 9: Síntomas por caso.....	50
Tabla 10: Síntomas generales	51
Tabla 11: Medidas preventivas.....	53
Tabla 12: Afiches de minsa	53
Tabla 13: Tipos de ETA	54
Tabla 14: Riesgos	55
Tabla 15: Categorización y calificación de los restaurantes.....	58
Tabla 16: Establecimientos de hospedaje del distrito.....	60
Tabla 17: Establecimientos de alimentación del distrito	61
Tabla 18: Establecimientos de recreación en el distrito	62
Tabla 19: Recursos turísticos del distrito	62
Tabla 20: Establecimientos complementarios del distrito.....	64
Tabla 21: Operacionalización categoría 1	72
Tabla 22: Operacionalización categoría 2	73
Tabla 23: Selección de la muestra	77
Tabla 24: Ficha técnica: entrevista	80
Tabla 25: Ficha técnica: observación	80

Tabla 26: Problemas evidenciados: realidad problemática.	89
Tabla 27: Compra de equipamiento necesarios: Una necesidad	93
Tabla 28: Permanencia de los protocolos de bioseguridad: Una prioridad	97
Tabla 29: Supervisión: Un elemento importante del control.....	99
Tabla 30: Impactos: Los protocolos de bioseguridad en los establecimientos.....	127
Tabla 31: Protocolos de bioseguridad en los establecimientos de servicios turísticos.....	130
Tabla 32: Medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento....	131
Tabla 33: Medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de restauración ...	133
Tabla 34: Medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de esparcimiento o recreación.....	135
Tabla 35: Medidas generales de bioseguridad en las actividades turísticas	136
Tabla 36: Otros servicios en donde se aplicaron las medidas generales de bioseguridad.	138
Tabla 37: Uso de uniformes, equipos y/o elementos de prevención de contagio.....	139
Tabla 38: Capacitaciones informativas sobre el covid 19 y otras enfermedades	140
Tabla 39: Plan de contingencia en los establecimientos de servicios turísticos.....	141
Tabla 40: Aumento de la afluencia turística.....	143
Tabla 41: Importancia de los protocolos para los establecimientos	144
Tabla 42: Permanencia de los protocolos de bioseguridad.....	146
Tabla 43: Supervisión.....	149
Tabla 44: Impactos	151

Lista de gráficos

Figura 1: Cronología del covid 19.....	15
Figura 2: Llegadas de turistas internacionales.....	16
Figura 3: Enfermedades de riesgo poscovid.....	17
Figura 4: Motivos de viaje del turista nacional	19
Figura 5: Fases para la reanudación de actividades.....	25
Figura 6: Anexo de la reanudación en la fase 1.....	26
Figura 7: Anexo de la reactivación en la fase 3.....	28
Figura 8: 7 tipos de EPP básicos	35
Figura 9: EPP básicos para hospedajes.....	36
Figura 10: EPP básicos para restaurantes y servicios afines	37
Figura 11: Niveles de prevención.....	38
Figura 12: Estructura del plan de contingencia en salud	42
Figura 13: Consideraciones para cumplir dentro del plan de contingencia.....	43
Figura 14: Síntomas.....	45
Figura 15: Recomendaciones.....	46
Figura 16: Pruebas de detección.....	46
Figura 17: Regiones con casos de dengue	52
Figura 18: Tipos de riesgos	54
Figura 19: Elementos de los servicios turísticos	56
Figura 20: Clasificación y categorización de los hospedajes	57
Figura 21: Categoría 1	84
Figura 22: Subcategoría 1: Medidas generales de bioseguridad	91
Figura 23: Subcategoría 2: Elementos de protección personal.....	95
Figura 24: Subcategoría 3: Prevención y control del personal.....	100
Figura 25: Subcategoría 4: Plan de contingencia ante el caso del covid 19.....	102

Figura 26: Categoría 2: Servicios turísticos	103
Figura 27: Subcategoría 1: Alojamiento.....	107
Figura 28: Subcategoría 2: Restauración.....	112
Figura 29: Subcategoría 3: Esparcimiento o recreación.....	115
Figura 30: Subcategoría 4: Servicios complementarios	119
Figura 31: Preguntas concluyentes	120
Figura 32: Triangulación	129
Figura 33: Categoría emergente I	148
Figura 34: Categoría emergente II.....	150
Figura 35: Categoría emergente III	153

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue describir la importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, centrándose en la percepción y resiliencia de los actores clave. Para lograr esto, se establecieron seis objetivos específicos: comprender la relevancia de implementar protocolos de bioseguridad en los servicios de alojamiento, restauración, esparcimiento/recreación y servicios complementarios, además del plan de contingencia y los EPP. Se empleó un enfoque cualitativo y se utilizó un diseño de estudio de casos. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de entrevista, aplicando una guía a una muestra de ocho informantes. El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando el software Atlas.ti. Los resultados obtenidos revelaron que la mayoría de los establecimientos turísticos han implementado de manera adecuada los protocolos de seguridad, lo cual ha contribuido en proteger a trabajadores y clientes de enfermedades y riesgos, incluyendo el COVID-19. En conclusión, se evidencia que la implementación de protocolos de bioseguridad ha tenido un impacto significativo en la reactivación económica, generando confianza entre los clientes y aumentando la afluencia turística. Asimismo, ha desempeñado un papel crucial en la salvaguarda de la salud y seguridad tanto de los colaboradores como de los clientes.

Palabras clave: Protocolos; bioseguridad; alojamiento; restauración y servicios complementarios.

Abstract

The main objective of this research was to describe the importance of biosafety protocols in tourism service companies in the Cerro Azul district, focusing on the perception and resilience of key actors. To achieve this, six specific objectives were established: understanding the relevance of implementing biosafety protocols in accommodation, catering, leisure/recreation and complementary services. A qualitative approach was employed and a case study design was used. Data collection was carried out through the interview technique, applying a guide to a sample of eight informants. Data analysis was carried out using Atlas.ti software. The results obtained revealed that most tourist establishments have adequately implemented safety protocols, which has contributed to protecting workers and clients from diseases and risks, including COVID-19. In conclusion, it is evident that the implementation of biosafety protocols has had a significant impact on economic reactivation, generating trust among customers and increasing tourist influx. Likewise, it has played a crucial role in safeguarding the health and safety of both employees and customers.

Keywords: Protocols; biosecurity; accommodation; restoration and complementary services.

Introducción

La crisis sanitaria desencadenada por la pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto significativo en varios sectores de la economía mundial, siendo el turismo uno de los más afectados. Las restricciones de viaje y los cierres de fronteras implementados en muchos países han generado un gran desafío para esta industria. A su vez, se han establecido protocolos de bioseguridad como medidas para combatir la propagación del virus, destacando el COVID-19 como el más relevante en este contexto (Icontec, 2022; Santos, 2020). Estos protocolos han ocasionado cambios importantes en los hábitos diarios de las personas, y algunos actores del sector turístico han optado por no implementar estas medidas. Sin embargo, es crucial destacar que los protocolos de bioseguridad no solo protegen contra el COVID-19, sino también contra otras enfermedades y riesgos a los que tanto clientes internos como externos de las empresas turísticas están expuestos (Flores, 2012).

El distrito de Cerro Azul no es una excepción a este problema. De ahí que, el objetivo principal de esta investigación es describir la importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito. Para lograr este objetivo, se estructura de la siguiente manera: En el primer capítulo se presentan los aspectos generales de la investigación, incluyendo la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos planteados, la justificación y las delimitaciones del estudio. El segundo capítulo se centra en el marco teórico, que proporciona las bases teóricas que sustentan y complementan la investigación. Se incluyen antecedentes tanto a nivel internacional como nacional, y se proporciona un glosario con las definiciones de los términos básicos utilizados. El tercer capítulo, denominado "categorías", se dedica a la definición conceptual y la operacionalización de las categorías de estudio. En el cuarto capítulo se describen el enfoque, el tipo y el diseño de investigación utilizados. Se detallan la población y la muestra del estudio, así como la técnica, el instrumento y el análisis utilizados para el procesamiento de datos. El quinto capítulo presenta los resultados obtenidos a través del análisis descriptivo e inferencial de los datos procesados. En el sexto capítulo se lleva a cabo la discusión de los resultados, donde se analizan e interpretan en profundidad los hallazgos de la investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones surgidas de la investigación, así como las recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

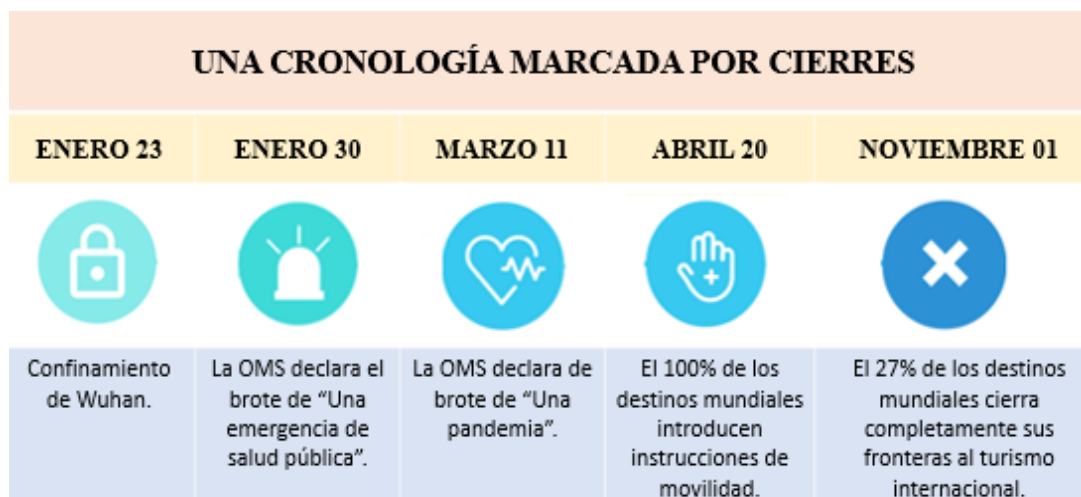
3.1 Descripción de la realidad problemática.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo - OMT (2020), el sector turístico experimentaba un crecimiento, con una llegada de 1,5 millones de turistas internacionales y había logrado diez años consecutivos de crecimiento. Este sector generaba más de 330 millones de empleos y un ingreso de exportación de 1,7 billones de dólares, siendo considerado el tercer sector más importante en términos de exportaciones, y el 50% de estas se dirigían a países en desarrollo.

El turismo era catalogado como un sector clave para el desarrollo de la economía mundial. No obstante, con la llegada del coronavirus - COVID 19, el sector turístico ha sido el más golpeado debido a las medidas que tomaron los diferentes estados para proteger la salud pública, como el cerrar sus fronteras y entrar en cuarentena, provocando que los negocios turísticos optaran por cerrar (Tudela et al., 2022), impidiendo de esta forma el continuo desarrollo turístico que se estaba obteniendo. (Santana, 2004).

Figura 1

Cronología del COVID 19

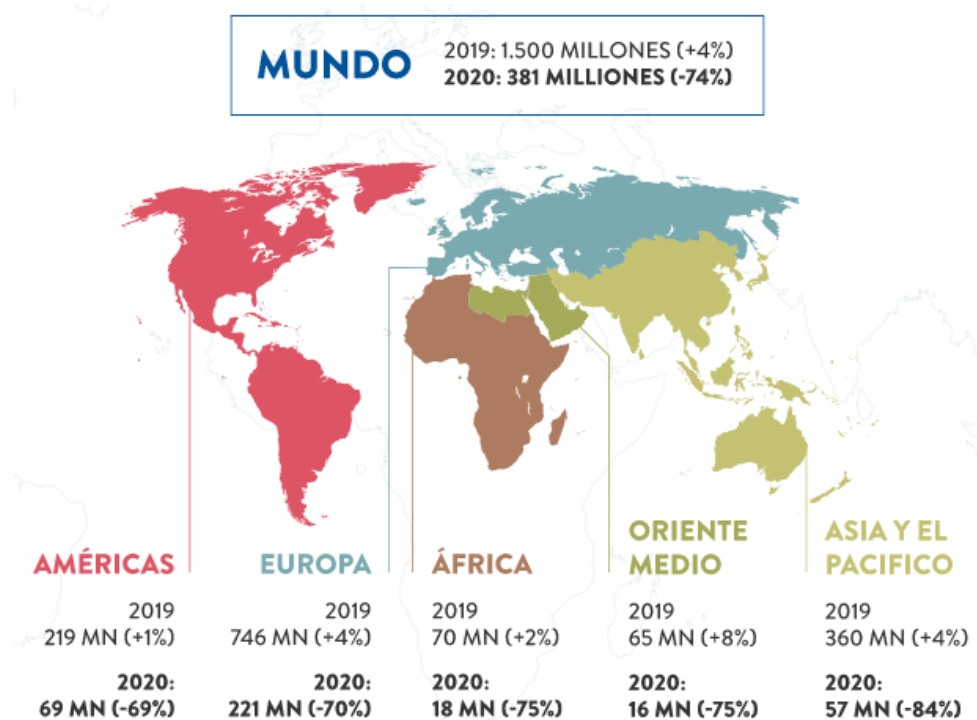


Nota: Se muestra una serie de sucesos a nivel mundial debido al COVID 19 en el año 2020.
Fuente: UNWTO (2020).

Tras la pandemia, a nivel mundial hubo una gran pérdida en diversos factores del turismo, entre ellos estuvo la notoria caída de turistas internacionales, ya que en el 2019 hubo 1,500 millones, lo que equivale a un 4% más con respecto al 2018, en cambio en el año 2020 hubo una inmensa caída de un promedio del 74% con respecto al 2019, ya que solo hubo un ingreso de 381 millones (UNWTO, 2020).

Figura 2

Llegadas de turistas Internacionales



Nota: Gráfico de la caída de llegada de turistas internacionales a nivel mundial en el año 2020 comparado con el 2019, Fuente: UNWTO (2020)

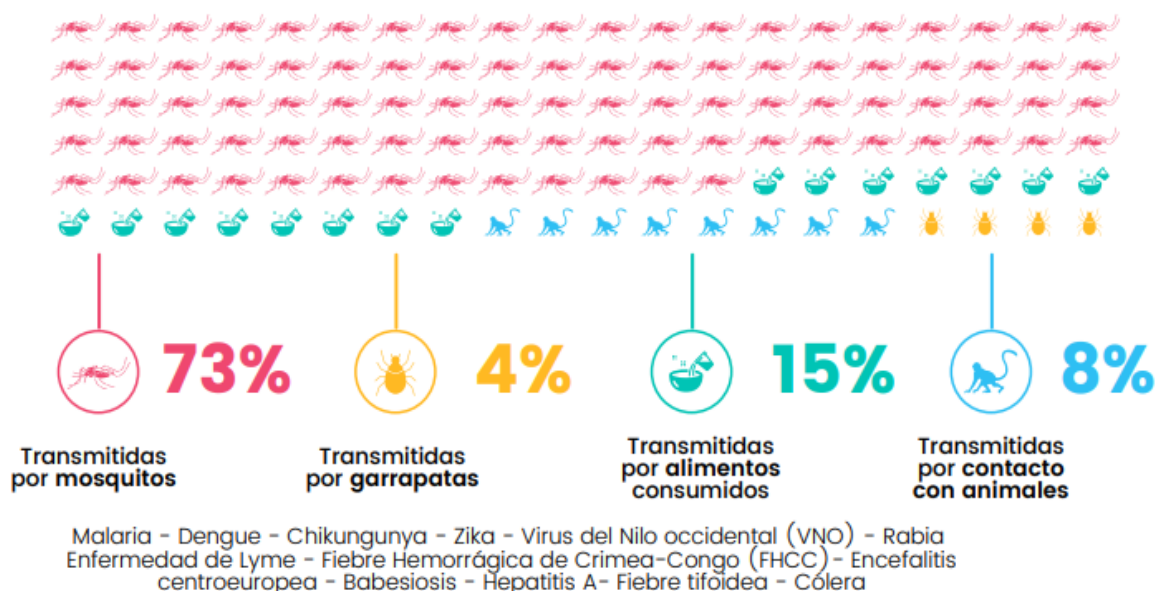
La baja de 1,000 millones de turistas internacionales, provocó que se perdiera 1,1 billones de dólares en ingresos turísticos, además de 2 billones de dólares aproximadamente en el PIB global y una pérdida de 1.300 millones de dólares en exportaciones por turismo, lo que equivale a 11 veces más la pérdida de ingresos económicos mundial que hubo en la crisis del 2009. En respuesta a la emergencia sanitaria global, muchos países han implementado medidas para reactivar el turismo y promover su desarrollo. Estas se centran en la implementación de protocolos de bioseguridad, los cuales consisten en un conjunto de acciones diseñadas para prevenir, eliminar o minimizar el riesgo biológico que pueda afectar la salud de las personas, su vida o el medio ambiente. Su objetivo es garantizar que la implementación de estos procedimientos no comprometa la salud y la seguridad de los

individuos (Lugo, 2021), especialmente en el sector turístico y en los servicios que incluyen estos.

Los servicios turísticos comprenden una variedad de actividades interrelacionadas que funcionan de manera armoniosa y coordinada para satisfacer las demandas de la sociedad y los turistas (Ramírez citado en Betiana, 2016). Estos servicios representan la combinación de bienes y servicios que se ofrecen a quienes buscan experiencias turísticas (Gurría, 2007). Sin embargo, a pesar de la conciencia mundial sobre la importancia de los protocolos de bioseguridad, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19, existen establecimientos que forman parte del sector de servicios turísticos que no cumplen adecuadamente con estas medidas de seguridad o incluso no las implementan en absoluto. Esta falta de cumplimiento retrasa la reactivación del turismo y sigue poniendo en riesgo la salud pública. Además, se han evidenciado otras enfermedades como el dengue, la malaria o el zika, que han surgido después de la llegada del coronavirus, aunque no han tenido el mismo impacto, pero siguen representando un riesgo para la salud de las personas. Es esencial abordar estas deficiencias y promover el cumplimiento riguroso de los protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad de todos los involucrados y fomentar la recuperación del turismo.

Figura 3

Enfermedades de riesgo poscovid



Nota: Nombre de enfermedades que han surgido con mayor impacto poscovid, además se muestra los porcentajes de vías de contagio. Información brindada por fundación IO y IATI seguros (2021).

En el Perú, numerosos establecimientos de restauración, alojamiento, recreación y otros sectores en todas las provincias del país no cumplen adecuadamente con los protocolos de bioseguridad. Es importante tener en cuenta que el perfil de los turistas ha experimentado cambios significativos, ya que ahora dan prioridad a viajar a destinos donde se sientan seguros, es decir, aquellos que cuenten con protocolos de seguridad. Según la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERU (2021), a través de la página web TurismoIn, se realizó una encuesta para elaborar el Perfil del Vacacionista Nacional 2021. Los resultados revelaron que la principal razón por la que los turistas nacionales no viajaron fue debido a la preocupación por la falta de implementación correcta de las medidas de seguridad en los destinos que posiblemente visitarían, seguida del temor a contagiarse y contagiar a sus familiares.

Tabla 1

Razones porque el turista nacional no viajó 2021

Bioseguridad	65%
Inseguridad sobre los protocolos en el destino	30%
Temor de contagiar a personas de alto riesgo que viven en casa	30%
Posibilidad de contagio	30%
Inseguridad de los protocolos del transporte	12%
Motivos Económicos	51%
Priorización de otros gastos	32%
Servicios a precios elevados	20%
Pocas ofertas atractivas	14%
Restricciones	32%
Restricciones y requerimientos	32%

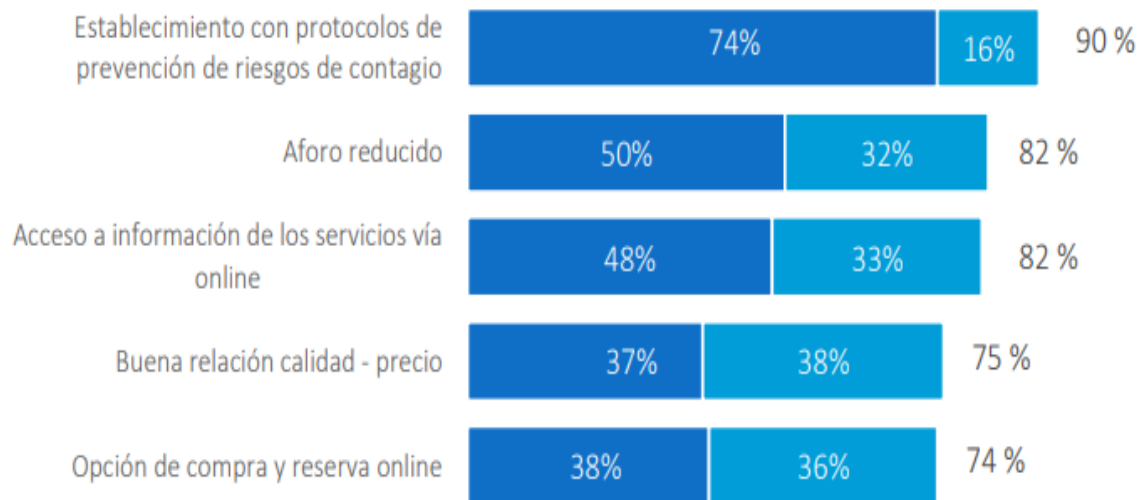
Nota: Motivos del turista nacional que no viajó en el año 2021, a través de tasas de porcentaje. Fuente: PROMPERU (2021)

Esta problemática se puede observar en la mayoría de las provincias a nivel nacional. En Cañete, específicamente en el distrito de Cerro Azul, si bien es cierto existen establecimientos que cuentan con todos los protocolos de bioseguridad, incluso algunos poseen el sello Safe Travels, aun así, existen muchos lugares que conforman los servicios turísticos que carecen de ello. Se debe tener en cuenta que PROMPERU (2021) establece

que los turistas viajarán más a los establecimientos que poseen correctamente los protocolos de prevención de riesgos de contagio.

Figura 4

Motivos de viaje del turista nacional



Nota: Muestra las razones del turista nacional por la cual podría viajar en un futuro, Fuente: PROMPERU (2021)

Por lo expuesto, este estudio tiene como objetivo llevar a cabo una investigación exhaustiva para explicar la necesidad fundamental de que las empresas de servicios turísticos implementen correctamente los protocolos de bioseguridad. Para lograr esto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: “¿Cuál es la importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos ubicadas en el distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?”

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos desde la percepción y resiliencia de actores clave en las empresas de Cerro Azul, Cañete - 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de alojamiento en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?

¿Cuál es la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de restauración en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?

¿Cuál es la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de esparcimiento o recreación en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?

¿Cuál es la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios complementarios en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?

¿Cuál es la importancia de implementar los elementos de protección personal, la prevención y control para el personal ante situaciones de riesgo para la mejora de los servicios turísticos en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?

¿Cuál es la importancia de implementar un plan de contingencia ante situaciones de riesgos para la mejora de los servicios turísticos en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos desde la percepción y resiliencia de actores clave en las empresas de Cerro Azul, Cañete - 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

Comprender la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de alojamiento en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.

Explicar la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de restauración en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.

Conocer la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de esparcimiento o recreación en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.

Identificar la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios complementarios en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.

Explicar la importancia de aplicar los elementos de protección personal la prevención y control para el personal ante situaciones de riesgo para la mejora de los servicios turísticos en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.

Identificar la importancia de contar con un plan de contingencia ante situaciones de riesgo para la mejora de los servicios turísticos en las empresas del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

Desde una perspectiva teórica, esta investigación tiene como objetivo contribuir al campo del conocimiento al proporcionar información relevante sobre los protocolos de bioseguridad y su importancia en los servicios turísticos. Esto permitirá a los propietarios, administradores y demás actores involucrados comprender los beneficios que conlleva su implementación. Como resultado, podrán buscar formas de mejorar los servicios que ofrecen, lo cual generará una mayor satisfacción entre los clientes y turistas, contribuyendo así al desarrollo local.

1.4.2 Justificación Metodológica

A lo largo de la investigación se utilizará la técnica de entrevista para recolectar información relevante. Esta información será sometida a un exhaustivo análisis de datos, empleando técnicas de investigación válidas y confiables. Los resultados obtenidos serán de gran utilidad tanto para investigaciones futuras como para estudios relacionados con el sector turístico, sirviendo como referencia en este campo.

1.4.3 Justificación Práctica

Esta investigación tiene un enfoque práctico, ya que puede ser aplicada, adaptada o desarrollada en diversas empresas del sector turístico. Asimismo, se caracteriza por su enfoque participativo, en el cual el observador desempeña un papel activo, sin intervención directa de terceros, excepto por la influencia de las opiniones de la muestra seleccionada. Estas opiniones serán fundamentales para el análisis de los resultados, lo que permitirá obtener conclusiones y respuestas de manera más general ante el problema planteado.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación teórica

La presente investigación se centra en el estudio de la implementación de protocolos de bioseguridad en los servicios turísticos. Se explorarán conceptos teóricos relacionados con los protocolos de bioseguridad, la percepción de los actores clave y su resiliencia ante situaciones de riesgo sanitario. Además, se analizarán investigaciones previas que aborden temas similares para fundamentar teóricamente el estudio y proporcionar un marco de referencia sólido.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrollará durante un período de un año. Durante este tiempo, se llevará a cabo la recopilación de información, el análisis de datos y la elaboración de conclusiones. Se considera este lapso adecuado para obtener resultados significativos y lograr los objetivos planteados en la investigación.

1.5.3 Delimitación espacial

El estudio se llevará a cabo en el distrito de Cerro Azul, ubicado en la provincia de Cañete, Perú. Este distrito ha sido seleccionado debido a su relevancia turística y la presencia de establecimientos que ofrecen servicios turísticos en diversas categorías, como alojamiento, restauración y recreación. La elección de este ámbito geográfico permitirá un enfoque específico y detallado sobre la implementación de los protocolos de bioseguridad en el contexto local, así como una comprensión más precisa de la percepción y resiliencia de los actores clave en esta área en particular.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Categoría 1: Protocolos de Bioseguridad

A. Definición

Según Pérez y Merino (2021) y Coll (2020), los protocolos son reglamentos o instrucciones que establecen pautas de conducta, acciones y técnicas apropiadas en determinadas situaciones. El Ministerio de Salud y Protección Social - MINSALUD (2020) los define como medidas obligatorias para salvaguardar a la población y reactivar diversos sectores. Estos protocolos se desarrollan con la participación de los interesados en cada sector y se aplican de manera específica. Además, la Seguridad y Salud en el Trabajo – SST (citado en la Cámara de Comercio de Bogotá – CCB, 2020) los considera herramientas que promueven comportamientos responsables para proteger la salud de los trabajadores y mejorar las condiciones laborales. Por otro lado, el Ministerio de Turismo del Ecuador – MINTUR (2020) destaca que los protocolos en el plan de reapertura de la industria turística tienen como objetivo salvaguardar la salud de los turistas y generar confianza en el mercado turístico. Estos documentos están disponibles públicamente para su implementación por parte del sector y las municipalidades correspondientes.

La bioseguridad, según la Facultad de medicina clínica alemana y la Organización Mundial de la Salud – OMS (2005, citado en Salvatierra et al., 2021), comprende un conjunto de normas y medidas destinadas a proteger a las personas expuestas a riesgos biológicos, químicos y físicos. Estos protocolos y procedimientos garantizan el control de los factores de riesgo y la prevención de impactos perjudiciales, respetando los límites permitidos y velando por la salud de aquellos que manejan elementos bioquímicos, técnicos, biológicos o genéticos, así como de los consumidores finales y el medio ambiente (CCB, 2022). Ojeda et al. (2020) la define como la aplicación constante de conocimientos, equipamientos y técnicas para prevenir la exposición de las personas a agentes infecciosos o riesgos biológicos.

Los protocolos de bioseguridad son medidas fundamentales para combatir la propagación de virus, especialmente el altamente contagioso COVID-19 (Icontec, 2022; Santos, 2020). Estas normas, procedimientos y técnicas tienen como objetivo prevenir riesgos biológicos para las personas (Santos, 2020). Su utilidad se extiende a todas las organizaciones, ciudades e incluso países, ya que constituyen herramientas eficientes para enfrentar la situación actual de riesgo (Aspajo y Bustamante, 2020). Además, establecen directrices para el uso de equipos de protección personal, fortaleciendo la bioseguridad y las medidas sanitarias tanto para los colaboradores como para los clientes, contribuyendo así a la reactivación de las actividades turísticas (Salas y Orozco, 2022).

Es importante destacar que los protocolos no son algo nuevo para los países que han regulado e implementado sistemas de seguridad y salud laboral. En realidad, han sido una parte fundamental de sus prácticas de seguridad desde siempre. La diferencia radica en que, con la pandemia, se han planteado medidas adicionales específicas para abordar la bioseguridad en el contexto del COVID-19 (Tropiano y Noguera, 2020). Si bien esta enfermedad ha tenido un impacto significativo a nivel mundial, es crucial comprender que existen otros riesgos sanitarios asociados a la actividad turística, y los protocolos de bioseguridad, con sus procesos establecidos para prevenir el contagio del coronavirus, también pueden contribuir a la prevención de diversas enfermedades.

B. Subcategorías

Medidas generales de bioseguridad

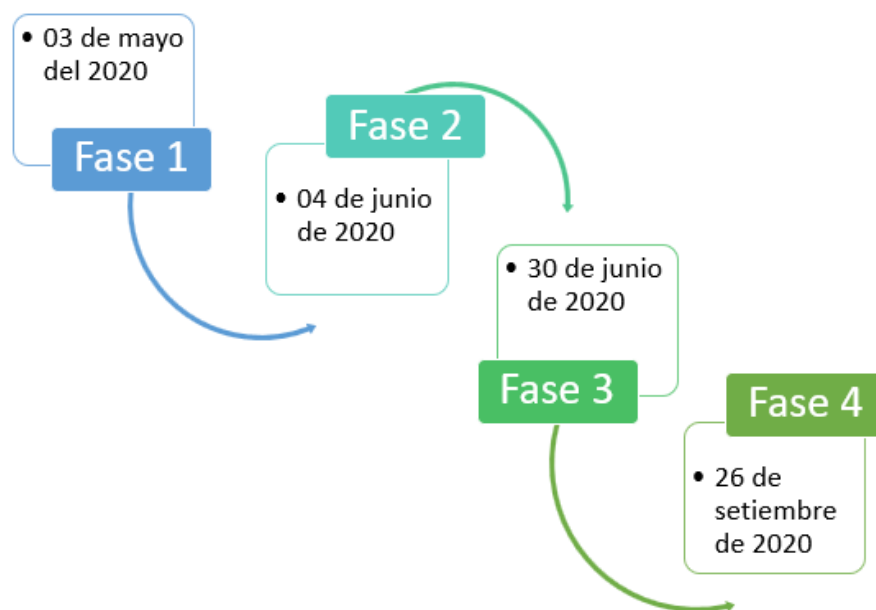
Ruiz (2017) establece que estas están conformadas por el grupo de comportamientos mínimos que deben ser implementados con el objetivo de eliminar o reducir los riesgos generales de las personas, de una comunidad e incluso del medio ambiente.

Es por ello, que ante la crisis sanitaria que enfrentaba el país, el 03 de mayo de 2020 se emitió el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, el cual autorizó la reanudación de las actividades económicas en el territorio. Esta medida se basó en la estrategia desarrollada por el Grupo de Trabajo Multisectorial, el cual estableció un plan de reactivación en cuatro fases. Dichas fases fueron evaluadas de manera continua, tomando en consideración las recomendaciones de la Autoridad Nacional de Salud,

con el objetivo de implementar las medidas generales necesarias para garantizar la seguridad en la prestación de servicios.

Figura 5

Fases para la reanudación de actividades



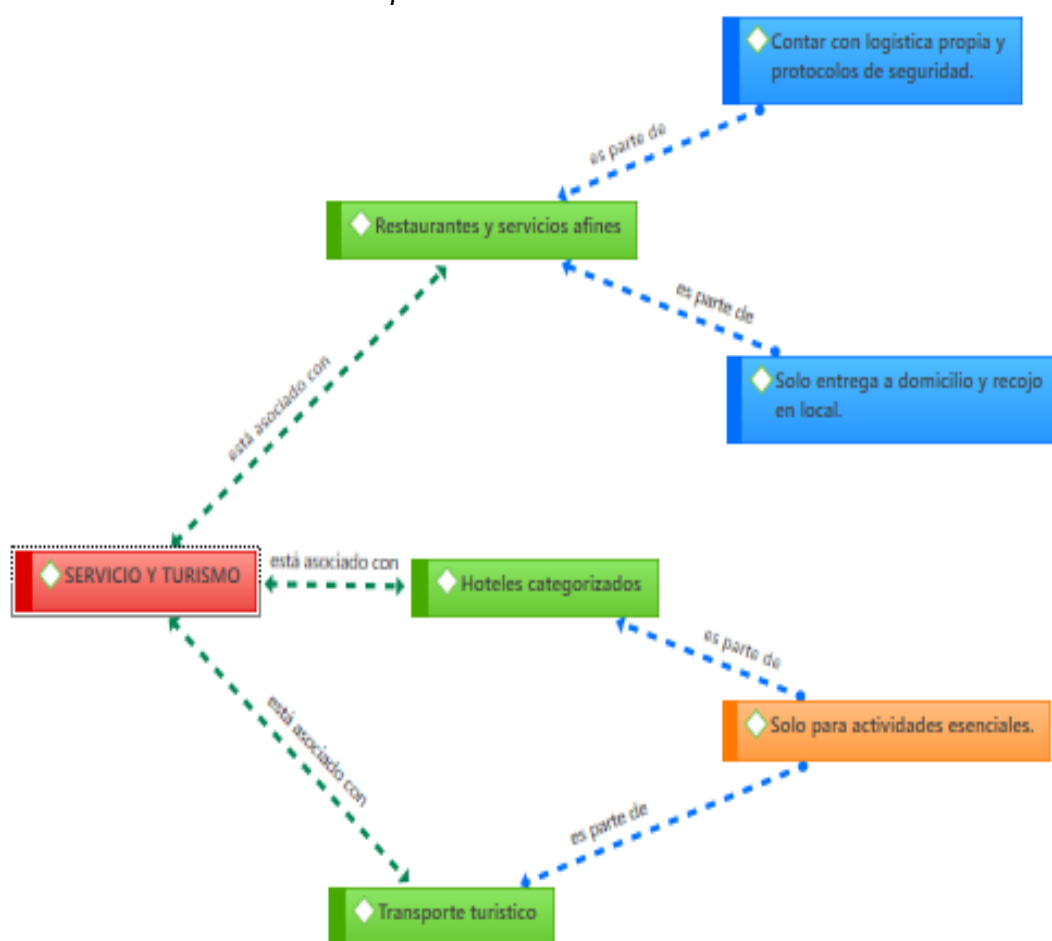
Nota: Se establece la proyección de las fechas establecidas en primera instancia para la publicación de las fases para la progresiva reanudación de las actividades económicas. Es importante recalcar que hubo fases que se ampliaron, por ende, las fechas variaron en algunas fases. Esta información rescatada de los Decretos Supremos correspondientes a en cada fase.

- **Fase 1:** Según los informes, la estrategia implementada por el gobierno para combatir el virus a través de la aplicación de medidas de bioseguridad ha demostrado ser efectiva. Sin embargo, estas medidas han tenido un impacto negativo en el sector económico, ya que las medidas de cuarentena han provocado una paralización total de las actividades, lo que ha llevado a una disminución de la economía tanto a nivel nacional como mundial. Ante esta situación, el gobierno consideró necesario reanudar las actividades económicas, pero bajo la premisa de incorporar las medidas necesarias para prevenir contagios y minimizar riesgos. Es así como el 03 de mayo de 2020 se inició la fase 1 de reactivación, la cual incluyó una lista de actividades a ser retomadas,

priorizando aquellas de alcance general para satisfacer las necesidades urgentes de la población (DS N° 080-2020-PCM, 2020). Dentro de esta fase se reactivaron sectores como la minería e industria, la construcción, los servicios turísticos y el comercio. Asimismo, hicieron mención de las condiciones que debían establecer y cumplir para el objetivo mencionado. Además, hubo provincias que fueron excepcionadas de la aplicación de esta fase, debió a su alto factor de riesgo a contagios.

Figura 6

Anexo de la reanudación en la fase 1



Nota: Actividades que se reactivaron en rubro del turismo en la fase 1 junto con las condiciones que debían cumplir para dicho propósito. La información ha sido adaptada del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM (2020).

- **Fase 2:** Se aprobó mediante el Decreto Supremo N° 101-2020-PCM, donde se reactivación las actividades relacionadas a la agricultura, minería, manufactura, construcción, comercio y servicios (entre ellos algunos destinados al rubro turístico), siguiendo con las pautas de no afectar el estado de emergencia nacional, con previa opinión a favor por parte del Ministerio de Salud - MINSA y de acuerdo a las medidas

sanitarias que se requieran para evitar la propagación y contagio del virus. También, en esta fase estuvieron excepcionadas las provincias de alto factor de riesgo.

Tabla 2

Anexo de la reactivación en la fase 2

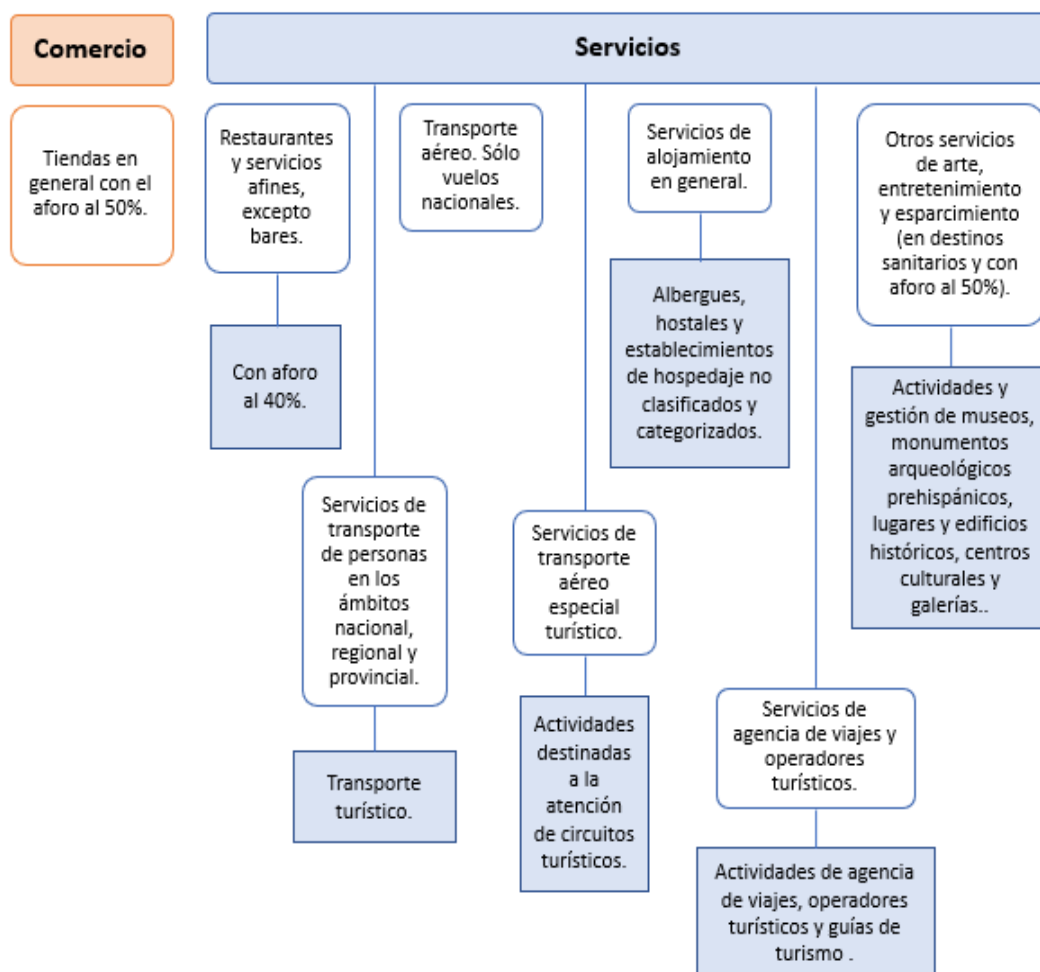
Sector	Actividades económicas
Servicios	Servicios profesionales, científicos y técnicos.
	Hospedaje (Apart - hotel).
	Servicios de protección y seguridad.
	Alquiler de vehículos, maquinaria y equipo y de bienes tangibles.
	Servicios de comunicaciones.
	Infraestructura en transporte y telecomunicaciones.
	Emisión de placas.
	Otros servicios
	Servicios de transporte.

Nota: Se muestran las actividades que se reactivaron en la fase 2, siendo los servicios de hospedaje lo más arraigado al rubro turístico. Esta información fue adaptada del Decreto Supremo N° 101-2020-PCM (2020).

- **Fase 3:** Se aprobó mediante el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM. La estrategia planteada para lograr una “Nueva convivencia” con el desarrollo sostenible se mantuvo en curso, evidenciando una respuesta positiva en términos de capacidad de atención sanitaria, vigilancia y diagnóstico que se ha ido implementando. Como resultado, se procedió a la aprobación de la fase 3, la cual permitió reiniciar las actividades en los sectores de energía y minería, agricultura, construcción, manufactura, comercio, fábricas y diversos servicios relacionados con la comunicación, reparación, recreación, asesorías, limpieza, alquiler, transporte, entre otros. Estas actividades se llevaron a cabo de manera consecutiva, sin descuidar los criterios fundamentales establecidos en las fases anteriores. También fueron excepcionadas provincias de alto riesgo, no obstante, se observó una disminución de estas, lo que significa que la implementación de las fases en compañía con las medidas de bioseguridad estaba dando efectos positivos.

Figura 7

Anexo de la reactivación en la fase 3



Nota: Listado de las actividades que reanudaron, relacionados al turismo en la fase 3. Esta información fue extraída y adaptada del Decreto Supremo N° 117-2020-PCM (2020).

- **Fase 4:** Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 157-2020-PCM, siguiendo la estrategia desarrollada por el Grupo de Trabajo Multisectorial y en concordancia con las pautas de la emergencia sanitaria, el gobierno procedió a la aprobación de la fase 4 para la reactivación de actividades, marcando así la conclusión de dicha estrategia. Es importante destacar que se llevó a cabo una ampliación en esta última fase mediante el Decreto Supremo N° 187-2020-PCM, entrando en vigencia el 07/12/202 (siete de diciembre del dos mil veinte), permitiendo abarcar un mayor número de actividades y una mejora en las medidas de bioseguridad a favor de los trabajadores, pero sin dejar de lado la salubridad pública.

Tabla 3*Anexo de la reactivación en la fase 4*

Sector	Actividades económicas
Comercio	Tiendas en general con aforo al 60%
	Restaurantes y servicios afines, excepto bares. Con aforo al 50%.
	Servicios de transporte marítimo de pasajeros (con aforo al 50% y sin incluir el transporte turístico).
	Servicios de transporte de pasajeros y carga por vías de navegación interiores por ríos y lagos (con aforo al 50%).
Servicios	Transporte aéreo. Vuelos internacionales a destinos sanitarios desde el 05/10.
	Servicios de agencia de viajes y operadores turísticos.
	Otros servicios de arte, entretenimiento y esparcimiento (en destinos sanitarios y con aforo al 60%).
	Otros servicios de arte, entretenimiento y esparcimiento (con aforo al 50%).

Nota: Listado de las actividades que reanudaron en la fase 4, esta información fue extraída y adaptada del Decreto Supremo N° 157-2020-PCM (2020).

Después de la publicación de esta lista, se realizó una modificación al anexo que se muestra en la fase 4, mediante el Decreto Supremo N°183-2020-PCM, por la mencionada ampliación de esta misma fase que fue publicada el 06/12/2020 (seis de diciembre de dos mil veinte), mediante el Decreto Supremo N° 187-2020-PCM, donde se pudo observar un notable cambio en la reanudación de las actividades, autorizando servicio que en su mayoría se enfocan en la recreación y esparcimiento de la población y turistas, logrando reactivar en su mayoría las actividades económicas que aportan al país. Asimismo, se vio cambios en las medidas de bioseguridad que debían implementar siendo la más notable el aumento de aforos permitidos de acuerdo al tipo de establecimiento. (BDO PERÚ, 2020).

Tabla 4*Comparativa fase 4*

Sector	Actividad económica	D.S. N° 183-2020-PCM	D. S. N° 187-2020-PCM
Comercio	Tiendas en general.	Con aforo al 60%.	Con aforo al 60%.
	Centros comerciales.	-	Con aforo al 60% Zonas internas,
	Restaurantes y servicios afines, excepto bares, pubs, discotecas, karaokes y afines.	Con aforo al 50%.	con aforo al 60%. Zonas al aire libre, con aforo al 70%.
	Producción, proyección y distribución de películas y grabación de sonido.	-	Cines con aforo al 40%.
Servicios	Servicios de transporte marítimo de pasajeros.	Con aforo al 100%, incluido el transporte turístico nacional.	Con aforo al 100%, incluido el transporte turístico nacional.
	Servicios de transporte de pasajeros y carga por vías de navegación inferiores por ríos y lagos.	Con aforo al 100%, incluido el transporte turístico nacional.	Con aforo al 100%, incluido el transporte turístico nacional.
	Transporte aéreo. Vuelos internacionales a destinos sanitarios.	Desde el 5 de octubre.	Desde el 5 de octubre.
	Actividades de bibliotecas y archivos. Incluye bibliotecas universitarias.	En destinos sanitarios y	En destinos sanitarios y con aforo al 60%.

Actividades y gestión de museos, monumentos arqueológicos prehispánicos, lugares y edificios históricos, centros culturales (no incluye proyección de películas, obras de teatro y espectáculos) y galerías.	con aforo al 60%.	
Actividades de jardines botánicos y zoológicos y de parques nacionales. Incluye áreas naturales.		
Actividades de parques temáticos.		
Actividades de clubes y asociaciones deportivas (actividades individuales o en parejas realizadas al aire libre).	Con aforo al 50%.	Con aforo al 50%.
Pesca deportiva y deportes náuticos, así como su gestión de reservas y actividades de apoyo.		
Actividades de guías de montaña.		
Gimnasios.	-	Con aforo al 40%.
Artes escénicas en espacios cerrados.	-	Con aforo al 40%.
Artes escénicas en espacios abiertos.	-	Con aforo al 60%.
Enseñanzas culturales.	-	Con aforo al 40%.
Actividades de juegos de azar y apuestas. Casinos y tragamonedas.	-	Con aforo al 40%.

Nota: Comparación entre la modificación del anexo y la ampliación de la fase 4, esta información fue extraída y adaptada de BDO PERÚ (2020).

Por otro lado, durante el desarrollo de las fases mencionadas, diversas entidades establecieron y publicaron varios protocolos y medidas en diferentes rubros y establecimientos que conforman el sector turístico, esto para facilitar su implementación y a su vez la reactivación del sector. Estas entidades también realizaron esto a manera de recomendación para una mayor eficiencia en la prevención del virus de acuerdo al ámbito que le corresponden vigilar, algunos de ellos fueron:

Tabla 5

Medidas generales ante el Covid-19

Empresas de Servicios Turísticos	Alcance	Órgano Competente
Hospedaje	Hoteles categorizados	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)
	Apart – Hotel	
	Albergues, Camping (Habitaciones compartidas), hostales y demás áreas	
	Otros servicios no contemplados en otros protocolos (piscinas, spas, galerías)	
Restaurantes y afines	En la modalidad de entrega a destino con personal propio y recojo	Ministerio de Producción (PRODUCE)
	En la modalidad de atención en salón	
Agencias de viajes y turismo	AGVT (Mayoristas, Minoristas, Online)	MINCETUR
	Turismo de aventura, canotaje, caminata y alta montaña	
Operación turística	Guías oficiales de turismo	
Transporte turístico	Terrestre	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
	Ferrovionario	
	Turístico acuático	
	Cruceros (operación de hospedaje y restauración)	

Sitios turísticos	Manejo turístico de sitios culturales	MINCETUR
	Manejo turístico de sitios naturales	
Destinos Turísticos	Lineamientos para destinos turísticos	
Casinos y Máquinas Tragamonedas	Protocolo sanitario de operación ante el covid-19 para sala de juegos	
Artesanía	Talleres y operación de venta directa	
Eventos	Para eventos empresariales y profesionales (turismo de reuniones)	

Nota: Protocolos emitidos por los diferentes entes del Perú. Fuente: Información adaptada de Gamarra (2020)

Antes de la pandemia, se establecieron diversas medidas que deben ser tomadas en cuenta, especialmente en el sector de alimentos. Entre ellas, se encuentran los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES), los cuales describen los procesos de desinfección y limpieza en establecimientos que manipulan alimentos. Estos procedimientos tienen como objetivo principal garantizar la higiene y prevenir enfermedades transmitidas por los alimentos (Quintela y Caroli, 2013). Por otro lado, las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son disposiciones reglamentarias que abarcan desde la manipulación hasta el consumo final de alimentos y bebidas, asegurando su seguridad y aplicando medidas preventivas (MINCETUR, 2013). Es esencial considerar y aplicar estas medidas para una adecuada prevención de cualquier tipo de riesgo.

La Ley N° 29783, conocida como la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), fue promulgada en 2011, y su reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, establece las medidas generales que deben ser implementadas tanto por empleadores como trabajadores en los sectores públicos y privados de la economía y los servicios. Es obligatorio contar con un servicio de seguridad y salud en el trabajo, ya sea a través de una persona o una comisión, dependiendo del tamaño de la empresa. El objetivo de esta legislación es promover la prevención de riesgos laborales, junto con la supervisión de las autoridades competentes y las organizaciones sindicales, para garantizar el bienestar de todos los trabajadores. En el caso de las empresas de

servicios turísticos, también deben cumplir con esta normativa y asegurar la seguridad de su personal (anexo 5).

Elementos de protección personal

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD) (2021) y SafetyCulture (2022), los Equipos de Protección Personal (EPP) son elementos diseñados y destinados específicamente para proteger a los trabajadores y prevenir la exposición a riesgos físicos, químicos o biológicos que puedan poner en peligro su salud y seguridad. Es importante destacar que los EPP no evitan por completo los accidentes ni garantizan que el usuario no tenga ningún contacto con sustancias peligrosas. Sin embargo, sí desempeñan un papel fundamental al reducir la gravedad de posibles lesiones o riesgos.

Es importante destacar que los Equipos de Protección Personal (EPP) deben ser utilizados de manera complementaria a otras estrategias para prevenir y controlar la transmisión de infecciones. Cada elemento del EPP debe ser seleccionado adecuadamente según la situación, teniendo en cuenta características como el modelo, material, comodidad, impermeabilidad, impenetrabilidad, entre otros. Además, es fundamental considerar los reglamentos y normativas específicas de cada país (OMS y OPS, 2017).

El uso constante de estos elementos es crucial para lograr una mayor efectividad en la prevención de riesgos. Tanto las autoridades de las instituciones privadas o públicas como los trabajadores deben respaldar estas medidas. En caso de que consideren que los EPP proporcionados no son suficientes, tienen el derecho de solicitar a su empleador los equipos adicionales necesarios para sentirse seguros en el desempeño de sus actividades. Es fundamental que tanto los trabajadores como los empleadores estén dispuestos a acatar las normas y recomendaciones para la implementación de medidas de bioseguridad, incluyendo el uso de los EPP. Solo a través de esta colaboración se podrá garantizar el cumplimiento y el respeto de estas medidas preventivas.

Por otro lado, es primordial entender que estos deben utilizarse de manera conjunta con otras estrategias que ayuden a prevenir y controlar el modo de transmisión de la o las infecciones que se encuentren expuestos, es por ello que cada elemento debe ser adecuado para cada situación, ya que puede variar en el modelo, material, comodidad,

impermeabilidad, impenetrabilidad, entre otros, dependiendo también de los reglamentos o normativas que existan en cada país (OMS y OPS, (2017).

Existen varios tipos de EPP que se pueden y deben utilizarse de acuerdo a las condiciones de trabajo y peligros que pueden estar expuesto, pero existen 7 que son los más básico, y que deben ser considerados en todo centro de trabajo, mediante un análisis de los factores de riesgos que incluyen, estos son:

Figura 8

7 tipos de EPP básicos



Nota: Se muestra los 7 grupos de elementos de protección que son básicos y esenciales con los que deben contar los trabajadores acordes a las exposiciones de riesgo, según la OIT (s.f) y SafetyCulture (2022) respectivamente.

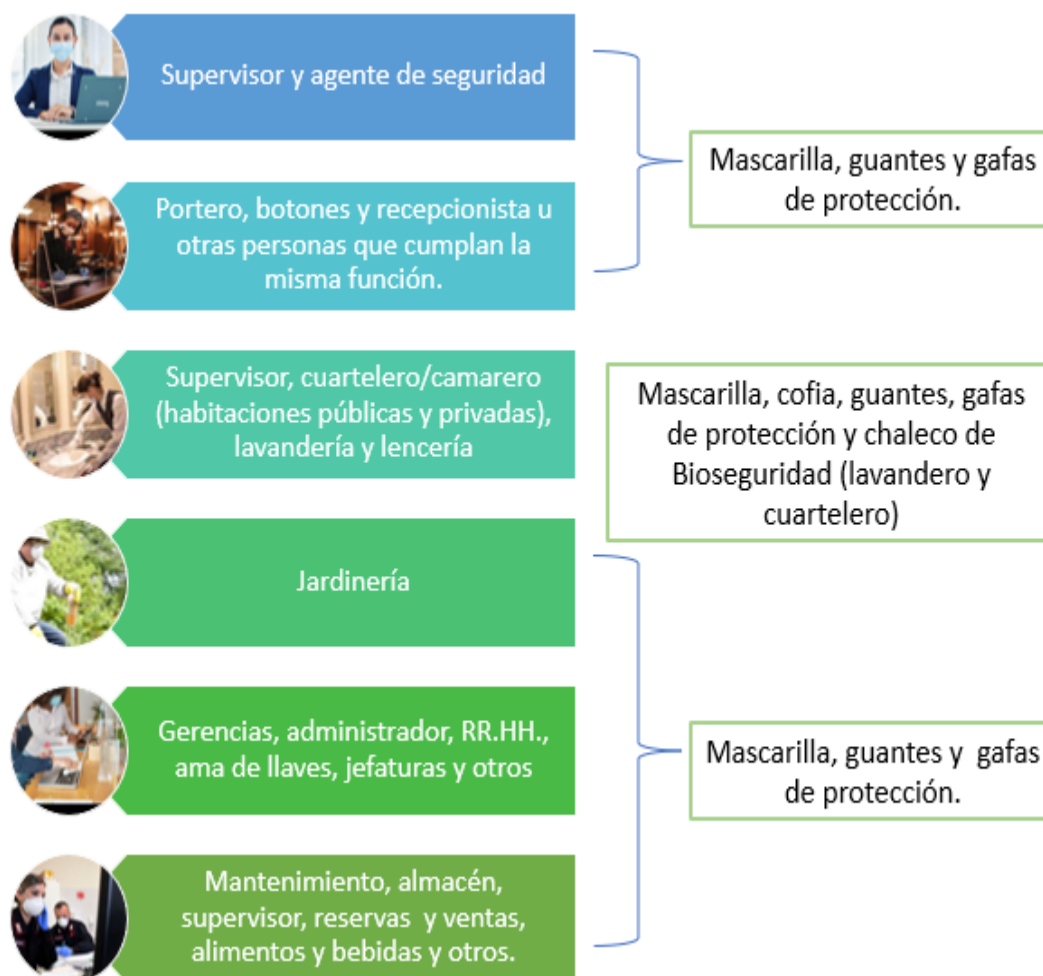
Al ingresar al sector del servicio turístico, las empresas deben tener en cuenta la necesidad de contar con Equipos de Protección Personal (EPP) específicos para cada rubro y conforme a las normativas emitidas por las entidades públicas de nuestro país. Existen algunos EPP que son considerados básicos y esenciales, y deben ser utilizados por todos los trabajadores expuestos a factores de riesgo. Sin embargo, su aplicación puede variar según las políticas internas de cada empresa, siempre respetando los reglamentos establecidos por el estado en relación a su rubro. En todo caso, es fundamental priorizar la protección de la salud de los colaboradores y clientes.

Estos EPP básicos se pueden agrupar en 7 categorías principales, que pueden variar en la terminología utilizada por diferentes autores, pero que en esencia guardan similitudes. Estas categorías son las siguientes:

- **Para hospedajes:**

Figura 9

EPP básicos para hospedajes



Nota: Se muestra los elementos mencionados de acuerdo con la Resolución ministerial N° 080- 2020-MINCETUR.

Estas medidas deben ser implementadas en aquellas áreas donde no se realice manipulación de alimentos. Sin embargo, en aquellas áreas que sí involucren esta actividad, es necesario aplicar las mismas medidas de prevención y seguridad que se utilizan en los establecimientos de alimentación.

- **Para restaurantes:**

Figura 10

EPP básicos para restaurantes y servicios afines



Nota: Estos son los elementos es cuanto a la protección de enfermedades en el mencionado rubro de acuerdo a MINSALUD (2020).

Estos EPP se inclinan más para salvaguardar los riesgos que presentan sus trabajadores en el área de un restaurante, presentando prácticamente los mismos riesgos para todos los trabajadores en este establecimiento como son aparte de infecciones, pueden ser cortes, quemaduras, caídas, entre otros. Es por esta razón que sus elementos no varían mucho entre sus diferentes áreas de trabajo.

Prevención y Control

De acuerdo con lo mencionado con Perrot et al. (2018), los factores de riesgo son toda condición en el ámbito biológico, social, económicas o cualquier conducta que causen o estén asociados a un incremento de las posibilidades de desarrollo de una enfermedad, lesiones o una salud deficiente. Además, Redondo (2004) indica que estos pueden ser prevenidos, minimizados o eliminados por medio de intervenciones.

La prevención, como señala la OMS (citada en Redondo, 2004), abarca medidas destinadas a prevenir la aparición de enfermedades, reducir factores de riesgo, detener su avance y mitigar sus consecuencias una vez establecidas. Además, destaca que la prevención está estrechamente relacionada con la promoción de la buena salud. Se realiza un diagnóstico para tratar oportunamente a los enfermos, rehabilitarlos y prevenir complicaciones futuras o secuelas a través de diversas intervenciones según el nivel de atención. Parriot et al. (2018) sostiene que la prevención de enfermedades es una prioridad en los servicios de salud, ya que la población y los individuos están expuestos a factores de riesgo.

Según Vignolo et al. (2011), las actividades de prevención se clasifican en tres niveles principales:

Figura 11

Niveles de prevención

PRIMARIA	SECUNDARIA	TERCIARIA
<ul style="list-style-type: none"> ○ Disminuir la repercusión de las enfermedades. ○ La exposición de riesgo es leve. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Busca el control de las enfermedades. ○ Incluye el proceso de diagnóstico, captación y tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enfocado a la recuperación de la salud de alguna enfermedad. ○ Se basa en el control y seguimiento del paciente.

Nota: Se observa lo establecido en el 2011 por Vignolo et al. y en lo que consiste cada nivel principalmente.

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud - OPS (2011) define el control como un conjunto de actividades, programas u operaciones progresivas destinadas a reducir el daño a la salud y su prevalencia, evitando así la aparición de problemas de salud pública. En el ámbito de las enfermedades, el control implica la implementación de medidas adecuadas según el nivel de la enfermedad, los recursos disponibles y el comportamiento de la población.

De esta manera, se puede inferir que la prevención y el control son términos interrelacionados, ya que la prevención nos permite conocer y abordar los antecedentes de una enfermedad, mientras que el control busca gestionarla y evitar que se convierta en un problema de mayor magnitud. Según la Norma Técnica N° 020-MINSA/DGSP V.01 (2004), estos términos se definen de la siguiente manera:

Representan en la práctica una tarea amplia y compleja para la cual resulta indispensable la disponibilidad de información (...), la existencia de una eficiente administración hospitalaria y el involucramiento del personal de salud (...), asumiendo cada grupo ocupacional las responsabilidades que le competen (p.4)

- **Lineamientos para la vigilancia, prevención y control:** Este es un documento elaborado por el MINSA (2020), donde especifican las medidas generales que deben aplicar toda empresa ante el COVID.

Uno: “Limpieza y desinfección de los centros de trabajo”: Antes de comenzar las actividades, todas las empresas deben establecer los procesos de limpieza y desinfección, así como determinar los productos que se utilizarán en todas las superficies y ambientes posibles. Además, es importante que cuenten con la orientación de personal capacitado en el campo de la salud, según sea necesario.

Dos: “Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso al regreso o reincorporación al centro de trabajo”:

El o los responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de cada centro laboral son responsables de gestionar las siguientes tareas:

- Identificar el nivel de riesgo de exposición al coronavirus de acuerdo a lo establecido en el documento.
- El empleador debe proporcionar a los trabajadores una "Ficha de Sintomatología COVID-19" (anexo 6) para que la completen.
- Realizar mediciones y controlar la temperatura de manera aleatoria al ingreso al centro de trabajo (obligatorio para empresas con más de 20 trabajadores).
- En caso de detectar un caso sospechoso, se deben aplicar los protocolos de bioseguridad establecidos en la Resolución Ministerial N° 193-2020-MINSA y el Documento Técnico "Atención y Manejo Clínico de Casos de COVID-19" elaborado por el MINSA (2020).
- Las pruebas moleculares deben ser obligatorias solo para los centros de trabajo con un riesgo alto o muy alto.

Tres: “Lavado y desinfección de manos obligatorio”: Deberá haber punto de lavado y dispensadores de alcohol al ingreso de cada centro de trabajo y al inicio de actividades, evitando siempre el contacto de las manos, mediante un mecanismo.

Asimismo, debe encontrarse en la parte superior de cada punto de desinfección o lavado, carteles de indicaciones para un correcto uso del alcohol y lavado de manos. La cantidad de puntos y la ubicación depende del empleador y debe asegurarse que contenga lo necesario como jabón líquido o desinfectante, papel toalla, lavadero y caño con conexión de agua potable, para los puntos de desinfección puede ser alcohol líquido o en gel.

Cuatro: “Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo”: El o los responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de cada centro laboral tienen la responsabilidad de sensibilizar en los siguientes aspectos:

- Comunicar la importancia de reportar de manera inmediata la presencia de síntomas de la COVID-19, así como de prevenir cualquier forma de estigmatización.
- Brindar capacitaciones sobre el virus, las medidas de protección en el lugar de trabajo y las precauciones de bioseguridad. Además, se debe facilitar un medio para que los trabajadores puedan plantear sus dudas, en cumplimiento de las normas vigentes.
- Hacer cumplir el uso obligatorio de mascarillas durante la jornada laboral. El tipo de mascarilla dependerá del nivel de riesgo establecido según las normativas vigentes.

Cinco: “Medidas preventivas de aplicación colectiva: Se debe implementar lo siguiente:

- El uso adecuado de la mascarilla, debe tapar la nariz y boca.
- Ventilación adecuada.
- Asegurar las capacitaciones en los centros de trabajo.
- Distanciamiento social (por lo menos 1 metro), en el caso de establecimientos que tengan comedores deberá ser de 2 metros. En el caso de albergues o campamentos para los trabajadores debe ser 1.5 metros entre las camas.
- Las reuniones de manera presencial deben durar el menor tiempo posible y deben cumplir lo dispuesto anteriormente. Así como evitar las aglomeraciones.
- Establecer puntos de manera estratégica para el manejo adecuado de los EPP usados y/o contaminados, de acuerdo a las normas.

- No está permitido utilizar cabinas para rociar a los trabajadores por motivo que puede poner en riesgo su salud.
- En el caso de las mujeres gestantes, es preferible que realicen trabajo remoto, o de lo contrario deben ubicarse en áreas con exposición.

Seis: “Medidas de protección personal”: De acuerdo al nivel de riesgo el empleador debe asegurar la disponibilidad de EPP y el uso obligatorio y correcto de estos (anexo 7).

En el caso de las mascarillas como N05, FFP2 o equivalentes, es exclusivamente para uso de trabajadores de salud con riesgo alto o muy alto.

En el caso de riesgo medio deben utilizar mínimo las mascarillas quirúrgicas (descartables) o combinar las mascarillas comunitarias con protectores faciales. Los de riesgo bajo, deben utilizar mínimo las mascarillas comunitarias, las cuales pueden ser lavables o reutilizables, y el empleador debe brindarle por lo menos tres unidades de estas para que puedan cambiarlas y lavarlas diariamente.

Siete: “Vigilancia de la salud del trabajador en el contexto del COVID 19”: El empleador deberá realizar la vigilancia de la salud de sus trabajadores de forma permanente:

- De realizar de forma permanente durante el tiempo que el Ministerio de Salud lo establezca.
- Se controlará la temperatura de todos los trabajadores al ingreso y salida de su jornada laboral, ello con la aprobación de un personal de salud. Trabajador con temperatura mayor a los 38.0° C o que presente síntomas respiratorios, se le indicará la evaluación de síntomas y deberá regresar a su domicilio para proceder a su aislamiento. Todo caso de COVID debe ser notificado al Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú) y mediante el SISCOVID.
- En el caso de otros factores de riesgo como consecuencia de trabajar bajo el contexto de la pandemia, como del tipo ergonómicos, psicosociales, entre otros. Se deberá realizar un plan donde deben considerarse las medidas para la salud mental y conservar un buen clima laboral.

Planes de contingencia

Gutiérrez y Valencia (2006) indican que este es una herramienta importante que está ligado con la prevención, ya que establece medidas para evitar o aminorar las posibilidades de accidentes. Asimismo, CESEL (2006) establece que es el grupo de procedimientos y normas que proponen respuestas mediante acciones para poder afrontar de manera adecuado, oportuna y efectiva la ocurrencia de cualquier incidente, accidente y/o estado de emergencia.

De acuerdo con lo indicado por la Organización Mundial de la Salud – OMS et al (2016) en el plan de contingencia debe quedar registrado toda acción y procedimiento que se va a seguir ante un riesgo específico, de acuerdo con el rubro, escenario de riesgo o necesidad que tenga cada organización, por ello, este se considera una guía para ser aplicada teniendo en cuenta las competencias, singularidades y el contexto de la situación en la que se encuentren.

En el Perú no existe una guía genérica para elaborar planes de contingencia para diferentes factores de riesgos, pero si existen algunos modelos enfocados a sectores particulares. Sin embargo, la OMS et al (2016) establecieron una estructura para elaborar estos planes en el enfoque de la salud que se pueden adaptar a los diferentes factores de riesgo en el sector turístico, por supuesto se considera que habrá alguna modificación de acuerdo al rubro y a la necesidad de la organización o entidad que está desarrollando dicho plan.

Figura 12

Estructura del plan de contingencia en salud



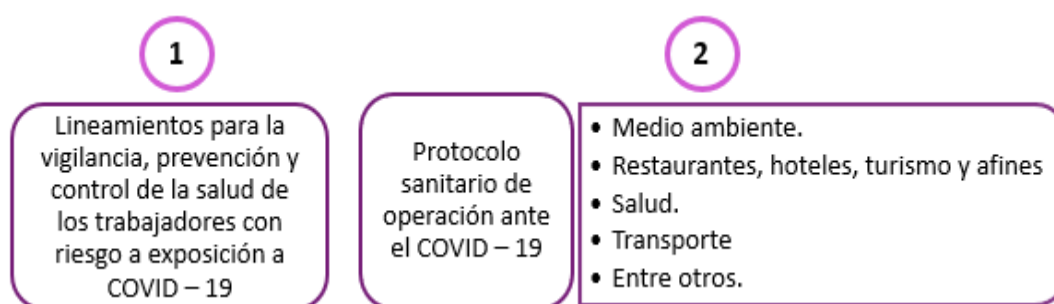
Nota: Se muestra los 11 puntos que debe contener principalmente un plan de contingencia, asimismo, este está abierto a modificaciones si es necesario dependiendo del rubro.

Cabe mencionar que, durante la planificación de la reactivación de diversos sectores de la economía en la etapa pospandemia, se tuvo en cuenta salvaguardar la salud de la población. En este sentido, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2020) estableció que las empresas pertenecientes a sectores incluidos en una de las 4 fases de reapertura debían obtener autorización del MINSA para reiniciar sus actividades. Para ello, debían cumplir con ciertos requisitos, entre ellos la elaboración de un "Plan de Emergencia" o "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo". En la elaboración de dicho plan, se debían considerar los lineamientos establecidos por el MINSA (2020), los cuales fueron explicados en párrafos anteriores. Para la elaboración del plan, se recomendaba contar con la asesoría de personal de salud, quienes orientarían y completarían una lista de verificación para la vigilancia. Existen dos versiones de la lista: una simplificada para empresas con uno a cuatro trabajadores (anexo 8) y otra para empresas de mayor tamaño (anexo 9). Además, se proporciona una estructura guía para el plan, la cual puede ser modificada o ampliada según las necesidades de cada empresa (anexo 10).

Asimismo, se menciona la importancia de seguir el "Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19", el cual debe ser acorde al sector al que pertenece la empresa. En caso de no contar con un protocolo específico, se recomienda seguir los lineamientos previamente mencionados y disponibles en la página web del estado.

Figura 13

Consideraciones para cumplir dentro del plan de contingencia



Nota: Se menciona los 7 lineamientos que se debe seguir según el documento (MINSA, 2020) y los sectores relacionados al turismo que contienen protocolos que se encuentran en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano emitidos por la PCM (2022).

C. Dominios.

La presente cuenta con 11 dominios en total para esta categoría y cada subcategoría cuenta con los siguientes:

- Medidas generales de bioseguridad
 - D₁: Distanciamiento físico.
 - D₂: Desinfección general.
 - D₃: Equipos de protección del personal.
 - D₄: Colocación de vacunas.
 - D₅: Otras medidas generales
- Elementos de protección personal
 - D₁: Uniformes
 - D₂: Elementos y equipos
- Prevención y control
 - D₁: Control de salud en el personal
 - D₂: Capacidad y conocimiento del personal.
- Planes de contingencia
 - D₁: Seguridad
 - D₂: Gestión de riesgos

D. Teorías

COVID - 19

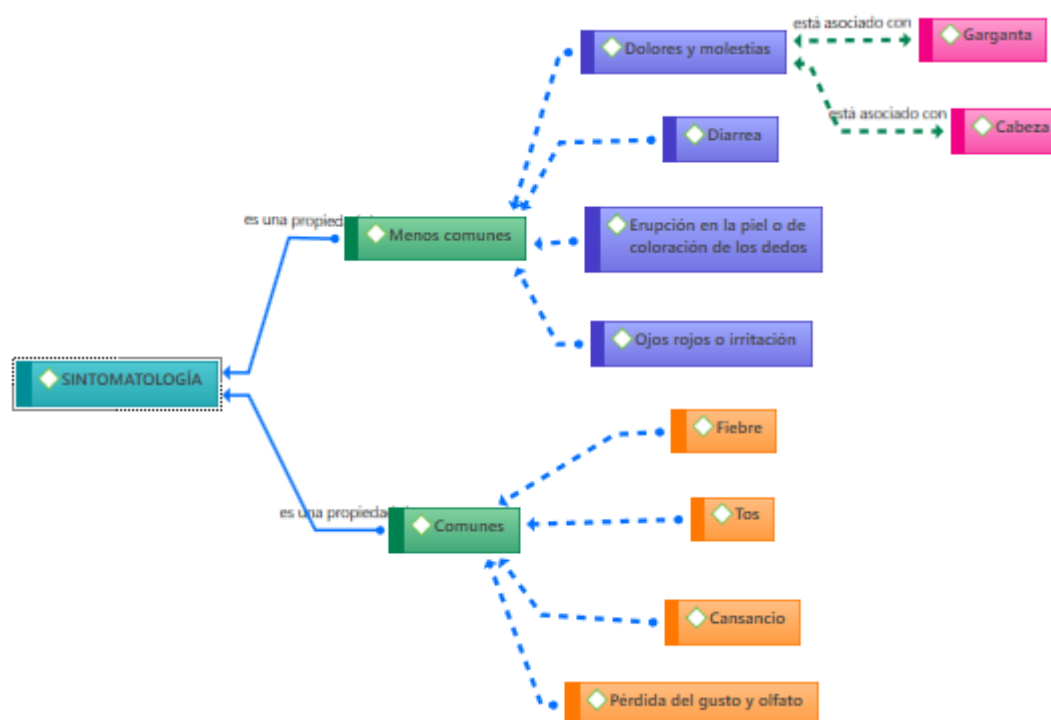
Según el Ministerio de Salud – MINSA (2020) y Mayo Clinic (2022), el coronavirus se define como una extensa familia de virus que pueden provocar diversidad enfermedades como un simple resfriado hasta problemas respiratorios graves, y desde el 2019 hasta la actualidad se está investigando sobre el surgimiento de la enfermedad que inició en Wuhan, china, al que llamamos “COVID – 19”. Además, la OMS (s.f.) indicó que esta enfermedad es infecciosa y fue causada por el virus SARS-CoV-2, también expresó que la mayoría de los infectados experimentarían síntomas de una enfermedad respiratoria leve o moderada y que se recuperarían sin la necesidad de algún tratamiento, sin embargo, existirían casos en donde se enfermarían gravemente

e iban a necesitar una atención médica, estos serían las personas que poseen alguna enfermedad respiratoria crónicas, cardiovasculares, diabetes, cáncer, entre otros.

- **Síntomas:** De acuerdo con la OMS (s.f.) y Mayo Clinic (2022), los síntomas que pueden presentar las personas contagiadas con coronavirus, pueden aparecer hasta los 14 días después de estar expuesto con este. Ah este periodo de días se le denomina incubación, sin embargo, ya se puede contagiar o transmitir el virus antes de que se presentes los síntomas, a esto se le llama “transmisión presintomática” (Mayo Clinic, 2022). Por otro lado, la OMS (s.f.) clasificó los síntomas de acuerdo a la frecuencia con que suelen aparecer.

Figura 14

Síntomas



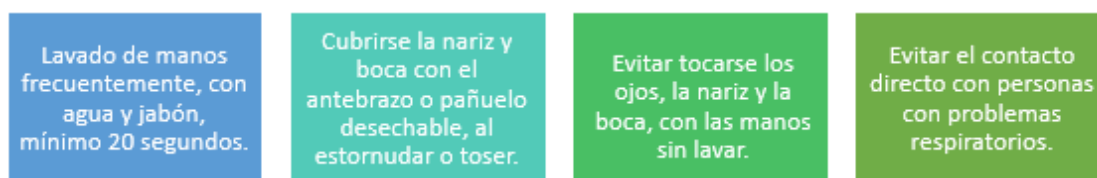
Nota: Clasificación de los síntomas provocados por el COVID – 19. Esta información fue adaptada de la OMS (s.f.).

Por otra parte, MINSA (2020) en primera instancia estableció y difundió algunas recomendaciones que hasta hoy en día son las medidas más difundidas. A simple vista parecen medidas muy genéricas, sin embargo, pueden ser aplicadas por todas las personas sin excepciones, lo que significa que si se hace de manera rigurosa los resultados son muy positivos, ya que fueron creadas a modo de advertencia y para

tratar de contrarrestar el brote del virus, no obstante, carecen de algunas medidas que también son importante, pero esto se debe a que en un inicio se pensaba que no sería tan fuerte en nuestro país, sin embargo, sabemos que sucedió todo lo contrario. Estas fueron:

Figura 15

Recomendaciones



Nota: Información adaptada de MINSA que planteó las primeras recomendaciones como alternativas de prevención ante el contagio.

- **Pruebas:** De acuerdo con MINSA (2022) y Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades – CDC (2022) existen 2 principales pruebas para diagnosticar el coronavirus, están la molecular y el antígeno, existe también las pruebas serológicas o de anticuerpos, pero no son la más recomendables ya que no suelen ser muy exactas.

Figura 16

Pruebas de detección

Prueba Molecular	Prueba Antígena
<ul style="list-style-type: none"> • Detectan el material genético del virus, evaluando su ARN encontrado en las secreciones respiratorias de una persona. • La toma de muestra se realiza introduciendo un hisopo especial en la nariz del paciente para recoger la muestra, que luego se evalúa en laboratorios para conocer su material genético. • Estas pruebas identifican la existencia del virus en las personas en el momento de la obtención de la muestra. La entrega de resultados puede tardar entre 3 y 4 días. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son pruebas de diagnóstico rápido basadas en antígenos que detectan la presencia del virus en los primeros 7 días de la enfermedad, pero estas no buscan el material genético, sino que identifican las proteínas que se encuentran en la parte externa. • En este caso, la muestra se toma mediante un hisopado nasofaríngeo y el resultado se obtiene entre 15 y 30 minutos, pues no se necesita de un laboratorio para su procesamiento.

Nota: Elaboración propia adaptada de la información brindada por MINSA (2020).

- **¿Cuándo realizarse una prueba?:** El CDC (2022) menciona algunas situaciones y recomendaciones en donde se debe tener en cuenta el realizarse una prueba de detección, estas son:
 - Inmediatamente: Si presenta síntomas.
 - De manera preventiva: En caso de exposición (sin síntomas) pasado los 5 días mínimo, para que el resultado sea más preciso. Y en el caso de encontrarse en zonas de alto riesgo.
- **Vacunas:** Después de muchas investigaciones realizadas por diferentes países, surgieron diversas vacunas que han podido ser comercializadas para la prevención del virus. La Plataformas Digital Única del Estado Peruano – Gob. Pe (2022) proporciona la lista detallada de estas vacunas que pueden ser de uso de emergencia y que están aprobadas por las autoridades sanitarias internacionales correspondientes.

Tabla 6

Vacunas

Nombre	País
Pfizer-BioNTech	EE. UU
Moderna	EE. UU
Sputnik V	Rusia
Jhonson & Jhonson	Reino Unido
AstraZeneca	Reino Unido
Sinopharm	China
Sinovac	China
Covaxin	India
Covovax	India

Nota: Nombre de las vacunas con el país donde se desarrolló, esta información está adaptada de Gob.pe (2022).

Sello Safe Travels

De acuerdo con El World Travel & Tourism Council - WTTC (2020) este es el primer sello a nivel global en el sector de seguridad e higiene para el rubro de viajes y turismo, que está diseñado especialmente para contrarrestar el COVID 19 y enfermedades

similares, estos están elaborados bajos las pautas de la OMS y del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades – CDC. Asimismo, cuenta con el respaldo de la Organización Mundial del Turismo – OMT y de diversos ejecutivos que constituyen los principales grupos empresariales del sector turismo en todo el mundo, siendo más de 200 aproximadamente. (Andina, 2020). Del mismo modo, El Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR (s.f.), expresa que se implementó estos protocolos para obtener el sello con el objeto de garantizar la seguridad en los empleados y viajeros con la medida de que poco a poco cada país se vaya adaptando a la nueva realidad. Cualquier establecimiento, recurso, distrito o provincia puede adquirir este sello si cumple con los requisitos. Además, ayuda en la confianza y seguridad de los clientes para poder visitar ese destino.

- **¿Cómo obtener el sello Safe Travels?:** PROMPERÚ (2021) mediante su página web “TurismoIn” informó los pasos que deben seguir los prestadores de servicio para obtener este sello.
 - Primeros los prestadores deben implementar los protocolos sanitarios promulgado por el estado peruano que le corresponda.
 - Segundo debe solicitar una inspección por parte de su municipalidad, la Sunafil o la autoridad sanitaria de su región.
 - Por último, deben enviar una declaración jurada de cumplimiento de buenas prácticas y una solicitud de inspección al MINCETUR, al gobierno regional correspondiente si es que este ya posee el sello Safe Travels.

Luego CENFOTUR debe evaluar los documentos y en un plazo de dos días comunicar al ministerio la conformidad de las solicitudes, tres días después se otorgará a los prestadores de servicios el derecho a ostentar el sello Safe Travels. Además, recibirán el reconocimiento "viaje seguro" que es de carácter nacional. También, al obtener el sello se accederá a beneficios como el poder utilizarlo en sitios web, materiales de marketing y otras estrategias de promoción. El contar con este reconocimiento internacional, ayuda a fortalecer su competitividad y posicionamiento de los que lo poseen, asimismo, es un paso importante en la recuperación de la confianza por parte de los turistas en los viajes.

Tabla 7*Recursos con el Sello Safe Travels*

Nombre	Tipo
Alcalá	Hotel
Cerro Azul	Apart – Hotel
Juanito	Hotel
Juanito	Restaurante
Puerto Azul	Restaurante

Nota: Recursos de Cerro Azul que cuentan con sello Safe Travels, información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Cerro Azul (2022)

Enfermedades transmitidas por mosquitos

Existen enfermedades que han ido en aumento a causa de varios factores derivados de la llegada del COVID 19 que no han tenido el mismo impacto, pero que pueden ser casi igual de letales y es primordial prevenir su aumento, porque debido a sus facilidades de contagio podrían fácilmente convertirse una nueva epidemia o incluso una pandemia. Entre algunas de ellas tenemos:

- **Malaria:** Es producida por parásitos de la sangre que son transmitidos a través de las picaduras de mosquitos (Nájera, 2009). Además, es una de las enfermedades que posee más evidencias para convertirse en una epidemia (MINSALUD y Federación Médica Colombia, 2013). De acuerdo con Plebanski (2017) son cuatro los tipos principales de agentes que causan esta enfermedad, pero uno de ellos es el más letal llamado “*Plasmodium falciparum*”, debido a que viven en áreas tropicales y su prevalencia es alta.

En el Perú también se ha hecho presente muchos casos de esta enfermedad, dando evidencia de tres de los agentes infecciosos, lo que ha provocado una gran cantidad de contagio en el estado, sin embargo, no existe casos de muerte hasta el mes de febrero del presente año de acuerdo con el reporte del MINSA (2023). Estos agentes son:

Tabla 8*Casos por tipo de agente*

Año / Tipo	P. vivax	P. falciparum	P. malariae
2018	6124	1679	0
2019	3220	618	1
2020	2578	426	0
2021	1459	383	0
2022	2914	792	0
2023	2811	337	10

Nota: Se puede observar la cantidad de caso de contagio que hubo a nivel nacional por cada año, además, se aprecia que para la actualidad ha ocurrido una ligera disminución de casos. Fuente: Adaptado de MINSA (2023).

En nuestro país no existen muchos casos tasas de mortalidad para esta enfermedad, sin embargo, se debe estar siempre alerta. Algunos de los síntomas de la malaria son:

Tabla 9*Síntomas por caso*

Caso Regular	Caso grave	Caso cerebral
Frío/escalofrío	Fiebre	Convulsiones
Alta temperatura	Escalofríos	Coma
Sudoración	Migraña constante	Insuficiencia renal aguda
	Sudoración	Anemia severa
	Hepatomegalia	Edema pulmonar
	Palidez/ictericia	
	Alteración del sensorio	

Nota: Se observa la existencia de diferentes síntomas de acuerdo a la gravedad. Fuente: MINSA (2018).

- **Dengue:** Este es una enfermedad producida por la picadura de un mosquito o zancudo, que suelen estar en recipientes con agua acumulada u objetos que no se usan tanto en exterior como en el interior de un establecimiento (MINSA, 2015).

Tabla 10

Síntomas generales

Al inicio	En caso grave
Fiebre alta	Dolor estomacal
Dolores generales	Dolor torácico constante e intenso
Salpullido	Vómitos constantes
	Baja temperatura repentina
	Convulsión, inquietud, irritabilidad o sueño
	Disminución en la cantidad de orina

Nota: Datos obtenidos del MINSA (2015), donde indican los principales síntomas de acuerdo al proceso de la enfermedad.

Este es una de las infecciones que está yendo en aumento, en febrero de 2023 se declaró en estado de emergencia a 59 distritos debido al aumento del brote, en las provincias de Loreto, Piura, Ucayali, San Martín, Madre de Dios, Cusco, Ayacucho, Ica, Cajamarca, Junín, Huánuco, Lambayeque y Amazonas (D.S. N° 002-2023-SA, 2023).

Posteriormente, el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades emitió una alerta epidemiológica y un calendario epidemiológico (anexo 11), Hasta la Semana Epidemiológica veintidós (SE 22) se han observado 130 826 casos probables y confirmados, además, 201 muertes (CDC, 2023). Cabe resaltar que esta información se actualiza constantemente.

Es evidente que, se debe tener mucha consideración con esta infección sobre todo en los establecimientos que brindan servicios turísticos en lugares o ambiente cerrados, como los hoteles y restaurantes. Se debe tomar acciones para evitar el contagio. Más aún en los distritos de gran afluencia turística, debido a que la transmisión de este virus es más fácil con la aglomeración de las personas.

Por otro lado, se observa el aumento de casos de esta enfermedad en las diferentes provincias de nuestro país, siendo las siguientes:

Figura 17

Regiones con casos de dengue



Nota: Se muestra las regiones que han evidencia casos del dengue, esta información fue adaptada del CDC (2023).

Estas enfermedades al ser provocadas principalmente por la picadura de un mosquito o zancudo, se puede seguir algunas indicaciones para su prevención, que pueden ser seguidas por las personas en sus hogares, por los turistas y por los establecimientos que brindan un servicio turístico, es relevante que estos últimos sean los que más apliquen las medidas preventivas, puesto que, pueden ser focos de contagio al ser concurridos.

Tabla 11*Medidas preventivas*

Turista	Establecimientos
Usar repelente en la piel y para la ropa	Evitar que el agua se empoce en algún recipiente.
Usar una camisa y pantalón largo	Colocar mosqueteras en las ventanas (en el caso que fuera necesario)
Usar ropa de colores claros, para mayor visibilidad de estos insectos	Colocar aire acondicionado (en el caso que fuera necesario) Colocar repelentes eléctricos en ambientes cerrados Contar con repelente a la mano tanto para turistas como para sus trabajadores. Uniformes del personal preferentemente de colores claros.

Nota: Se muestra las medidas sugeridas por Fundación IO e IATI (2011) para prevenir el contagio de esta infección.

El Ministerio de Salud anunció muchas recomendaciones e información sobre esta enfermedad, estas son:

Tabla 12*Afiches de MINSA*

Tipo	Anexos
Descripción	12
Síntomas	13
Recomendaciones generales	14

Nota: Se muestran los anexos en el que se encuentran los afiches hechos por MINSA (2023) mediante una campaña.

Enfermedades transmitidas por alimentos

Más conocido como ETAS, es provocado por el consumo de alimentos y/o bebidas que contengan virus, bacterias, hongos, entre otros, a tal grado de afecten la salud de

la persona o personas que consumieron. Cabe resaltar que las alergias no se consideran dentro de ello (Resolución Ministerial N°683-2014, 2014).

Las ETAS son provocadas por alimentos no se encuentran bajo buenas características, es decir, controlado su temperatura, humedad y tiempo, favoreciendo el aumento de toxinas o microorganismos dañinos para la salud (MINSALUD, 2019).

Tabla 13

Tipos de ETA

Infección	Intoxicación
Ingestión de alimentos contaminados con agentes infecciosos específicos tales como bacterias, virus, hongos, parásitos, que en la luz intestinal pueden multiplicarse o lisarse y producir toxinas o invadir la pared intestinal y desde allí alcanzar otros aparatos o sistemas (R.M. N°683, 2014)	Ingestión de toxinas formadas en tejidos de plantas, animales, (...), o por sustancias químicas que se incorporan a ellos de modo accidental, incidental o intencional en cualquier momento desde su producción hasta su consumo. (R.M. N°683, 2014)

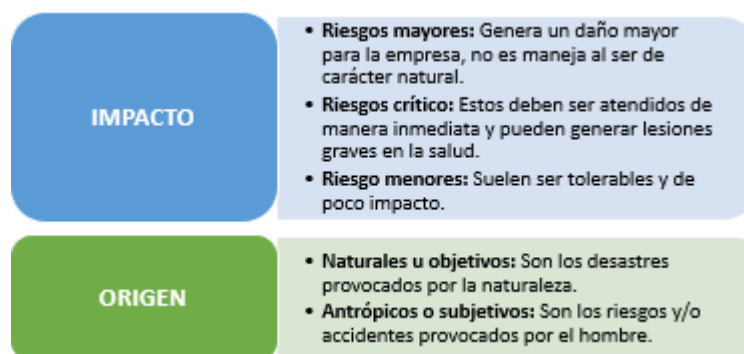
Nota: Información adaptada de MINSALUD (2019), se muestran las dos formas principales de adquirir un ETA.

Otros riesgos en el trabajo

Existen otros tipos de riesgos, a parte de las enfermedades, de acuerdo con Sifuentes (2022) se describen por su impacto y por su origen.

Figura 18

Tipos de riesgos



Nota: Descripción de los tipos de riesgo de acuerdo con Sifuentes (2022).

Por otro lado, algunos de los riesgos que pueden presentar los trabajadores de los servicios turísticos de acuerdo con Del Prado (2019), son:

Tabla 14

Riesgos

Riesgo	Puesto de trabajo
Quemaduras	Personal de cocina Personal de atención al cliente
Caídas	Todos Personal de cocina
Cortes y heridas	Personal de atención al cliente Personal de limpieza
Bajas temperaturas	Personal de cocina
Altas temperaturas	Personal de cocina
Sustancias tóxicas	Personal de limpieza
Incendios	Personal de cocina
Explosiones	Personal de cocina
Lesiones musculares	Todos

Nota: Se muestran otros los riesgos que pueden presentar los trabajadores en sus puestos de trabajo, se mencionan los de alta probabilidad.

2.1.2 Categoría 2: Servicios Turísticos.

A. Definición

Según Betiana (2016) y Barbosa (2007) indican que el servicio turístico está directamente ligado con satisfacer a las personas que viajan con el fin turístico desplazándose de un lugar a otro, formando actividades fuera de la rutina diaria, utilizando recursos tangibles e intangibles, para así satisfacer la demanda turística que se presente.

Bullón (2007) nos dice que cuando la actividad turística permite aprovechar los atractivos turísticos, alrededor de estos se encuentran un proceso productivo, que conforman un grupo de servicios denominado planta turística, fuera de los recursos disponibles que se ofrecen al turista, Del mismo modo, Flores (2012), la define como “Conjunto de servicios básicos y complementarios que satisfacen los requerimientos

del visitante, bajo estándares de calidad, regulado por organismos nacionales e internacionales que supervisan el cumplimiento y mejoramiento de la oferta brindada, bajo convenios establecidos de acuerdo al rubro”. (p.5)

Figura 19

Elementos de los servicios turísticos



Nota: División de los servicios de alojamiento según Betiana (2016).

B. Subcategorías

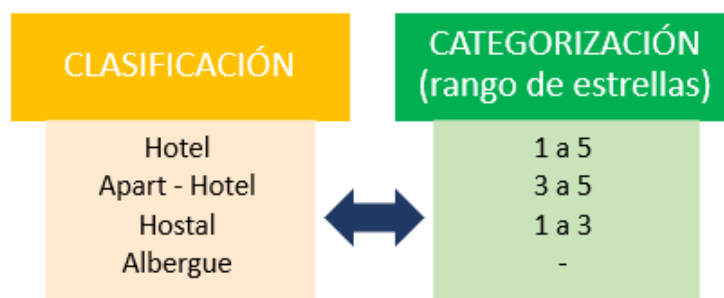
Alojamiento.

Este servicio ha existido desde la antigüedad, comenzaron como posadas para los mercaderos, que necesitaban descansar debido a los largos tramos que recorrían para realizar un intercambio de bienes, hasta las inmensas y modernas instalaciones que conocemos en la actualidad. Por ello, el objetivo del servicio de alojamiento es cubrir las necesidades de los usuarios, ya que estos buscan un lugar donde descansar y recomfortarse (Gurría, 2007). Asimismo, las empresas dedicadas a la hostelería se dedican a brindar este servicio proporcionando una habitación o residencia a las personas que lo solicitan, este puede o no estar complementado con otros servicios (Ceupe, s.f.).

Por otro lado, mediante una resolución ministerial el MINCETUR en el 2018 estableció la clasificación de los establecimientos de alojamiento:

Figura 20

Clasificación y categorización de los hospedajes



Nota: Datos obtenidos de la Resolución Ministerial N° 170-2018-MINCETUR (2018), que plantea el Reglamento de establecimiento de hospedaje.

Cabe resaltar que también existen la denominación de Hotel Boutique que suelen ser establecimientos con características particulares, como brindar un servicio con tecnología de última generación, también la decoración y diseño de las instalaciones suelen ser exclusivas, además debe estar ubicado en edificaciones que cuenten con un alto valor arquitectónico como edificaciones coloniales o contemporáneos. Asimismo, estos deben contar con un mínimo de 6 habitaciones y un máximo de 50. (Resolución Ministerial N° 170-2018-MINCETUR, 2018).

- **Hotel:** Establecimiento público que brinda hospedaje y alimentación, además de ser un entrenamiento para el viajero, que opera bajo un proceso para poder adquirir utilidades (Barragán, 1999). Asimismo, Linares (2016) indica que además del servicio de hospedaje, este ofrece servicios complementarios, como bar, restaurantes, espacios sociales, centros nocturnos, spa, gimnasio, entre otros.
- **Apart – Hotel:** Ocupa todo el espacio en una edificación y está compuesto por departamentos, siendo este su unidad de alojamiento, que se encuentra equipado y amoblado para hacer más fácil el pernocte de los huéspedes, como por ejemplo poder preparar y consumir sus alimentos dentro de este, de acuerdo a su capacidad. Asimismo, puede incluir de una a más habitaciones. (Resolución Ministerial N° 170-2018-MINCETUR, 2018). Por otro lado, Barragán (1999) señala que son establecimientos que por lo general se encuentran ubicados en destinos para vacacionar y que están equipadas con una o más recámaras, cocina, utensilios y sala, por lo menos el 50% de sus unidades.

- **Hostal:** Ocupa parte o todo el espacio de un edificio que está completamente independizado, la cuales constituyen una estructura homogénea (Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 2015). Asimismo, Barragán (1999) indica que son “posadas donde se ofrecía alojamiento y comida (...) una casa pública para aposentarse y comer durante un viaje” (p.236). Sin embargo, Dorado (2017) menciona que estos prestan los servicios de alojamiento de manera permanente en unidades de habitaciones.
- **Albergue:** La forma de servicio en este tipo de establecimientos es prestar alojamiento a un determinado grupo mediante habitaciones compartidas. El o los intereses de los huéspedes ayudarán a definir el límite de uso de las instalaciones” (Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 2015), además, “estos pueden o no brindar servicios de alimentos y bebidas” (Dorado, 2017, p. 56).

Alimentación.

Es un factor imprescindible para el desarrollo de la actividad turística, ya que es parte de una necesidad humana, por ende, un turista siempre que viaje a un determinado lugar, va a buscar un establecimiento donde pueda alimentarse.

Gurría (2007), expresa que son establecimientos turísticos y no turísticos, ya que pueden brindar el servicio de restauración al público en general, siendo estos, turistas que visitan una localidad y/o los mismos pobladores. Por otro lado, Específicamente en el rubro turístico, busca satisfacer los deseos y necesidades indispensables del turista en general, al igual que una gran variedad de servicios que están ligados al turismo, mediante una gran variedad de establecimientos que se diferencian de acuerdo a las instalaciones, precio, operaciones u otros que ofrecen al turista (Linares, 2016)

Según el Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR que establece el Reglamento para la Categorización y la Calificación turística de Restaurantes en el Perú (2019) son de la siguiente manera:

Tabla 15

Categorización y Calificación de los Restaurantes

Categorización (por tenedores)	Calificación
1 a 5	Restaurante Turístico

Nota: Datos tomados del D.S N°011-2019-MINCETUR (2019)

Esparcimiento o recreación

Abarca todas las instalaciones que ayuden a la diversión del turista, “Es lo que constituye básicamente el juego; es tan diversificado y complejo, como complejos y diversificados somos los individuos” (Gurría, 2007, p. 59). De acuerdo con Butler, 1976 (citado por Guerrero, 2006) expresa que puede ser toda aquella forma de actividad o experiencia que pasa una persona para obtener una satisfacción y goce personal. Por ende, se puede establecer que toda comunidad o ciudad posee lugares de recreación, independientemente la cantidad de estos.

Servicios complementarios

Lo componen todo aquello que no se ha establecido anteriormente pero que puede satisfacer alguna necesidad del turista durante su viaje. Los lugares que han sido proyectados como un destino turístico deben tener, desde el momento de la proyección, servicios genéricos para poder satisfacer las necesidades del turista y de paso poder beneficiar a los pobladores, (Gurría, 2007). Entonces, estos deben beneficiar no sólo a los visitantes sino, también a la sociedad donde se encuentra, mediante un correcto funcionamiento. Según Bullón (2007) estos pueden ser el transporte turístico, estacionamientos, guarderías, guías, agencias de viajes, cambio de moneda, primeros auxilios, entre otros.

C. Dominios.

La presente cuenta con 13 dominios en total para esta categoría y cada subcategoría cuenta con los siguientes:

- Alojamiento

- D₁: Medidas sanitarias

- D₂: Certificaciones de bioseguridad.

- D₃: Cantidad de establecimientos.

- Restauración

- D₁: Medidas sanitarias

- D₂: Certificación de implementación sanitaria

- D₃: Cantidad de establecimientos.

- Esparcimiento o recreación

D₁: Medidas sanitarias

D₂: Certificación de implementación sanitaria

D₃: Cantidad y tipos de establecimientos.

D₄: Actividades turísticas

- Servicios complementarios

D₁: Medidas sanitarias

D₂: Agencia de viajes y transportes turísticos.

D₃: Certificación de implementación sanitaria

D. Teorías

Servicios turísticos en el distrito

El distrito de Cerro Azul cuenta con los siguientes servicios turísticos:

- **Hospedajes:** Cuenta con un Apart Hotel, único en toda la provincia de Cañete, además, de hoteles y hostales

Tabla 16

Establecimientos de hospedaje del distrito

Nombre Comercial	Clasificación / Categorización	RUC	Representante Legal
Cerro Azul	Apart Hotel / ★★★★★	20491280451	Irma Alicia Sánchez Carlessi
Arena Blanca	Hotel / ★★★★★	20508900318	Paulo Cesar Aguirre Cáceres
El sol de Cerro Azul	Hotel / ★★	20600191188	Juana Esther Campos Arias
Juanito	Hotel / ★★	10154440670	María I. Francia Camacho
Alcalá	Hostal / ★★★★★	20600191188	Campos Arias Juana Esther

Nota: Relación de establecimientos de servicios de alojamiento del distrito presentados por el MINCETUR que se encuentran en el directorio de prestadores de servicio en la categoría de establecimientos de hospedajes clasificados y/o categorizados (s.f) encontrándose en su portal web.

- **Alimentación:** Cuenta con una amplia oferta de servicios de alimentación que han ido surgiendo a lo largo de los últimos años en toda el área que lo comprende. De esta forma, facilita la solvencia de una de las primeras necesidades del turista. Sin embargo, sólo existen siete que se encuentran registrados en el directorio antes mencionado, lo que significa que son los únicos que hasta la actualidad cumplen con los reglamentos establecidos por el estado, estos son:

Tabla 17

Establecimientos de alimentación del distrito

Nombre Comercial	Categoría	RUC	Representante Legal
Puente tabla - restobar		10154417899	Sánchez Chiock Diana Azucena
Restaurante puerto azul		20601729769	Enzo Carlos Vicente Espinoza
Juanito		10153651448	Yesenia C. Francia Camacho
Lobito		10403578008	Mónica D. Chumpitaz Espinoza
La Chiteria		20602985777	Willian Alegría Quispe
Lobo del Mar		10154412455	María Chumpitaz Espinoza
Punto Marino		10462052753	Natali Ariana Carrillo Paucar

Nota: Relación de los servicios de alimentación que se encuentran en el directorio de prestadores de servicio en la categoría de restaurante categorizados y /o calificados establecidos por el MINCETUR (s.f).

- **Establecimientos de recreación:** El distrito cuenta principalmente con recreación nocturna siendo estos restobares, asimismo, cuenta con agencias de cuatrimotos que es la actividad más conocida en Cerro Azul. Estos establecimientos son:

Tabla 18*Establecimientos de recreación en el distrito*

Tipo de establecimiento	Nombre
Cuatrimotos	Cuatrimoto Angel
	Cuatrimoto turs
	Restobar Puente Tabla
	Restobar "D Kaliche"
	Restobar M. R.
Restobar	Bar & Tono Resto-Bar
	Resto-Bar D'maced
	Restobar Puente Tabla
	Paradise Restobar
	Restobar La Cabañita

Nota: Datos proporcionados por la Municipalidad Distrital de Cerro Azul (2022).

Asimismo. Cerro Azul cuenta con lugares turísticos que ayudan a la recreación del turista, pero estos están bajo el régimen de la municipalidad por lo que la implementación de los protocolos y el cuidado de la salud de los turistas depende de ellos y de la población, ya que existen actividades dentro de los recursos que suelen realizar de manera independiente por los visitantes.

Tabla 19*Recursos turísticos del distrito*

Tipo	Nombre
Balneario	Fraile
	Muelle Cerro Azul
	Malecón José Olaya
	Herbay
	El hondillo
Playas	La casita
	Los mansos
	Cóndor

	Pepinos
	Santa Bárbara y Santa Cruz
	El hueso
	Los reyes
	Los lobos
	Gallardo
	Punta corrientes
	Puerto fiel
	Chepeconde
	Lomas de mar
	Barrancadero
	Centinela
Cerro	Faro solar
	Mirador cerro Camacho
Complejo	Complejo arqueológico el Huarco
Fábrica	DELA
Granja	Finca azul
	La glorieta
Parque	Oscar chocano
	Plaza Miguel Grau
Lomas	Ihuanco
Monumentos	Japonés
Museo	Municipal

Nota: Información recopilada del Plan de Desarrollo Turístico de Cerro Azul, elaborado por la Municipalidad Distrital de Cerro Azul (2021).

- **Servicios complementarios:** El distrito también cuenta con otros servicios que contribuye a una mejor experiencia para los visitantes, debido a que existen necesidades que pueden presentarse durante la realización de sus actividades que no están exclusivamente ligados a estos, sino que son externas, pero que necesitan ser cubiertas.

Tabla 20*Establecimientos complementarios del distrito*

Tipo de establecimiento	Nombre
Agencia de Viajes	Chasqui Surf – Operador de Turismo
Hospital	Centro de Salud Cerro Azul
	Posta medica CP Casa Blanca
Tiendas	D´Reyna
	Super Star I
	Bodega
	Pepo
	Angélica
	Luchy
	Licoff
	Minimarket Bevielyj
	Bazar D&C
	Mercado Municipal Cerro Azul
Cajero	Agente Interbank
Gasolineras	Servillantas
	Llanteria Pedrito
	Grifo Petroperú
Farmacias	Botica Luchy

Nota: Relación de los demás servicios con los que cuenta el distrito. Fuente: Municipalidad Distrital de Cerro Azul (2022)

2.2 Antecedentes

A. Nacionales

Lau y Portocarrero (2020) realizó un estudio con el objeto de “Analizar la adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del COVID-19, en Lima Metropolitana”. Para desarrollarlo optaron por un enfoque cualitativo del tipo básica, con un diseño de revisión sistemática acompañado de un nivel descriptivo. Su población y muestra constó del MINCETUR, SUNAT y SISCOVID, utilizaron como técnica a la revisión

documental. Por último, concluyeron que los prestadores de los servicios turístico realizaron una adaptación y acondicionamiento de sus instalaciones y de sus actividades debido a la necesidad que tuvieron de reactivarse. Asimismo, observa que existen establecimientos que se dieron de baja o cambiaron de rubro, también hizo presente de que contaban con el plan de contingencia ante el COVI-19.

Santamaría y Solano (2021) realizaron una investigación con el objeto de “Analizar la adaptación de la oferta turística a causa del COVID – 19 en el distrito de Barranco, 2020”. Para ello, optaron por utilizar un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico. Su población estuvo conformada por los colaboradores de empresas turísticas, cuya muestra extraída fue de 7 expertos. Asimismo, utilizaron como técnica la entrevista y su respectivo instrumento la guía de entrevista. Después de ello, concluyeron que la oferta turística juega un papel muy importante dentro del proceso del desarrollo turístico y todos los elementos que conlleva dentro de este, asimismo, recalca y hace énfasis a la adaptación en cuanto al uso e implementación de los protocolos de bioseguridad en los tiempos de pandemia por el COVID 19.

Silverio (2021) realizó una investigación con el objeto de “Determinar la importancia de la bioseguridad en el departamento de housekeeping de Girasoles Hotel frente a la COVID-19” Este corresponde a un enfoque cualitativo, del tipo aplicada junto con un diseño narrativo. Su población y muestra estuvo compuesta por los trabajadores del departamento de housekeeping. Asimismo, utilizó como técnica de la entrevista y la observación, con sus respectivos instrumentos siendo la guía de entrevista y la guía de observación. Finalmente, concluye que la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad es salvaguardar la vida, salud y seguridad de los trabajadores del departamento frente a la COVID-19. Asimismo, hace el reconocimiento de la importancia de estos protocolos en cada una de las áreas que conforma el departamento de housekeeping.

Pajuelo y Tarán (2021) realizaron una investigación cuyo fin es “Determinar la afluencia de la aplicación de los protocolos de bioseguridad COVID 19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020”. Este corresponde a un enfoque mixto, con un diseño no experimental del tipo aplicada y un nivel descriptivo y correlacional. Su población estuvo compuesta por los el personal del restaurante que eran

6 personas y los clientes que tuvieron en los último tres años, siendo un total de 13 718, cuya muestra extraída fue de 374 clientes y de todos los trabajadores. Además, utilizaron como instrumentos a la entrevista, encuesta, análisis documental y check- list. Finalmente, concluyeron que el establecimiento cumple casi a un 100% los protocolos de bioseguridad y la aplicación de estos influyen mucho en la satisfacción del cliente, ya que los resultados obtenidos fueron que los clientes se retiraban del establecimiento totalmente satisfechos.

Banda y Ccohua (2021) realizaron una investigación con el objetivo de “Determinar cómo los protocolos de bioseguridad COVID-19 en el parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman inciden en la satisfacción del turista en el centro receptor Cusco 2021”. Para esto, ellos optaron por un enfoque mixto con un diseño no experimental acompañado de un nivel descriptivo y exploratorio. La población constó de todos los visitantes que hubo hasta el 2020 en dicho parque, cuya muestra extraída fue de 120 de estos. Además, utilizaron como técnicas de estudio a la observación y la encuesta con sus instrumentos que son el cuestionario y fichas de observación. Finalmente, concluyeron que los protocolos de bioseguridad que se implementan en dicho lugar no son los más adecuados, además existe una falta de personal que hace más deficiente y limita la correcta aplicación de estos, asimismo, expresan que este problema incide de forma directa en la carencia de seguridad y confianza que puede sentir el turista, lo que trae como resultados la insatisfacción de estos.

B. Internacionales

Salas y Orozco (2022) realizaron su investigación con el fin de “Analizar el proceso de implementación de protocolos de bioseguridad para la prevención de contagios ante el Covid-19 identificando dificultades en las instalaciones de los actores involucrados en la actividad turística de la provincia de Tungurahua”. Este corresponde a un enfoque mixto, con un diseño no experimental – transversal, además de un nivel exploratorio y descriptivo. Su población y muestra estuvo conformado por los 39 establecimientos de la provincia, la cual fueron analizadas utilizando la técnica de la revisión bibliográfica, la encuesta y entrevista. Después de ello, concluyeron que existe una gran necesidad de capacitaciones para los establecimientos involucrados en la prestación de servicios turísticos por parte del órgano competente del país (Ecuador), siendo este el Ministerio de Turismo, para que puedan enfrentar y adaptar a la nueva realidad, pudiendo así

garantizar la seguridad de los trabajadores como de los clientes, también indica que debe ver certificaciones que motiven a los establecimientos a que implementen los protocolos de bioseguridad para generar de esta forma la seguridad y confianza a los clientes.

Salas et al. (2021) ejecutaron un estudio con el objeto de “Analizar documentos de protocolos de bioseguridad como una estrategia para la reactivación del turismo frente al COVID-19 en la provincia de Tungurahua”. Ellos utilizaron un enfoque cualitativo acompañado de un nivel descriptivo. Su población constó de todas las páginas webs oficiales de los países de Ecuador, Perú, España y otras que contengan documentos en relación al sector turístico, tuvieron como muestra a los protocolos de bioseguridad en alimentos, bebidas y alojamiento emitidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador. Asimismo, utilizaron como técnica de estudio la revisión documental. De esta forma, concluyeron que es de suma importancia la implementación de los protocolos de bioseguridad considerando sus características en cada establecimiento turístico, asimismo expresan que deben recibir algún reconocimiento que avale el cumplimiento de estos para que de esta forma los visitantes puedan sentir más seguridad y fortalezca el negocio, trayendo como consecuencia el aumento de la demanda.

Andrade et al. (2021) realizaron una investigación con el objetivo de “Proporcionar una visión general de cómo la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad puede contribuir a la reactivación económica del sector turístico del Cantón Quevedo”. Para ello, optaron por un enfoque mixto junto con un nivel descriptivo. Su población fueron los habitantes de Quevedo, siendo un total de 213.842, con una muestra de 384 pobladores. Utilizaron como técnica la observación y la encuesta. Finalmente, ellos concluyeron que es importante que todos los involucrados en la realización del turismo, comprendan que se debe hacer cambios, como la selección de ciertos destinos turísticos, adecuar las instalaciones, implementar los protocolos, entre otros. Asimismo, hace énfasis en la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad, esto por parte de las empresas turísticas, ya que impulsa la confianza de los clientes y a su vez influye en el aumento de estos, por lo tanto, consideran que será un factor primordial al momento que los usuarios tengan que elegir un lugar determinado para viajar.

González (2021) realizó una investigación con el fin de “Evaluar el nivel de conocimiento y aplicación de los protocolos de bioseguridad que poseen los trabajadores del sector hotelero en la provincia de Tungurahua”. Para ello, optó por un enfoque mixto, con un

diseño transversal y un nivel descriptivo. Su población constó de 633 empleados de los establecimientos hoteleros, extrajo de ella una muestra que resultaría siendo 87 de estos. Utilizó como instrumentos 2 encuestas, siendo desarrollada la primera cuando llegó recién a los establecimientos y la segunda luego de brindarles una capacitación de los protocolos de bioseguridad. Finalmente, concluye que al principio el personal no tenía conocimientos de dichos protocolos provocando el riesgo de contagio, tanto al personal como a los posibles huéspedes, debido al poco interés que tenían sobre el cumplimiento de estas normas, por ende, se evidenciaba un bajo porcentaje de la aplicación de estos. Sin embargo, luego del proceso de capacitación los conocimientos de dichos procesos se elevaron, así como la toma de conciencia frente al riesgo que pueden tener al omitir la implementación de los protocolos.

Chavarría (2021) efectuó un estudio con el objetivo de “Determinar las normas de bioseguridad para la prevención de COVID – 19 aplicadas en los establecimientos hoteleros en la zona urbana de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas”. El aplicó un enfoque mixto con un nivel descriptivo y exploratorio. Su población y muestra estuvo conformada por 16 establecimientos que es total de hoteles que hay en la zona. Asimismo, utilizó como instrumentos a la entrevista y la encuesta. Finalmente, concluye explicando los procedimientos de desinfección y prevención que deben seguir los establecimientos mencionados anteriormente, también menciona que la población tiene poco conocimiento de los protocolos que deben aplicar para la prevención de contagio del virus, esto conlleva a que poco o nada se implementen correctamente estos aspectos. Por lo mencionado, se puede observar que en distintos países alrededor del mundo han sufrido y/o están sufriendo la misma problemática planteada en mi investigación.

2.3 Definiciones de términos básicos

- **Agente infeccioso:** “Un organismo (virus, rickettsia, bacteria, hongo, protozooario o helminto) que sea capaz de producir una infección o una enfermedad infecciosa.” (OPS, s.f., p. 1)
- **CENFOTUR:** “Centro de Formación en Turismo – organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR.” (CENFOTUR, s.f., párr. 2)
- **Cliente externo:** “Todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios” (Bernal, 2014, p.3)

- **Cliente interno:** “Aquellos (...) elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado, donde tendrán un jefe directo al cual rendir unos resultados y así mismo tener unos deberes y derechos como miembros activos en una organización” (Bernal, 2014, p.5)
- **Infección:** “Es la penetración y el desarrollo o multiplicación de un agente infeccioso en el organismo de una persona o animal. Infección no es sinónimo de enfermedad infecciosa” (OPS, s.f., p. 5)
- **Lesión:** “Cualquier alteración dañosa producida en el cuerpo particularmente en los tejidos por una causa externa o una enfermedad” (Santiago, 2019, p. 2)
- **MINCETUR:** “Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (...) que forma parte del Poder Ejecutivo y que constituye un pliego presupuestal con autonomía administrativa y económica de acuerdo a la Ley” (Ley N°27790, 2002, p.1)
- **OIT:** “La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una agencia de las Naciones Unidas que promueve el trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana” (Oficina Internacional del Trabajo, 2007, p.1)
- **OMS:** “La Organización Mundial de la Salud (OMS) desempeña un papel fundamental dentro del sistema de las Naciones Unidas como la autoridad dirigente y coordinadora de la salud internacional” (ONUSIDA, 2015p. 1)
- **OMT:** Organización Mundial del Turismo “Es un organismo especializado de las Naciones Unidas y es la organización internacional líder en el campo del turismo” (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2023, párr. 1)
- **OPS:** “La OPS es el organismo especializado en salud del Sistema Interamericano y actúa como Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Junto con la OMS, la OPS es miembro del sistema de las Naciones Unidas.” (OPS, s.f., párr. 1)
- **PROMPERÚ:** “La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, es un organismo técnico especializado que goza de autonomía, se encuentra adscrita al MINCETUR y ejerce sus competencias a nivel nacional e internacional” (Plataforma digital única del estado peruano, s.f., párr. 1)
- **Riesgo:** “, la posibilidad de perder algo (o alguien) o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso” (Echemendía, 2011, p.471)
- **UNWTO:** United Nations World Tourism Organisation, siendo en español la OMT.

- **MINSA:** Ministerio de Salud del Perú, forma parte del poder ejecutivo y se encarga de administrar todo lo que esté relacionado con el sector de la salud en nuestro país.
- **MINSALUD:** Ministerio de Salud y Protección Social es una entidad pública del nivel central del Gobierno Nacional (Colombia) y cabeza del sector salud” (Plataforma de información y diálogo para la Amazonía colombiana, s.f., párr.1)
- **MINTUR:** Ministerio de Turismo, este es un órgano perteneciente al país del Ecuador, cumple prácticamente las mismas funciones que el MINCETUR.
- **Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados:** “ofrece información de los prestadores de servicios turísticos que han obtenido una autorización por parte del sector turismo” (Plataforma digital única del estado peruano, 2021, párr.1)

CAPÍTULO III: CATEGORÍAS

3.1 Definición conceptual de las categorías

A. Categoría 1: Protocolos de bioseguridad

“Los protocolos de bioseguridad determinan los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos de establecimientos” (Salas y Orosco, 2022, p.3).

B. Categoría 2: Servicios turísticos

“Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística” (Betiana, 2016, p. 1).

3.2 Operacionalización de las categorías

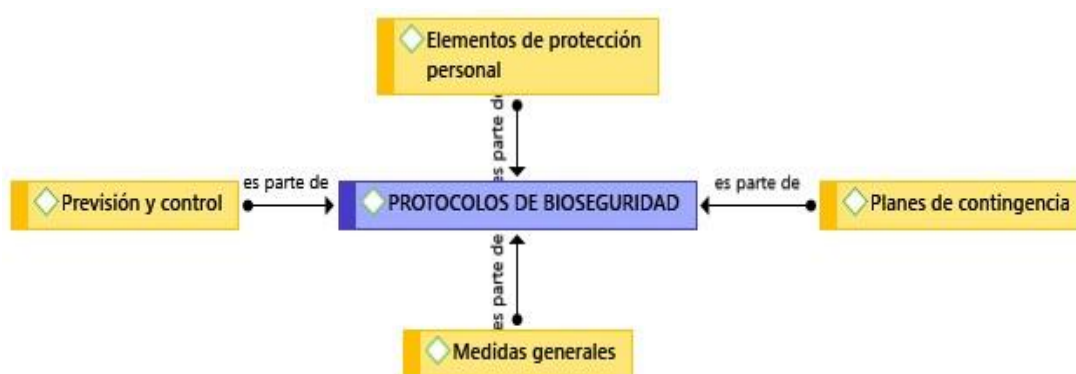
A. Categoría 1: Protocolos de bioseguridad

Los protocolos de seguridad son conjuntos de medidas y directrices que garantizan la protección y seguridad de las personas en entornos de riesgo. Incluyen medidas generales de bioseguridad, como limpieza y desinfección, distanciamiento social y uso de mascarillas. También abarcan el uso de elementos de protección personal, como guantes y gafas de seguridad. Además, contemplan la previsión y control de situaciones de riesgo, identificando peligros potenciales y tomando medidas preventivas. Los protocolos también incluyen planes de contingencia para emergencias, estableciendo procedimientos de evacuación y atención médica. En resumen, los protocolos de seguridad son guías integrales para garantizar la seguridad y protección en diferentes contextos, asegurando la salud y bienestar de las personas involucradas.

Tabla 21

Operacionalización categoría 1

Subcategorías	Dominios	Preguntas
Medidas generales de bioseguridad.	Distanciamiento físico. Desinfección general. Equipos de protección personal. Colocación de vacunas. Otras medidas.	Los establecimientos de alojamiento del distrito de Cerro Azul ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad ante el COVID 19? ¿Cuáles son? Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones?
Elementos de protección personal. Previsión y control.	Uniformes. Elementos y equipos. Control de salud en el personal. Capacidad y conocimiento del personal.	El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican? En cuanto al personal ¿Es obligatorio recibir alguna capacitación informativa sobre el COVID 19 para poder trabajar en la empresa?
Planes de contingencia.	Seguridad Gestión de riesgos	¿El personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que le ayude a la prevención del contagio? Los establecimientos que brindan los servicios turísticos ¿Cuentan con algún plan de contingencia ante la detección o sospecha de casos de COVID 19?



Nota: Se muestra las subcategorías, dominios y las preguntas que estuvieron orientadas para esta categoría.

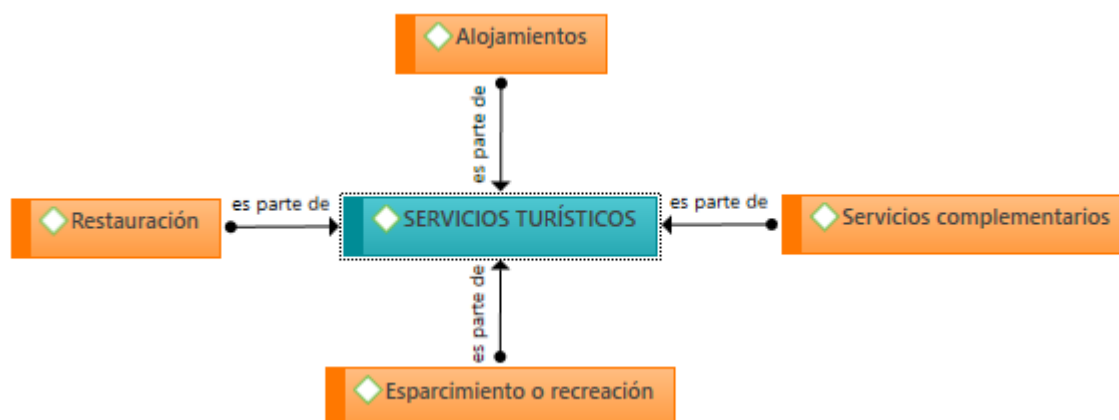
B. Categoría 2: Servicios turísticos

Son todas las actividades que intentan satisfacer las necesidades netamente del turista, todas estas están conectadas e interrelacionadas, ya que poseen un objetivo en común y engloban el alojamiento, la restauración, el esparcimiento o recreación, así como los servicios complementarios.

Tabla 22

Operacionalización categoría 2

Subcategorías	Dominios	Preguntas
Alojamiento	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	Los establecimientos de alojamiento del distrito de Cerro Azul ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad ante el COVID 19? ¿Cuáles son?
	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones?
Restauración	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican?
	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización?
Esparcimiento o recreación	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	A parte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o deben implementar las medidas generales de bioseguridad?
	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	
Servicios complementarios	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	
	Medidas sanitarias. Certificaciones de bioseguridad. Cantidad de establecimientos.	



Nota: Se muestra las subcategorías, dominios y las preguntas que estuvieron orientadas para esta categoría.

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

El enfoque descriptivo tiene como propósito exponer las características, situaciones y propiedades relevantes del fenómeno que se analiza. Mediante la recopilación de información, busca brindar una respuesta detallada sobre el objeto de investigación, mostrando su contexto y manifestaciones (Gómez, 2006). Por lo tanto, se optó por este enfoque para describir la importancia de la primera categoría, los Protocolos de Bioseguridad, en relación con los Servicios Turísticos.

4.2 Diseño de investigación

Según Bernal (2006) el estudio de casos tiene como finalidad estudiar de manera detallada un tema para describirlos y explicarlos, pudiendo esta ser una persona, grupo, empresa, entre otros. Se desarrolla a través de un ciclo, comenzando con la elección del tema o temas, luego se estudia de manera profunda mediante la unidad de análisis, se procede a la recolección de los datos obtenidos, luego pasa por un análisis para ser interpretados y validados, para culminar con la redacción del caso. Por lo anterior, el diseño que se utilizó fue el mencionado, porque se buscó analizar el tema seleccionado a través de la opinión de personas con conocimiento en el rubro, tomando estos la función de la unidad de análisis.

4.3 Método de investigación

De acuerdo con Gómez (2006) un enfoque cualitativo en su mayoría no parte de una hipótesis, sino que ayuda a descubrir preguntas relevantes y las refina, además estas que se plantean no siempre están conceptualizados, ni es definitiva la manera en la que se pretende medir las categorías, porque puede variar de acuerdo a la información que se va recopilando, es decir, es más flexible, a medida de que se va avanzando en el estudio se irán definiendo, ya que el objetivo es poder explorar y describir para poder dar una perspectiva general, mediante el estudio particular, sin ser alteradas y sin una medición numérica. Por lo tanto, el estudio estuvo orientado en este enfoque, por lo que se buscó estudiar las categorías establecidas sin una manipulación previa y buscó dar respuesta a las preguntas relevantes que surgirán en el proceso.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

De acuerdo con Arias (2006) la población es un conjunto que puede ser infinito o finito, cuyos elementos que lo conforman comparten características iguales o similares. Asimismo, debe ser planteada de manera clara y que guarde relación con los problemas y objetivos planteados. Por esta razón, la población de esta investigación cualitativa estuvo conformada por un grupo diverso de profesionales y empresarios del sector turístico. Incluye a gerentes de desarrollo económico, turismo y promoción del empleo, así como a profesionales de Administración de Turismo y Hotelería que laboran en el distrito. También se seleccionó a los administradores de diferentes establecimientos turísticos, tanto de hospedaje como de restaurantes, operadores turístico y representantes de Asociaciones. Esta diversidad de roles y experiencias aportaron una perspectiva integral y enriquecedora a la investigación, permitiendo obtener una visión amplia y detallada del tema en estudio.

4.4.2 Muestra

Arias (2006) establece que la muestra, debe ser una parte de la población de estudio, es decir, debe extraerse de este un conjunto finito que será representativo para poder generalizar los resultados obtenidos. Asimismo, indica que la realización de este proceso se llama muestreo, y existen dos formas de hacerlo, el muestreo probabilístico y no probabilístico, el primero corresponde al procedimiento mediante el uso de una fórmula donde determina la muestra a utilizar, mientras que el segundo se hace en base al criterio del investigador, de acuerdo a su conveniencia hace la elección de la muestra para obtener los mejores resultados. Del mismo modo Katayama (2014), establece procedimientos para el muestreo en investigaciones cualitativas, uno de ellos es llamado “Socio estructural” este es el más recomendable por el autor, ya que se realiza mediante las socio-estructuras subyacentes existente para la población o establecidas por el mismo investigador, además, establece dos criterios para que la selección posea validez metodológica, estos son:

- Niveles socio estructurales: Debe tomarse en consideración
- Representatividad: Los seleccionados deben ser representativos. Para obtener esto debe aplicarse al menos uno de los criterios siguientes: “Casos típicos” (individuos

promedios), “casos entremos” (individuos que están en el más alto punto y en el más bajo punto), “variación máxima” (el perfil de los individuos debe tener la máxima variación), “intensidades” (los individuos tienen variaciones, pero no llegan al extremo) y/o “sensibles” (la variable estudiada resalta en el individuo).

En este sentido, se utilizó este muestreo “Socio estructural” y se aplicaron los mencionados por Katayama, además, se establecieron criterios que se consideraron convenientes.

Tabla 23

Selección de la muestra

Apellido y nombre	Criterio socio estructural	Criterios de elección	Cod.
Angulo Ana	Gerenta de Desarrollo Económico, Turismo y Promoción del Empleo.	Conocimiento Reputación Representatividad: Intensidades	I1
Quispe Brissethe	Lic. Administración de Turismo y Hotelería	Conocimiento Reputación Representatividad: Variación máxima	I2
Ramos Greisy	Administradora del Hotel “Alcalá”	Conocimiento Reputación Representatividad: Intensidades	I3
Francia Carlos	Subgerente de Fiscalización y Policía Municipal.	Conocimiento Reputación Representatividad: Intensidades	I4
Chumpitaz Mónica	Administradora del restaurante “Lobito”	Conocimiento Reputación Representatividad: Intensidades	I5

Francia	Administrador el operador	Conocimiento	
Ángel	turístico “Shasqui surf”	Reputación	
		Representatividad:	16
		Intensidades	
Alva	Administradora del restaurante	Conocimiento	
Maricarmen	“Lobo de Mar”	Reputación	
		Representatividad:	17
		Intensidades	
Chávez	Administradora del Apart –	Conocimiento	
Alicia	Hotel “Cerro Azul” –	Reputación	
	presidenta de la Asociación	Representatividad:	18
	“AHORA”	Variación máxima	

Nota: Se muestran los criterios que se siguieron para la elección de la muestra de estudio y su codificación.

4.5 Lugar de estudio

El distrito de Cerro Azul, ubicado en la provincia de Cañete, en la región de Lima, Perú, destaca por su atractivo turístico y su principal actividad económica centrada en el sector turismo. Rodeado de hermosas playas de aguas cristalinas y arenas blancas, como Playa Los Pulpos y Playa Las Arenas, este destino atrae a numerosos visitantes en busca de descanso y diversión. Además, cuenta con una amplia variedad de empresas turísticas que ofrecen servicios de hospedaje, así como restaurantes reconocidos. Su encanto costero, se destaca por su oferta gastronómica, donde los visitantes pueden disfrutar de exquisitos platos de mariscos y pescados frescos. Con su ubicación privilegiada en la región de Lima, Cerro Azul se posiciona como un lugar ideal para disfrutar de hermosos paisajes naturales y vivir experiencias inolvidables en un entorno costero único.

4.6 Técnicas e instrumento para la recolección de datos

4.6.1 Técnica

Este término enfocada y relacionada con la investigación científica, alude a los medios y procedimientos que el investigador utiliza para poder recolectar los datos que necesita para el estudio que está realizando. Además, esta debe ser escogida en base a la que mejor

se adapte a la investigación y se pueda obtener los mejores resultados. (Pulido, 2015). Por lo tanto, la técnica que se utilizó fue la entrevista, según Rodríguez (2005) este es uno de los más comunes y utilizados, es una forma más directa de obtener datos desde los individuos que se estudian, ya que se pretende conseguir sus testimonios. Puede realizarse de manera individual o grupal y puede repetirse según la investigación lo permita para verificar alguna información que se obtuvo. Asimismo, se utilizó la observación que según Gómez (2006) este también es uno de los más usados con el fin de poder investigar la serie de conductas que presentan las personas que se van a estudiar. Sin embargo, no es simplemente mirar y deducir, sino que también se debe ir llevando un registro y grabación describiendo de manera concisa y detalladamente las conductas y de todo lo que se puede observar del sujeto a estudiar, para que de esta forma no se escape ningún detalle importante.

4.6.2 Instrumento

Este es un medio por el cual se fía el investigador para poder registrar la información necesaria sobre sus variables, en este caso categorías, a estudiar. Un instrumento de medición debe ser el más adecuado, ayudando a registrar toda información que sea de verdad representativa a lo el investigador se proyectó con el fin de su estudio. Sin embargo, sabemos que no existe una medición del todo perfecta, ya que es prácticamente imposible representar con precisión algunas categorías, pero, por lo menos debemos intentar acercarnos lo más que podamos a la representación de estas, para ello el instrumento jugará un papel importante (Hernández, 2014).

Frente a esto, para el estudio se utilizó la guía de entrevista, siendo este según Gómez (2006) un instrumento más de uso cualitativo para recolectar datos, además es un cuestionario compuesto por preguntas abiertas teniendo un orden y claridad. Asimismo, esta se formó de una manera semiestructurada, ya que se tendrá una guía con preguntas ya establecidas, pero al mismo tiempo se tendrá la libertad de añadir preguntas adicionales en el momento si se considera necesario y relevante para un mejor levantamiento de información (Gómez, 2006). Asimismo, se planteó 10 preguntas relacionando las subcategorías, siendo 5 para la primera y segunda categoría, 3 para la primera categoría y 2 a modo de conclusión. Por otro lado, para la observación se utilizó una grabadora y un cuaderno de notas, donde se fue registrando los detalles más importantes.

Tabla 24*Ficha técnica: Entrevista*

Ficha técnica de entrevista	
Objetivo	Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul
Ámbito temático	Importancia de los Protocolos de Bioseguridad en las empresas de servicios turísticos.
Instrumento de recolección	Guía de entrevista
Entrevistador	Laydi Diana Milagros Caycho Araujo
Entrevistado	Funcionario, experto en el rubro, prestadores de servicios.
Duración	60 a 120 minutos
Población	Distrito de Cerro Azul
Muestra	8 informantes
Método de selección de la muestra	No probabilística – muestreo socio estructural
Fecha de trabajo de campo	Del 01 de marzo al 30 de abril

Nota: Se muestra los criterios para la recolección de datos mediante la entrevista.

Tabla 25*Ficha técnica: Observación*

Ficha técnica de la observación	
Objetivo	Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul.
Fuente de Información	Procedimiento de implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul.
Ámbito temático	Importancia de los Protocolos de Bioseguridad en las empresas de servicios turísticos.
Método de recolección	Anotaciones y grabaciones
Instrumento de recolección	Guía de entrevista
Duración	60 a 120 minutos

Población	Distrito de Cerro Azul
Muestra	8 informantes
Método de selección de la muestra	No probabilística – muestreo socio estructural
Fecha de trabajo de campo	Del 01 de marzo al 30 de abril

Nota: Se muestra los criterios para la recolección de datos mediante la observación.

4.6.3 Validez

Según Vara (2012) esta muestra el nivel de medición del instrumento en cuanto a las categorías, es decir, establece que tan verdadero es esa medida, mediante las evidencias que se han podido acumular. Para ello, esta portó validez de contenido y de criterio.

Entendiéndose al primero como la determinación a través de un juicio de expertos, evaluándose si las categorías se están midiendo de manera correcta, es decir, si los dominios que constituyen cada subcategoría son relevantes o no (Vara, 2012). Por eso, para el cumplimiento de lo mencionado, se presentó el instrumento a tres jueces expertos siendo conocedores del rubro en que se basa la investigación, ellos dieron el consentimiento de aplicabilidad.

- Mg. Gordon Meza Ruth Escarlen
- Mg. Zamudio Ramírez Laura Vanessa
- Dr. Néstor Cuba Carbajal

Por otro lado, Hernández (2014) define al segundo como la evaluación del instrumento a través de puntuaciones, mediante la comparación de este con criterios externos que buscan medir lo mismo. Para ello, se utilizaron 3 criterios que fueron utilizados por los expertos.

- Pertinencia
- Relevancia
- Claridad

4.7 Análisis y procesamiento de datos

En el procesamiento de los datos de la investigación, se utilizó el software Atlas.ti, siguiendo la metodología propuesta por Glaser y Strauss (1967) en la Teoría Fundamentada. Para realizar un análisis descriptivo de los datos, se aplicaron diversas herramientas. Entre ellas,

se emplearon nubes de palabras para identificar los términos y conceptos más frecuentes presentes en las entrevistas y documentos recopilados. Además, se utilizó la visualización de redes de código para explorar y comprender las relaciones existentes entre los diferentes códigos y citas obtenidos durante el proceso de análisis (Charmaz, 2014).

Por otro lado, a nivel inferencial, se aplicaron técnicas como la matriz de coocurrencia, que permitió descubrir las relaciones subyacentes entre los códigos identificados. Esta matriz ayudó a revelar patrones y asociaciones relevantes en los datos recopilados (Strauss & Corbin, 1990). Asimismo, se recurrió a tablas de registros de entrevistas y a la triangulación, con el objetivo de validar los hallazgos y obtener una mayor confiabilidad en las conclusiones de la investigación (Denzin & Lincoln, 2011). Estas herramientas y enfoques metodológicos contribuyeron a realizar un análisis detallado y riguroso de los datos obtenidos en el estudio, brindando una base sólida para la construcción de teoría en el contexto de la investigación cualitativa.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Con el propósito de cumplir los objetivos planteados en esta investigación, se pretende describir la importancia de los protocolos de bioseguridad como procesos que deben ser seguidos por los diferentes servicios turísticos ofrecidos en el distrito de Cerro Azul. Para llevar a cabo este enfoque, se realizaron entrevistas en profundidad a ocho informantes, quienes forman parte de mi muestra de estudio. Estos informantes incluyen funcionarios públicos, expertos en el rubro y administradores y/o dueños de establecimientos que forman parte de los servicios turísticos en este distrito.

En este capítulo, presentaré los resultados del análisis de las categorías y subcategorías obtenidas a través de las entrevistas. Utilicé una herramienta especializada para el enfoque cualitativo llamada "Atlas.ti" versión nueve, que me permitió organizar y analizar los datos mediante códigos. A continuación, mostraré los hallazgos obtenidos a través de este proceso.

Para el análisis, se tomaron como base las dos categorías principales establecidas en la investigación: "Protocolos de bioseguridad" y "Servicios turísticos". Además, se utilizaron las respectivas subcategorías deductivas para cada categoría. Estas se establecieron a partir de la revisión teórica y normativa, y ayudan a analizar las categorías y comprender los objetivos de la presente investigación. En total, se definieron cuatro subcategorías para cada una de las dos categorías mencionadas.

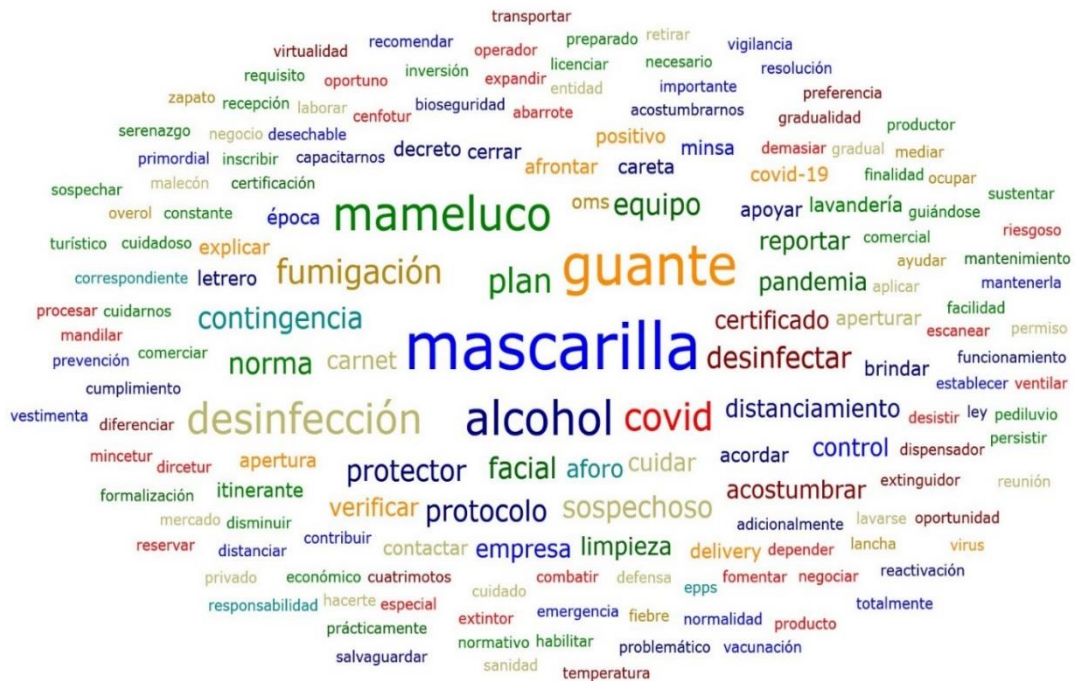
Durante el análisis realizado, se identificaron subcategorías emergentes que surgieron durante el estudio y que se tuvieron en cuenta para el análisis de los resultados. Con el fin de brindar una mayor comprensión del proceso llevado a cabo y de cómo se llegó a las conclusiones, se presentarán los resultados basados en las perspectivas de los diferentes entrevistados. Esto permitirá tener una visión más completa y enriquecedora de los hallazgos obtenidos.

La dinámica descriptiva se muestra de la siguiente forma: Categoría 1 con sus subcategorías y categoría 2 con sus subcategorías.

5.1.1 Categoría 1: Protocolos de bioseguridad

Figura 21

Categoría 1



Nota: Estos datos se obtuvieron gracias a las entrevistas realizadas a la muestra mencionada para dicha categoría y fueron procesados a través del Atlas.ti en una nube de palabras con las preguntas generadas para esta categoría.

De acuerdo con Friese (2019), la nube de palabras en una manera rápida de poder ver lo que contiene un documento en formato texto, asimismo, esta muestra la frecuencia en la que se repite una palabra, colocándose con mayor tamaño la que más se repite, en caso contrario, a menos repetición menos tamaño.

Entonces, podemos observar que en la nube de palabras de la categoría uno se muestra que entre las más mencionadas están mascarilla seguido de guante, mameluco, alcohol, desinfección, fumigación, equipo, COVID, facial, protector, contingencia, entre otros que, se puede interpretar evidentemente que estos términos son los más ligados a la primera categoría. Asimismo, lo menos mencionados son MINSA, fumigación, CENFOTUR, prevención, DIRCETUR, responsabilidad, salvaguardar entre otros, sin embargo, esto no hace referencia a que sea menos relevante para la investigación, sino se refiere a la perspectiva que han tenido los entrevistados sobre lo que está relacionado o ligado a este término. Las subcategorías de esta categoría son:

A. Medidas generales de bioseguridad

Para la recolección de datos de esta subcategoría se plantearon cuatro preguntas que estaban relacionadas también con las subcategorías de la segunda categoría (Se observará al detalle más adelante), la pregunta genérica fue ¿Los servicios turísticos con los que cuenta Cerro Azul como establecimientos de hospedaje, restauración y esparcimiento o recreación emplean las medidas generales de bioseguridad? ¿Cuáles son?

Algunos datos recolectados fueron los siguientes:

“(…) la reapertura de los establecimientos ha sido por temporadas, de acuerdo a las normas dictadas, se comenzó con el cierre total cuando estuvo en auge la pandemia y posteriormente con la opción de la venta de delivery. Además, siempre incluyendo las medidas generales como el metro y medio de distanciamiento, el uso de las mascarillas, el uso del alcohol (...) el aforo reducido, entre otros aspectos (...)”. (I1, pregunta 01)

“(…) hemos accionado de la forma que íbamos cumpliendo la normativa y justamente en ese tiempo hemos avanzado en ir categorizando a los establecimientos, ya que los requisitos para esto iban de la mano con las medidas dictadas (...)”. (I1, pregunta 02)

“(…) La reapertura comenzó con el aforo reducido y también hemos ido trabajando de la mano con el distanciamiento social, con el uso adecuado de los planes de contingencia y siempre cumpliendo los protocolos que estaban indicados según la norma”. (I1, pregunta 03)

“(…) para la reapertura debían hacer su plan de contingencia y cumplir con los puntos de defensa civil, para la verificación de esto estuvimos de la mano con nuestra unidad también de Defensa Civil, también les apoyábamos para poder conseguir los permisos adecuados”. (I1, pregunta 07)

“(…) al principio debían tener un protocolo para uso y desinfección, como se debía cambiar, cómo debía estar ventilado una habitación, las áreas, posteriormente se sumaron medidas que se debían ir cumpliendo (...)”. (I2, pregunta 01)

“Claro, se puso mano dura cuando se empezó con la reactivación porque hubo un tiempo donde estaba prohibido totalmente ese tipo de manejos, solamente si bien recuerdas estaba el Delivery, ya que se había prohibido que se coma en las instalaciones (...) el tema de los tachos diferenciados, dispensadores de alcohol, todos a la mano, zona de lavado de mano tanto para trabajadores, tanto para clientes, zonas de desinfección de calzado el tema de la toca, entre otros (...)”. (I2, pregunta 02)

“(...) del tema de bioseguridad hay planes de contingencia en casos de riesgos, por eso también en los operativos se acompañan con tanto centro de salud, como personas de defensa civil porque hay un riesgo siempre latente, porque se está trabajando en cocina, se está trabajando con fuego, con material punzocortantes, incluso también se veían el tema de los alimentos que estaban en veda, que estaban prohibidos, todo eso se tenía que ir viendo (...)”. (I2, pregunta 03)

“En los deportes acuáticos y de aventura se les exigía también el plan de contingencia, los permisos correspondientes y todo el tema de desinfección y limpieza, sin embargo, hubo ciertos deportes que no podíamos tener control de la aplicación de todos los protocolos debido a que no había un intermediario”. (I2, pregunta 07)

“(...) el pediluvio en la puerta de ingreso o en la puerta principal, tenemos dispensadores de alcohol (...) los letreros de usar mascarillas, del aforo por el COVID, del distanciamiento que se debe de dar entre personas, igual en el piso los letreros, al momento de ingresar se toma la temperatura, se pide carnet de vacunación (...)”. (I3, pregunta 01)

“(...) el pediluvio en la entrada, el alcohol, la temperatura y el carnet de vacunación qué es lo principal y el distanciamiento entre mesa y mesa (...)”. (I3, pregunta 03)

“(...) fumigan las motos, las desinfectan, las limpian una por una. Además, cuentan con un sprait de alcohol individual y si no tienen las mascarillas también se les brinda (...)”. (I3, pregunta 07)

“(...) al ingresar se encontraba el pediluvio, después el tema de lavado de manos o bien la desinfección mediante alcohol, luego el tema de la mascarilla que hasta ahora he visto que se persiste y sigue todavía y la desinfección oportuna de todos los materiales (...)”. (I4, pregunta 01)

“(…) cuando se inició el tema de la pandemia no había atención al público y se realizaba el Delivery (…) también se verificaban los planes de seguridad y prevención por temas de manipulación de alimentos, y que estas personas contaran con el carnet (…) en los restaurantes el aforo fue ya un 50% y así gradualmente (…) además el tema de las mesas, las distancias, el aforo, que al ingreso realicen el tema de lavado (…)”. (I4, pregunta 02)

“(…) en el caso de los deportes de aventura está el uso de los implementos como casco, guantes, coderas, rodilleras por algún riesgo que puedan suscitarse. También el trayecto, ellos también solicitan un uso especial de la vía pública (…)” (I4, pregunta 07).

“(…) el delivery fue el salvavidas para reactivarnos todos los que prestamos el servicio turístico, pero como dicen la frase: la carne viene con hueso, puesto que si nos reactivamos teníamos que cumplir ciertos perfiles, ciertos protocolos, lineamientos que pedía el estado y que era dentro de todo razonable (…)” (I5, pregunta 02)

“(…) hubo restobares y una que otra discoteca, al principio a todos les costó adaptarse, pero como era parte de una exigencia sí o sí se han adaptado (…)” (I5, pregunta 03).

“(…) si hablamos del 100% de Cerro azul yo si considero que un 85% cumplió fielmente y, no solamente como te lo vuelco a repetir por un tema de obligación que sea normando y porque la ley te lo manda, creo que lo hicimos más por un principio de querer salvaguardar su vida y la de los demás y eso ha concientizado a la población para que cumpla, es como decir que está en juego nuestras vidas (…)”. (I5, pregunta 07)

“(…) toda desinfección correcta en su época, el distanciamiento que ya no es obligatorio, pero todavía lo siguen haciendo, pero en la época de post pandemia cuando recién nos liberaron todo estaba bien (…) el distanciamiento, la desinfección, el uso de mascarillas, el aforo disminuido como mandaba la ley, ya que fue gradual, todo de acuerdo a lo que decían los protocolos lo que enviaban los decretos supremos guiándose basada en el protocolo de la OMS y del MINSA”. (I6, pregunta 01)

“(…) ellos siempre han tenido que tener mucho cuidado con la sanidad porque ellos pasan por ese control, por la red de salud Cañete- Yauyos, en esta zona que es el

MINSA. En primer lugar, no se podía realizar nada debido a que hubo cierre total, pero luego que nos dieron el permiso tuvieron que ir cumpliendo, alguno a regañadientes, pero finalmente en su mayoría lo hicieron, como el aforo reducido, el distanciamiento en su local; sacar mesas y sillas, colocar alcohol tanto en gel como en líquido; en las entradas hacer la desinfección, el uso de mascarilla, solamente se lo quitaban para comer (...). (I6, pregunta 02)

“(...) Durante las clases grupales, se evitaba sentarse juntos para mantener el distanciamiento social, aunque se intentaba evitar las clases grupales, a veces no había otra opción y era necesario llevarlas a cabo. Durante estas clases, se mantenía una mayor distancia entre los participantes y se llevaba a cabo un proceso de desinfección. El entrenamiento se realizaba usando únicamente la mascarilla, la cual se quitaba al ingresar al agua, pero solo por parte de los alumnos, no de los instructores, estos siempre usaban mascarilla. Además, se crearon máscaras especiales para el agua con un sistema de fijación en la parte posterior, aunque a veces estas máscaras no ajustaban perfectamente. A pesar de las incomodidades, siempre se buscaba garantizar la seguridad de los clientes y brindar tranquilidad a los padres”. (I6, pregunta 07)

“(...) El tema de los implementos de bioseguridad era crucial, como el uso de alcohol para la desinfección de los clientes. Además, se tomaban medidas para mantener la distancia entre las personas durante todo el tiempo. Se aplicaban técnicas para evitar que el personal estuviera cerca de los clientes durante períodos prolongados. Por ejemplo, se utilizaba un carrito donde se dejaban los platos, permitiendo que los clientes los retiraran por sí mismos, reduciendo así la manipulación de los alimentos”. (I7, pregunta 01)

“(...) Las discotecas no estaban funcionando, no tenían mucho éxito, así que optaron por utilizarlos como restaurantes para mantener el negocio. La mayoría opta por convertirse en restaurantes y, por supuesto, aplican los protocolos de bioseguridad que se indican”. (I7, pregunta 03)

“En cuanto al surf, inicialmente no estaba permitido, pero después de un tiempo, aproximadamente un año desde que comenzó la pandemia del COVID, se permitió la práctica de deportes únicamente. Algunos lugares han estado aplicando esta medida para permitir la práctica del deporte”. (I7, pregunta 07)

“(…) Los protocolos de bioseguridad son para la atención al cliente en el sector turístico, y son aplicables a todos. Todos debemos cumplir con estas normas y protocolos para combatir y enfrentar esta situación”. (I8, pregunta 01)

“En el caso de todos los establecimientos, los protocolos de bioseguridad son los mismos. En nuestro caso, son incluso más exigentes, especialmente en los servicios de restaurantes y bares. Sin embargo, en el caso de los bares, estos se cerraron en los primeros tres meses”. (I8, pregunta 03)

“Todos nosotros hemos recibido capacitación. Además, pertenecemos a un grupo de socios y asociados, aunque no somos numerosos, somos alrededor de 20. Los asociados cumplimos con los protocolos establecidos”. (I8, pregunta 07)

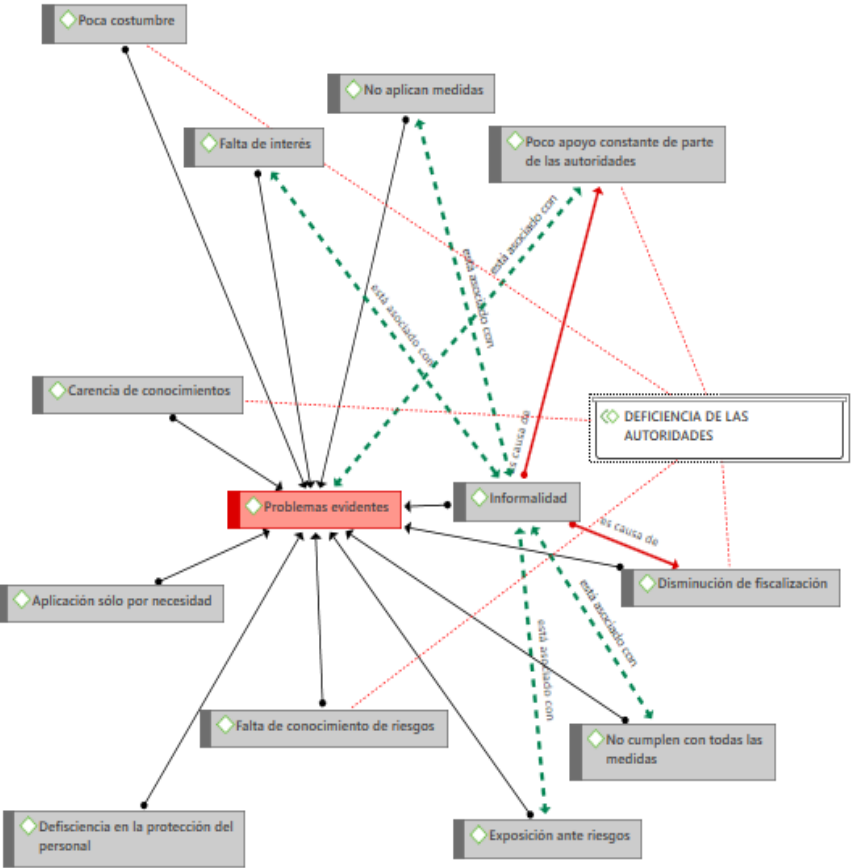
Tabla 26

Problemas evidenciados: realidad problemática.

Título	Problemas evidenciados
Objetivo	Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul.
Técnica	Observación
Descripción	El distrito de Cerro Azul es considerado la mayor área turística después de Lunahuaná. Este, cumple con todas las medidas de bioseguridad según se puede observar, sin embargo, se hace visible algunos problemas, como el no aplicar correctamente estas medidas, ya que muchas veces lo hacen solo por necesidad o simplemente no las aplican y esto se presenta más en las empresas informales, quienes muchas veces no muestran un interés por la formalización, lo cual provoca que sigan cometiendo negligencias, ya que no protegen correctamente a su personal y los exponen constantemente ante riesgos, incluyendo a sus clientes. Esto, se puede considerar como una consecuencia de la disminución de fiscalizaciones en las zonas de mayor informalidad o el poco apoyo constante que deberían recibir estos establecimientos, por ende, se hace presente la existencia de una deficiencia por parte de las autoridades, ya que también, ellos tienen el deber de mostrar la

información necesaria para que tengan conocimientos generales de la aplicación de los protocolos y los riesgos a los que se exponen por no cumplir estos, además, son los que deberían inculcar la costumbre de incluir estas medidas a todo servicio turístico, por lo menos los que están bajo su jurisdicción, ya que bien sabemos, la falta de costumbre no es un problema solo del distrito, sino a nivel nacional.

Red de códigos

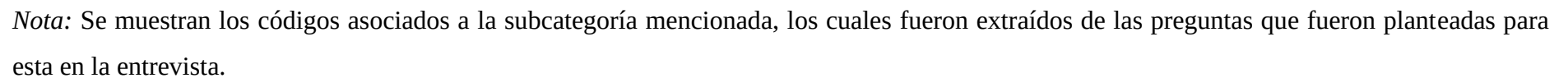


Imágenes



Nota: Se muestra la ficha técnica de observación de problemas evidenciados. Las fotos fueron tomadas en trabajo de campo.

Subcategoría 1: Medidas generales de bioseguridad



B. Elementos de protección personal

Para recopilar datos sobre esta subcategoría, se planteó la siguiente pregunta: "¿El personal de los servicios turísticos cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que les ayuden a la prevención del contagio?" Esta pregunta se adaptó según el rol de la persona entrevistada. Por ejemplo, para los administradores y/o propietarios de establecimientos, se formuló la pregunta en relación a su empresa: "¿Su personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que les ayuden a la prevención del contagio?".

A continuación, se presentan algunos de los datos principales recopilados:

“Si, ellos cuentan con los equipos necesarios, sobre todo los de cocina en los restaurantes deben contar con los guantes y la toca, incluso hubo un tiempo que debían usar mamelucos para evitar la contaminación de los alimentos (...) debían ser desinfectados constantemente, porque debían estar con su alcohol cerca y lavarse las manos continuamente”. (I1)

“(...) con el tema de salubridad y el tema de la pandemia ya se le agregaban los guantes y el tema del protector facial, la mascarilla, la rejilla para el cabello (...)”. (I2)

“(...) la dueña habilitó mamelucos completos para las personas de limpieza, lavandería, mantenimiento, también dio sus caretas, las mascarillas KN, guantes para los que ingresaban a las habitaciones (...)”. (I3)

“En un contexto donde los casos de COVID estaban en su punto máximo, se hizo hincapié en el uso de mamelucos, mascarillas y protectores faciales debido a la propagación del virus”. (I4)

“(...) primero trabajaban como si fueran unas astronautas porque tenían los mamelucos, mascarilla, protector facial (...) todo el personal estaba vacunado, tenía que tener el carnet de sanidad que es primordial para que ellos puedan trabajar (...) el alcohol si hasta ahora lo manejamos porque ya nos hemos acostumbrado”. (I5)

“Sí, sí se exige hasta ahora que el personal esté recogido y cubierto el cabello, use guantes y se desinfecten (...)”. (I6)

“(…) se utilizó las caretas faciales, doble mascarillas, tanto las KN como las desechables, siempre se les brinda los EPPS a nuestros trabajadores”. (I7)

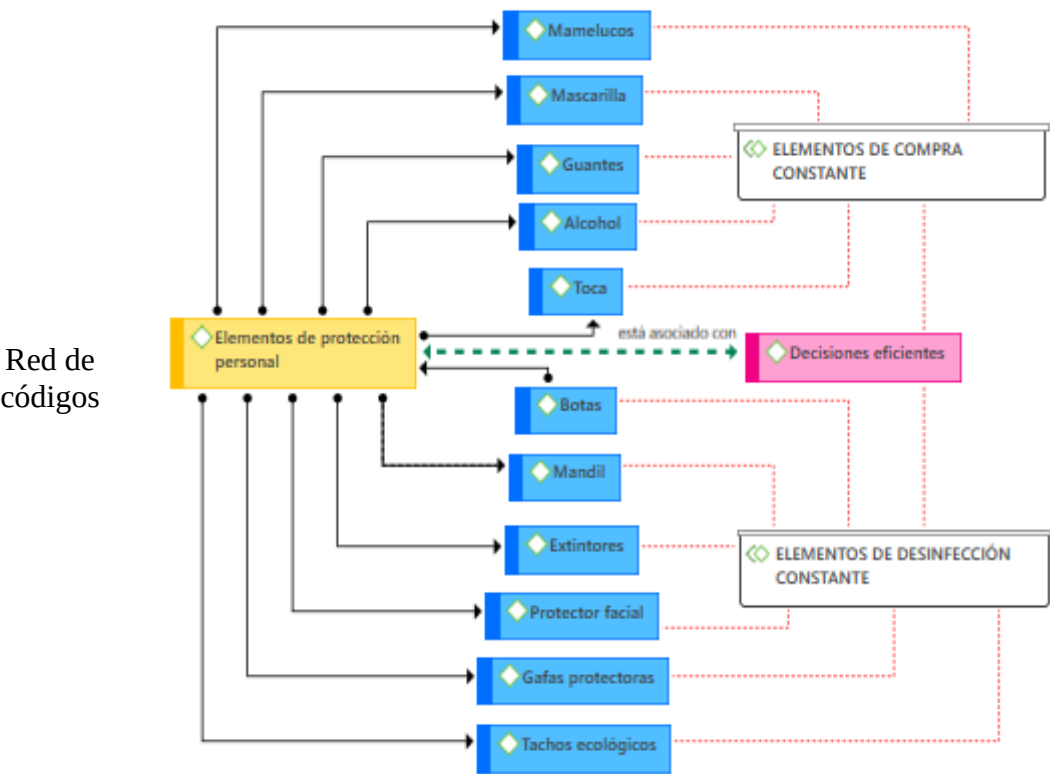
“(…) en cuanto a la vestimenta teníamos que comprar mandiles, overoles, guantes, las tocas, todo lo que se requiere para que una persona realmente afronte esta situación y lo seguimos haciendo. El personal entra a una habitación previamente con sus mamelucos porque no sabemos qué puede pasar (…)”. (I8)

Tabla 27

Compra de equipamiento necesarios: Una necesidad

Título	Compra de equipamiento necesarios: Una necesidad
Objetivo	Describir la importancia de la compra de equipos e implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul.
Técnica	Observación
Descripción	<p>La protección personal es fundamental para garantizar la salud y prevenir accidentes en el entorno laboral. Los administradores de los establecimientos comprendieron la importancia de cumplir con las medidas establecidas por el Estado y se dieron cuenta de que necesitaban adquirir implementos adicionales para cumplir plenamente con las normas. Por lo tanto, se vieron en la necesidad de comprar diversos equipos, uniformes e implementos como tocas, mamelucos, protectores faciales, lentes, mascarillas, extintores, tachos ecológicos, botas, entre otros, con el fin de proteger a sus empleados y clientes. Algunos de estos elementos son de uso constante y requieren compras regulares, mientras que otros son desinfectados periódicamente.</p> <p>Es importante destacar que esta decisión no fue impuesta por obligación, sino que fue tomada como una medida eficiente tanto por las autoridades públicas como privadas. Los administradores demostraron iniciativa y comprensión al cumplir con los protocolos de bioseguridad, y estuvieron dispuestos a tomar las decisiones</p>

necesarias para garantizar el bienestar de todos los involucrados, tanto internos como externos.



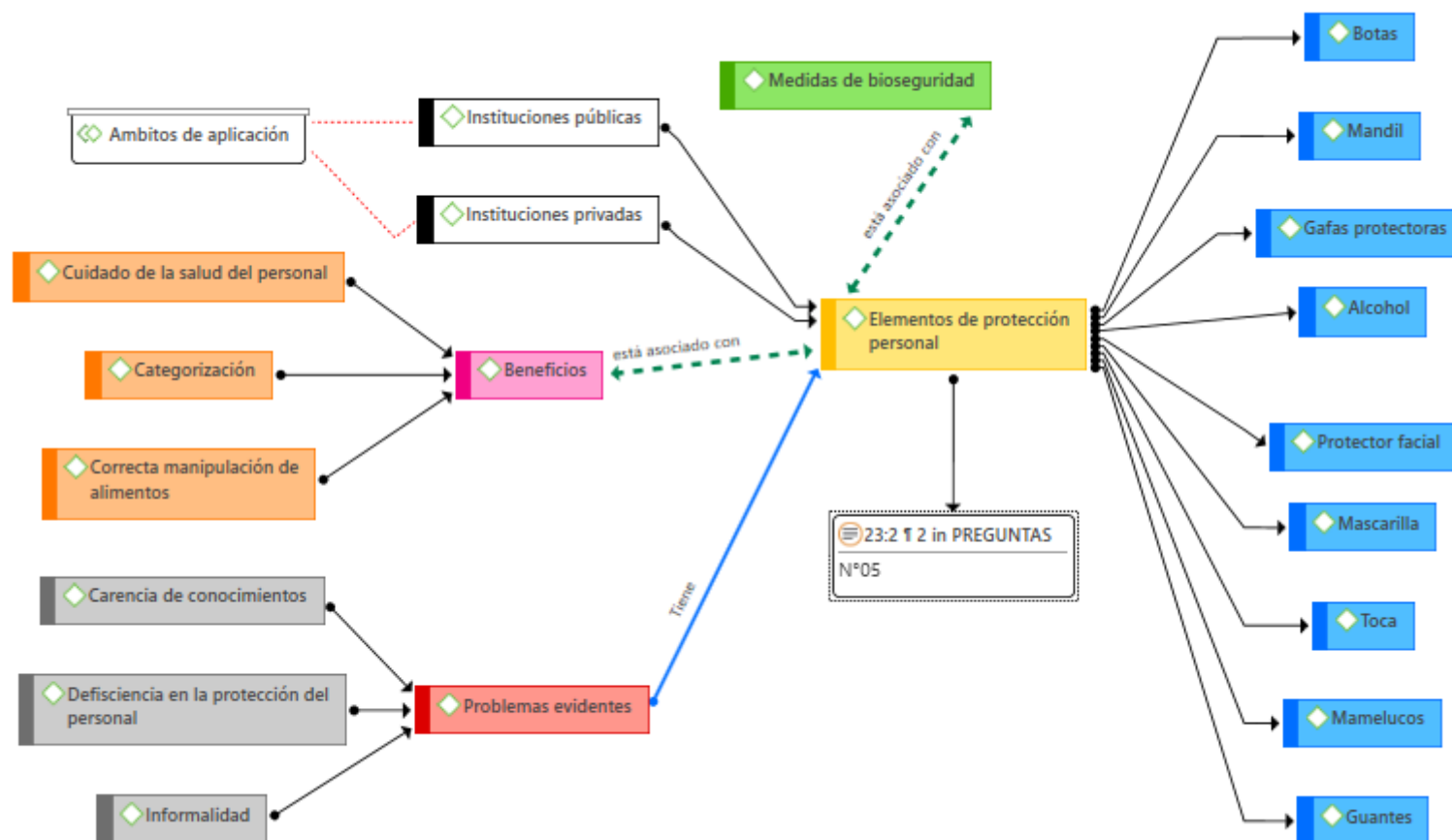
Imágenes



Nota: Se muestra la ficha técnica de observación de la compra de equipamiento necesarios. Las fotos fueron tomadas en trabajo de campo.

Figura 23

Subcategoría 2: Elementos de protección personal



Nota: Se muestran los códigos establecidos para esta subcategoría, los cuales fueron extraídos también de la pregunta establecida para su análisis.

C. Prevención y control

Para recopilar datos en esta subcategoría, se planteó una pregunta específica: ¿Es obligatoria para el personal recibir capacitación informativa sobre enfermedades y riesgos antes de comenzar a trabajar en la empresa? Es importante mencionar que esta pregunta se adaptó según la posición de la persona entrevistada. Por ejemplo, a los administradores o propietarios de los establecimientos se les hizo la misma pregunta, pero enfocada en su propia empresa: ¿Es obligatorio para su personal recibir capacitación informativa sobre enfermedades y riesgos antes de comenzar a trabajar en su empresa?

Algunos datos principales recolectados fueron los siguientes:

“Sí, se ha considerado las capacitaciones como un requisito fundamental. Hemos recibido apoyo de entidades como la Universidad de Cañete y el CENFOTUR. Estas capacitaciones nos han permitido cumplir con las normas y regulaciones establecidas”. (I1)

“(…) Claro, se han llevado a cabo capacitaciones gratuitas, proporcionadas por la red de salud y el gobierno nacional. Estas capacitaciones se han adaptado al uso de la tecnología virtual, especialmente durante la pandemia”. (I2)

“La dueña del establecimiento se inscribió en una capacitación en Lima sobre la reactivación del hospedaje y los cuidados contra el COVID-19. Luego, compartió estos conocimientos con nosotros a través de sesiones virtuales en Cañete, enfocándose en los procedimientos de limpieza”. (I3)

“Antes del inicio de la temporada de verano, la municipalidad ofreció capacitaciones virtuales para todos los giros, incluyendo restaurantes y hoteles. Estas capacitaciones fueron importantes para adaptarnos a la situación y promover el comercio local”. (I4)

“(…) Después de casi 4 años de estar en pandemia, todos nos hemos adaptado a la nueva normalidad. Hemos recibido capacitación a través de diferentes medios, como la televisión, la radio y plataformas en línea. Estamos bien informados en cuanto a este tema”. (I5)

“(…) La municipalidad, la Unión de la Red de Salud de Cañete Yauyos, la Universidad de Cañete y otros organismos relacionados con el turismo nos han brindado numerosas charlas y capacitaciones”. (I6)

“Antes de abrir nuestras puertas a los clientes, todos recibimos capacitación en temas de bioseguridad y manipulación de alimentos en la cocina. Estas capacitaciones eran necesarias para obtener el permiso de la municipalidad. Nos aseguramos de cumplir con todas las pautas establecidas (…)”. (I7)

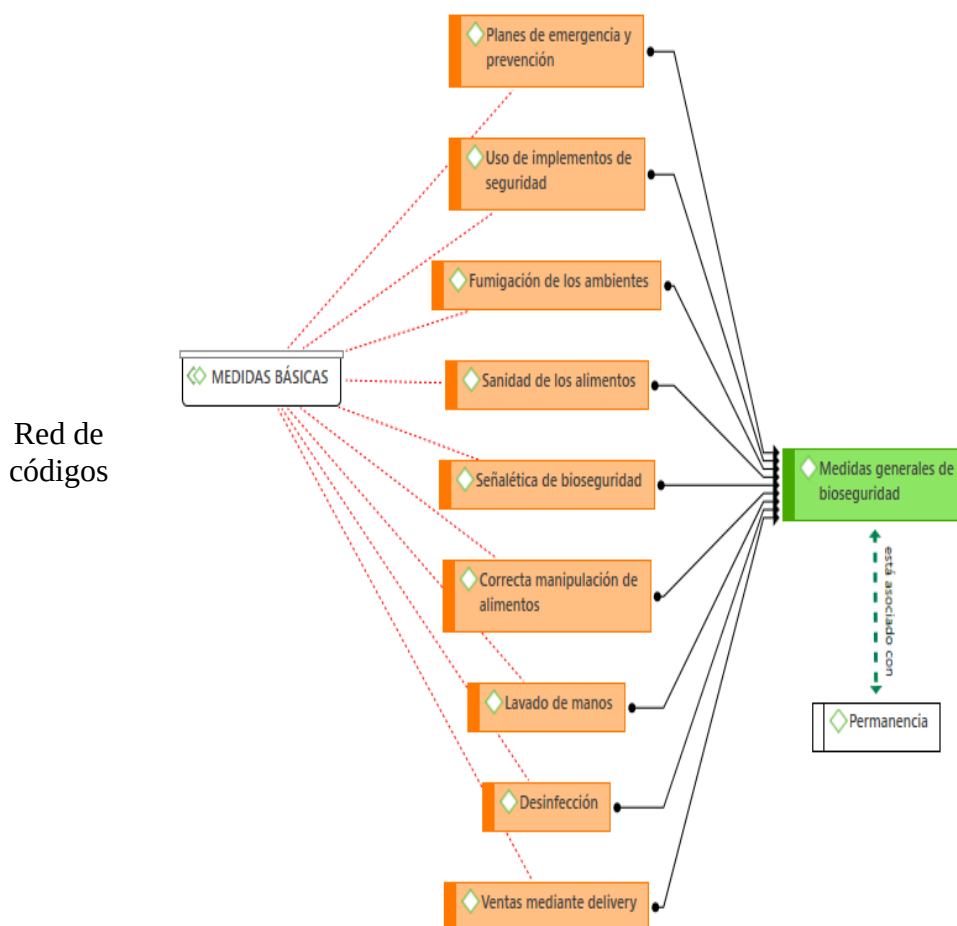
“Es importante destacar que cuando nosotros nos capacitamos, todos los demás también reciben capacitación. Todas las sesiones de capacitación se llevan a cabo a través de la plataforma Zoom, lo que brinda comodidad a los participantes, ya que pueden asistir desde sus propias casas”. (I8)

Tabla 28

Permanencia de los protocolos de bioseguridad: Una prioridad

Título	Permanencia de los protocolos de bioseguridad: Una prioridad
Objetivo	Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul.
Técnica	Observación
Descripción	Durante las entrevistas, tanto los entrevistados como el personal que los rodeaba expresaron su opinión sobre la implementación de los protocolos de bioseguridad en sus establecimientos. Coincidieron en que estos protocolos seguirán siendo permanentes, aunque quizás no tan estrictos como durante el apogeo de la pandemia. Reconocieron la importancia de mantener las medidas indispensables para proteger la salud del personal y de quienes los rodean, no solo frente al COVID-19, sino también frente a otras enfermedades. Se dieron cuenta de que estas medidas han llegado para quedarse y que deberían haberse implementado desde siempre, no solo como respuesta a una enfermedad tan grave. Por otro lado, los administradores de

la mayoría de los servicios turísticos comprendieron que al mantener estas medidas de manera constante y sin bajar la guardia, se convertirán en un hábito que con el tiempo se transformará en una costumbre arraigada.



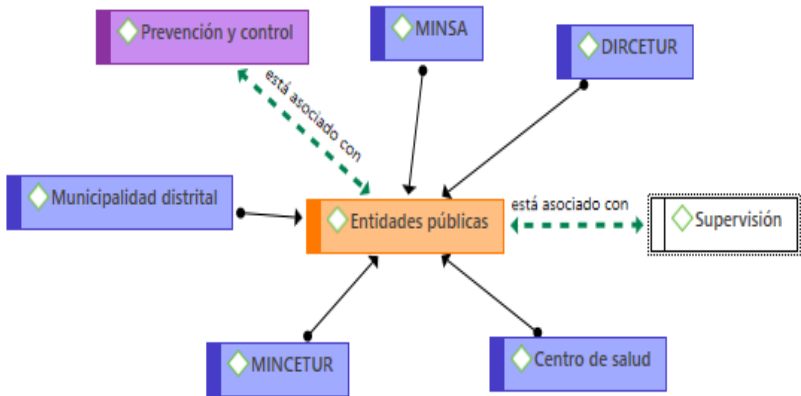
Imágenes



Nota: Se muestra la ficha técnica de observación de la permanencia de los protocolos de bioseguridad. Las fotos fueron tomadas en trabajo de campo.

Tabla 29

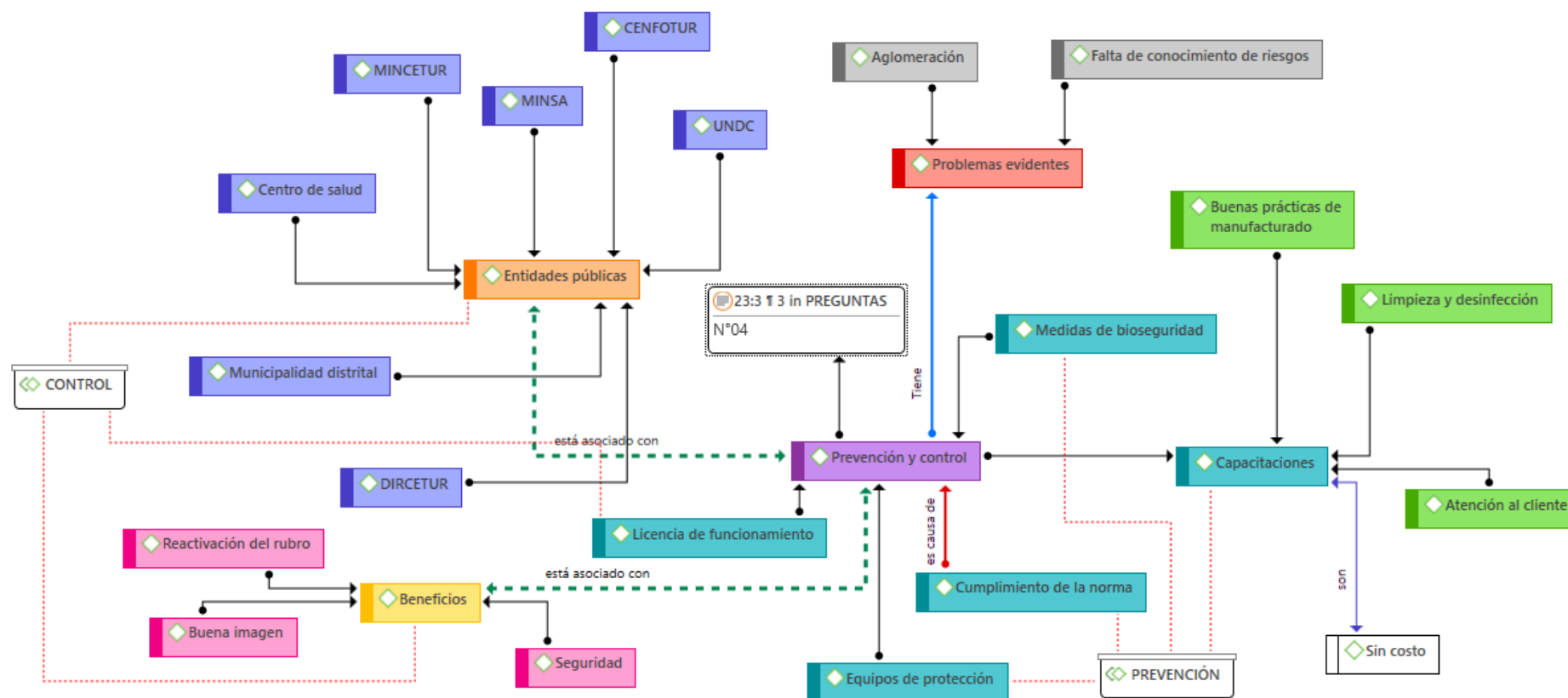
Supervisión: Un elemento importante del control

Título	Supervisión: Un elemento importante del control
Objetivo	Describir la importancia de la supervisión en la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul.
Técnica	Observación
Descripción	<p>Para poder asegurar la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad que se iban estableciendo por el estado a medida de recomendación o a través de las normas, las autoridades competentes se aseguraron de fiscalizar y supervisar a las empresas de servicios turísticos para que cumplan con los requerimientos necesarios para comenzar su funcionamiento o para continuar con estos. Fueron muchas las entidades que apoyaron que esta misión, dirigiendo en primer lugar la Municipalidad distrital de Cerro Azul y la subgerencia de fiscalización y policía nacional, además del personal del centro de salud y el MINSA.</p>
Red de códigos	
Imágenes	

Nota: Se muestra la ficha técnica de observación de supervisión de la aplicación de los protocolos de bioseguridad. Las fotos fueron tomadas en trabajo de campo.

Figura 24

Subcategoría 3: Prevención y control del personal



Nota: Se muestran los códigos asociados a la subcategoría mencionada, que fueron extraídos de la pregunta establecida para medirla. Asimismo, se hace la relación respectiva de los códigos que se encuentran asociados y/o dentro a otros códigos.

D. Planes de contingencia

Para recopilar información se planteó la siguiente pregunta: ¿Los establecimientos que brindan servicios turísticos cuentan con un plan de contingencia?, asimismo, la pregunta fue adaptada según la persona que fue entrevistada.

A continuación, se presentan algunos datos principales recopilados:

“Sí, efectivamente. Teníamos la obligación de contar con un plan de contingencia. Cada establecimiento debía tenerlo y presentarlo en la Municipalidad como requisito para poder abrir su negocio”. (I1)

“(…) El plan se enfocaba en la prevención, específicamente en la prevención de esta enfermedad y en cómo actuar frente a una persona sospechosa de tener COVID-19. Se centraba en medidas de prevención, como fumigaciones y desinfecciones regulares”. (I2).

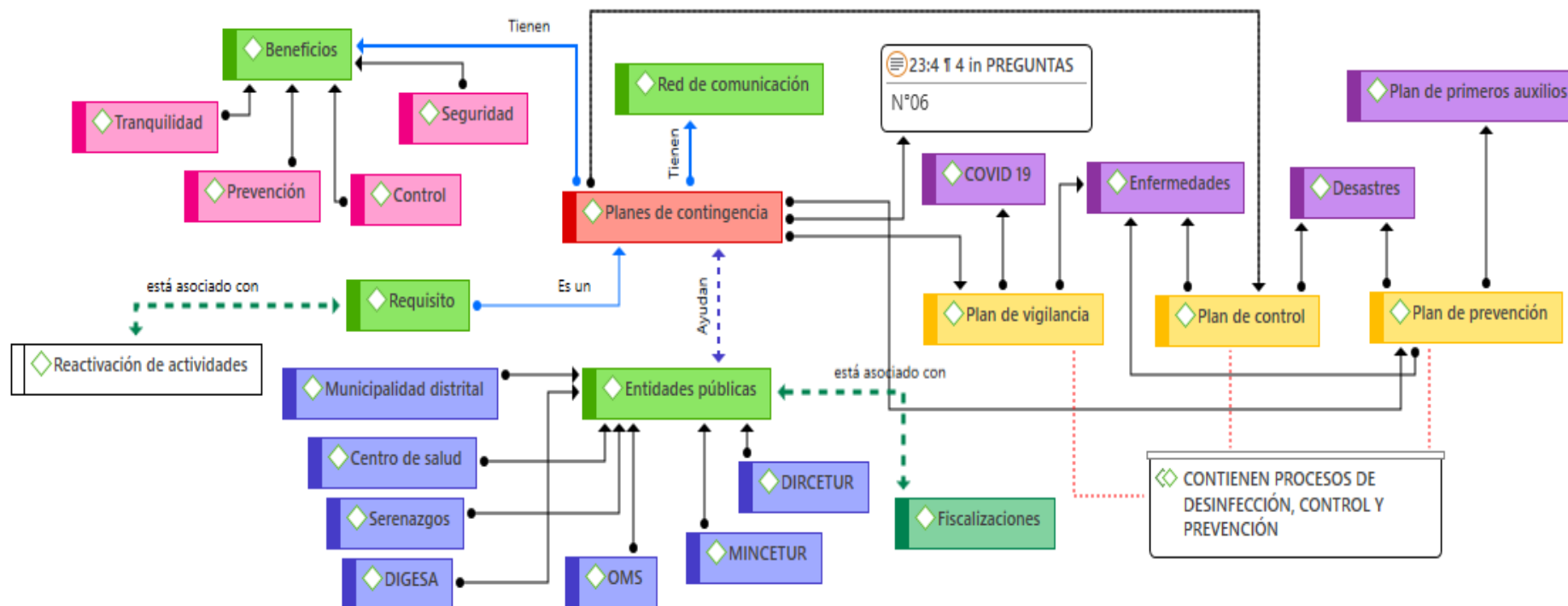
“La municipalidad nos proporcionó los formatos necesarios para que pudiéramos identificar casos sospechosos en nuestro establecimiento”. (I3).

“Para la apertura de cualquier establecimiento, se exigía un plan de contingencia. Durante el tiempo de la pandemia, con los establecimientos cerrados, gradualmente se fue solicitando este plan como parte de los requisitos, además de la licencia de funcionamiento, la evaluación de defensa civil y los procedimientos de fumigación. El plan de contingencia nos permitía establecer cómo íbamos a llevar a cabo nuestras actividades y cómo íbamos a cumplir con los protocolos en nuestro hotel, restaurante, tienda o cualquier otro tipo de negocio”. (I4)

“Claro, para poder abrir nuestro establecimiento, se nos solicitó presentar un plan de control y vigilancia detallando los equipos que íbamos a utilizar, los certificados de fumigación, los certificados de los extintores y los certificados de limpieza. Había un control riguroso en cuanto a la limpieza, fumigación y también en la capacitación del personal de cocina y atención al cliente. Tuvimos que establecer fechas específicas para llevar a cabo estas capacitaciones. Fue gracias a este proceso de evaluación y cumplimiento de requisitos que el MINCETUR nos otorgó el permiso necesario para operar (...) (I7).

Figura 25

Subcategoría 4: Plan de contingencia ante el caso del COVID 19



Nota: Se muestran los códigos asociados a la subcategoría mencionada, en base a la perspectiva de los informantes, mediante la pregunta planteada para su análisis.

5.1.2 Categoría 2: Servicios turísticos

Figura 26

Categoría 2: Servicios Turísticos



Nota: Estos datos se obtuvieron en base a las preguntas realizadas para dicha categoría en las entrevistas y fueron procesados a través del software Atlas.ti en una nube de palabras.

De acuerdo a lo expuesto previamente por Friese (2019), se observa que las palabras más frecuentes en las entrevistas son establecimiento, servicio, turístico, capacitación, restaurante, zona, permiso, salubridad, playa, entre otras. Estas palabras reflejan las características de los servicios turísticos presentes en el distrito de Cerro Azul, según la perspectiva de los entrevistados. Por otro lado, se identificaron palabras menos mencionadas como certificado, diversificar, circuito, difusión, delivery, entre otras. Cabe destacar que la presencia reducida de estas palabras no implica una menor relevancia o disponibilidad de dichos recursos o servicios turísticos en el distrito de Cerro Azul, sino simplemente indica su menor frecuencia de mención a lo largo de las entrevistas. En cuanto a las subcategorías de esta categoría, se mencionan:

A. Alojamiento

Durante la recolección de datos de esta subcategoría, se planteó una pregunta relacionada con las medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento. La pregunta formulada fue: ¿Los establecimientos de brindan el servicio de alojamiento en el distrito cuentan con las medidas generales de bioseguridad?, esta pregunta se ajustó de acuerdo a la persona entrevistada, considerando si eran dueños o administradores de establecimientos de alojamiento, por ejemplo “¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad en su establecimiento de alojamiento?”

A continuación, se presentan algunos datos principales que fueron recopilados mediante las respuestas en las entrevistas y que ayudaron en el análisis de esta subcategoría:

“(…) vino la pandemia y también vino la necesidad (…) nos enfocamos en lo que era hotelería porque las personas pernoctaban, había uso de las instalaciones, se tenía que armar un protocolo para uso y desinfección (…) pero ahí también hubo un punto positivo, se vio que muchos de los establecimientos hoteleros mostraron tener esa intención, de querer ellos mejorar sus instalaciones y querer estar formalizados porque entendieron que era necesario y que había un segmento, un mercado de personas que buscaba justamente eso, que podían alcanzar la calidad de sus servicios y que podían incluso obtener mejores ganancias (…) Si bien es cierto el establecimiento se inscribe solo, pero nosotros como entidad pública podíamos asesorarlos y recomendarles primero, estudiar juntos los reglamentos, todos los requisitos que te piden (…) los estándares que piden la DIRCETUR de la mano con la MINCETUR, que son los entes que están evaluando todos estos temas”. (I2)

“(…) durante la implementación de las medidas generales de bioseguridad en nuestro establecimiento de alojamiento, nos solicitaron llevar un sistema de documentación por habitación. En este sistema, debíamos registrar el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico de cada persona que ingresaba. El objetivo era tener un archivo completo para poder notificar a los demás huéspedes en caso

de detectar un caso positivo de COVID-19 en la misma fecha de estadía. De esta manera, podrían tomar las precauciones necesarias o informarles sobre la situación para que también se puedan realizar pruebas de detección. Además, para minimizar el contacto físico, implementamos el envío de la reserva en formato PDF, solicitando a los huéspedes que lo impriman, escaneen y nos lo envíen de vuelta. Así, al momento de su llegada, solo necesitamos entregarles la llave, el control de acceso y procesar el pago preferiblemente con tarjeta, evitando así un contacto cercano con el cliente”. (I3)

“(…) El área de fiscalización, nos exigía contar con la licencia de funcionamiento y los respectivos certificados de defensa civil y fumigación. Tanto el Ministerio Público como la municipalidad nos presionaron para garantizar que realizáramos la fumigación de nuestros ambientes. Esta medida tenía como objetivo prevenir la propagación del virus COVID-19 y evitar su expansión dentro de nuestras instalaciones”. (I4)

“(…) Si bien es cierto que existen muchos establecimientos formales, también es cierto que la informalidad es una realidad no solo en Cerro Azul, sino a nivel nacional. La informalidad es un problema que enfrentamos diariamente, y hemos invitado a muchos negocios informales a que se vayan formalizando gradualmente. La formalización también es un proceso que nos ayuda a adquirir hábitos y a cumplir con las normas establecidas. (...)”. (I5)

“(…) En cuanto a la municipalidad, es importante destacar que hemos tenido una gestión activa en términos de inspecciones. Siempre han estado realizando monitoreos constantes a todos los prestadores de servicios, ya sean restaurantes, hoteles, minimarket o mercados. Ha habido una inspección constante y capacitaciones relacionadas con el tema del COVID. Desde mi perspectiva, no puedo desmerecer el trabajo realizado por la municipalidad y sus funcionarios en este aspecto”. (I5)

“(…) inclusive se hace charlas a las que yo participo también como agencia turística y como agencia de surf junto con los restaurantes y hoteles y todos los dedicados al turismo aquí en Cerro Azul (...)”. (I6)

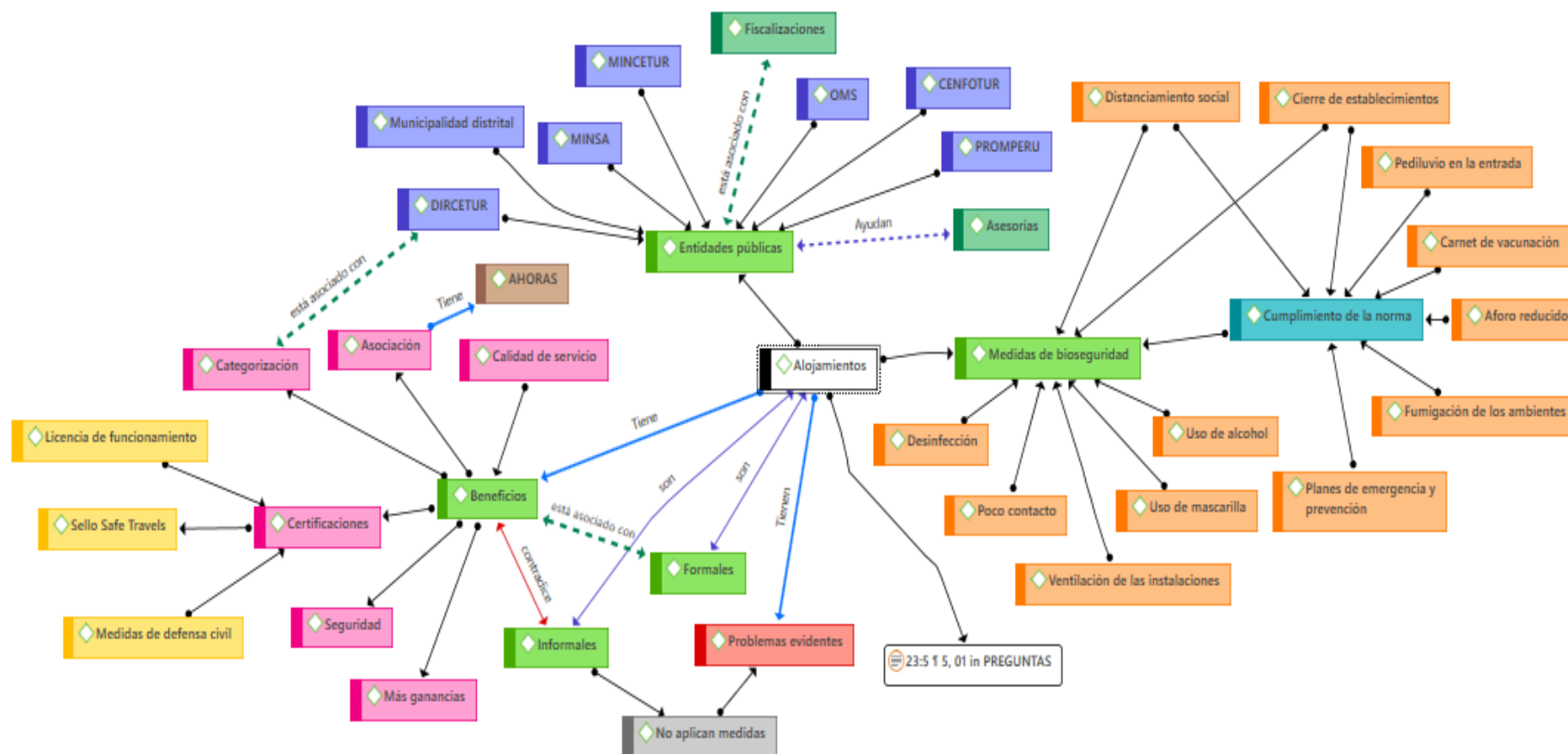
“(…) Siempre había presencia policial que se encargaba de supervisar la seguridad y aplicar multas a quienes no cumplían con los permisos requeridos. Los primeros años fueron realmente complicados, ya que se estaba en proceso de ajustar y cumplir con todas las regulaciones. Sin embargo, a medida que las cosas se fueron acomodando, pudimos trabajar de manera más fluida y comenzaron a aplicarse las normas de forma adecuada. (...)”. (I7)

“Para ser sincera en el tema de la pandemia algunos no aplicaron, como algunos sí cerraron del todo por el tema también del contagio, pero otros (...) venían a escondidas y lo aceptaban, a sus mismos clientes que tenían de tiempo, como aquí también nos ha pasado ha visto cliente que decían, no importa a escondidas, pero uno no podía arriesgarse (...)”. (I7)

“(…) nos han ayudado por varios medios entre ellos las AHORAS qué son las asociaciones de hoteles, restaurantes y afines se ha gestionado también con CENFOTUR el mismo Promperú y MINCETUR que son los que hacen alianzas (...) Igualmente con el gobierno local que se ha preocupado con capacitarnos al respecto con todos los protocolos de bioseguridad para atención al cliente turístico (...)”. (I8)

Figura 27

Subcategoría 1: Alojamiento



Nota: Se muestran los códigos asociados a la subcategoría mencionada, asimismo se hace la relación respectiva de los códigos que se encuentran asociados y/o dentro a otros códigos.

B. Restauración

Durante la recolección de datos de esta subcategoría, planteé una pregunta que se relaciona con la implementación de medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de alimentación en Cerro Azul. La pregunta de análisis fue: ¿Todos los establecimientos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Se realizan inspecciones? Al entrevistar a los participantes, adapté la pregunta según corresponda, por ejemplo: ¿Su restaurante aplica las medidas generales de bioseguridad? ¿Le realizan inspecciones?

A continuación, presento algunas respuestas de la muestra extraída de las entrevistas para verificar los datos. Según los informantes, la mayoría de los restaurantes cumplieron con los protocolos de bioseguridad e incluso hubo mucho aporte por parte de las entidades públicas ya que realizaban fiscalizaciones constantes:

“Claro, se aplicó un enfoque estricto cuando comenzó la reactivación, ya que hubo un período en el que ciertos tipos de operaciones estaban totalmente prohibidos, como recordará, el servicio de delivery estaba completamente restringido en las instalaciones (...) Luego, con la reactivación, se estableció la exigencia de obtener un permiso y se les facilitó a aquellos que presentaran a la municipalidad un protocolo de bioseguridad y planes de contingencia. Esto incluía medidas a tomar en caso de que un trabajador presentara síntomas de COVID. (...) Después de eso, se estableció un cronograma de visitas sorpresa en colaboración con el centro de salud. El área de turismo trabajaba en conjunto con el área de fiscalización, ingresando a las cocinas de manera sorpresiva. Se verificaba que se hubieran implementado los requisitos, como recipientes de basura diferenciados, dispensadores de alcohol a mano, zonas de lavado de manos para empleados y clientes, áreas de desinfección de calzado y el uso adecuado de uniformes. Varios restaurantes comenzaron a cumplir con estos estándares, e incluso algunos solicitaron y obtuvieron el sello Safe Travels, demostrando su cumplimiento con todos estos requisitos. (...) Muchos de los servicios han mejorado significativamente, y puedo afirmar que en el malecón y en Cerro Azul hay restaurantes muy buenos que están siguiendo rigurosamente los protocolos de

bioseguridad. Se espera que continúen manteniendo estas medidas a lo largo del tiempo. En resumen, se exigió de manera firme a todos los establecimientos para que pudieran reactivar sus negocios”. (I2)

“Aquí los restaurantes que se encuentran alrededor del Malecón, ellos si cuentan con las medidas de bioseguridad, se puede observar los letreros informativos y de desinfección (...)”. (I3)

“(...) En inicios de la pandemia se realizaba solo el Delivery y también teníamos que ir a constatar por medio de fiscalización si se estaba teniendo los planes de seguridad y prevención por temas de manipulación de alimentos, que el personal contara con el carnet, en este caso para poder trasladarse, ya que tenían que sacar el permiso para poder trasladar esos alimentos que ingerían las personas (...) era ver el cuidado de la manipulación de los alimentos, como los estaban distribuyendo y cómo era el tema del empaquetado del embalado para la distribución (...) ya con el aforo a un 50% ya se pudo ir a verificar el tema de la distancia de las mesas, que al ingreso realicen el tema de lavado de manos, todo oportunamente y bajo la dirección de fiscalización y no solamente en restaurantes sino también para todos los giros (...)”. (I4)

“(...) yo soy una de las empresas formales que pertenezco una asociación que es una asociación de hoteles y restaurantes que llama AHORA Perú y que tiene diferentes ramificaciones en toda la extensión territorial, (...) empleamos el tema del delivery (...) prestar un servicios turísticos no era un juego era una cosa delicada porque estamos hablando de la salud del comensal, para nosotros reactivarnos el estado nos pedía muchos protocolos, nosotros hemos tenido que cumplir fielmente y adaptarnos, desde mi punto de vista no lo veía como que era algo obligatorio, sino que tenía que nacer de uno, porque también era salvaguardar tu salud tu integridad y de tu personal (...)”. (I5)

“Sí, los protocolos se volvieron más exhaustivos. Siempre hemos tenido que tener mucho cuidado con la sanidad y especialmente con el control de sanidad, ya que pasamos por el control de la red de salud de Cañete Yauyos, que es el MINSA en esta zona. Después de la pandemia, cuando nos liberaron a todos, tuvieron que

acatar las medidas, aunque lo hicieron a regañadientes. El aforo se redujo y comenzaron a proporcionar más distanciamiento en sus locales. Retiraron mesas y sillas para crear más espacio, colocaron dispensadores de gel y líquido desinfectante, rociaban alcohol a todas las personas en la entrada, y se exigía el uso de mascarillas. Solo se quitaban las mascarillas para comer, pero sí cumplieron con estas medidas. (...)”. (I6)

Sin embargo, existen restaurantes que no cumplieron y no cumplen con las medidas generales de bioseguridad establecidas y muchos de ellos suelen ser informales:

“(...) Sí, hubo algunos restaurantes que operaban de manera clandestina. Varios de ellos fueron multados, e incluso hubo un caso en particular de un restaurante cerca del puerto que atendía a puertas cerradas. Cuando realizaron pruebas de COVID a las personas que estaban allí, todos dieron positivo, y tanto los comensales como el personal fueron sancionados. Ante esos riesgos evidentes, uno no podía arriesgarse a hacer lo mismo. Por eso, optamos por mantener el servicio de delivery. En cuanto a los restaurantes formales, sí, la fiscalización siempre ha estado presente. Dado que hay cámaras de seguridad en Cerro Azul, cuando detectaban un vehículo afuera, los funcionarios de serenazgo venían a verificar si tenían el permiso correspondiente”. (I7)

“(...) de hecho hubo muchos que no se acostumbraban a ese tema ejemplo había una norma de que el comensal no podía quitarse la mascarilla hasta que no llegara el plato a su mesa y eso muchas veces no se cumplía, a veces por vender obviábamos este tema, se les capacitaba se les hablaba, a veces se les ponía papeletas, eran constantemente las revisiones e incluso la primera vez eran agresivos (...)” (I2)

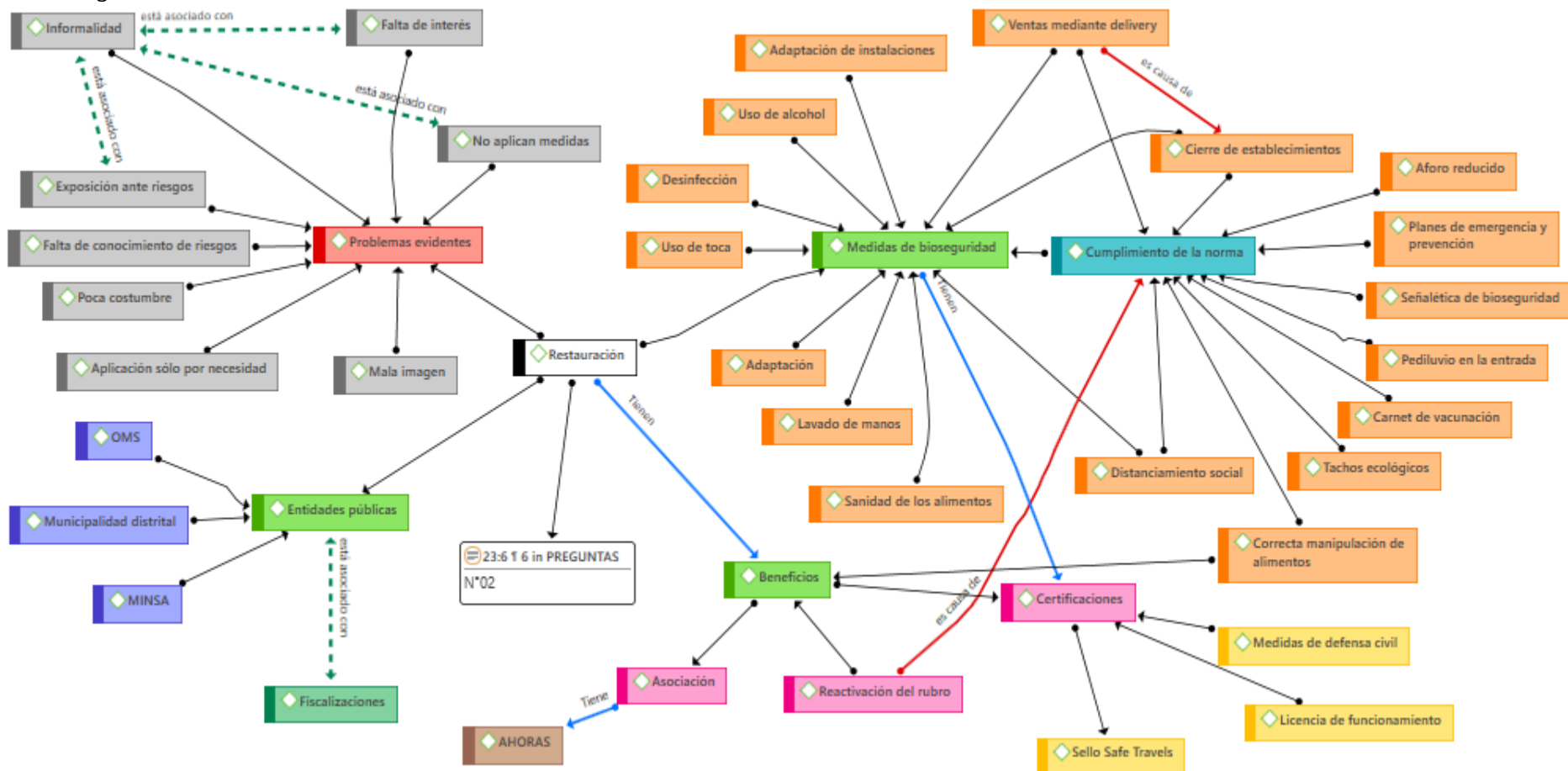
“(...) En el caso de algunos restaurantes que están ubicados en las casas de los propietarios, no todos cumplen con los protocolos adecuados. Algunos no proporcionan alcohol al momento de ingresar o permiten que los clientes entren sin mascarillas, a diferencia de otros restaurantes que sí están cumpliendo con las medidas de seguridad del COVID. Debido a su ubicación dentro de una casa, la municipalidad no puede ingresar para verificar su cumplimiento, ya que

permanecen cerrados o no abren la puerta. A veces, entre ellos mismos se avisan y cierran sus puertas, guardando sillas y carteles, como si nada ocurriera. Estos establecimientos informales no cumplen con los protocolos establecidos, lo cual nos perjudica a todos. A veces, un cliente puede solicitar un tipo específico de comida que no ofrecemos en nuestro restaurante y tenemos miedo de recomendarle otro lugar que pueda cocinar bien pero no cumpla con los protocolos de seguridad, existe el temor de que esa persona pueda tener COVID-19 y pueda propagarse en nuestro hospedaje, lo cual afectaría nuestra imagen y reputación”. (I3)

“(…) Sí, es cierto que al principio muchas personas no estaban acostumbradas a darle tanta importancia a la limpieza y la higiene. Para muchos, esto era algo nuevo. Sin embargo, hoy en día, es realmente maravilloso ver cómo ha contribuido a nuestra salud y bienestar. La conciencia sobre la limpieza y la higiene ha aumentado significativamente y esto es algo muy positivo”. (I4)

Figura 28

Subcategoría 2: Restauración



Nota: Se muestran los códigos establecidos para la subcategoría, extraídos de la pregunta seleccionada para su análisis. Asimismo, se hace la relación respectiva de los códigos que se encuentran asociados y/o dentro a otros códigos.

C. Esparcimiento o Recreación

Para recopilar información sobre esta subcategoría, formulamos una pregunta que se relaciona con la subcategoría uno de la categoría uno, que aborda las medidas generales de bioseguridad. La interrogante de análisis fue la siguiente: “El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas. ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican?”

Verificando la opinión de los entrevistados, se puede observar de manera general que hay muy pocos establecimientos para la diversión nocturna. Esto se debe a la pandemia, que ha llevado a los propietarios de estos establecimientos a realizar cambios en su rubro para adaptarse a la situación. Asimismo, se destaca la participación de las entidades públicas en el monitoreo y fiscalización de las medidas de bioseguridad. A continuación, presentamos algunas respuestas de la muestra extraída de las entrevistas, con el objetivo de brindar una muestra de los datos obtenidos:

“(…) Claro, en un principio hubo un cierre total de los establecimientos de diversión debido a la imposibilidad de que las personas pudieran asistir a eventos. Contamos con un fuerte control y el apoyo de la comisaría para supervisar las fiestas en todo el distrito, tanto en locales como en reuniones familiares y eventos sociales, ya que todo quedó suspendido. Luego, a medida que se han ido aplicando aperturas porcentuales, hemos trabajado en conjunto con el distanciamiento social y el cumplimiento de los planes de contingencia. Siempre hemos seguido los protocolos establecidos según las normativas vigentes”. (I1)

“(…) Claro, inicialmente los restobares y las discotecas no contaban con los permisos correspondientes. Sin embargo, cuando finalmente se otorgaron los permisos, en Cerro Azul había alrededor de dos lugares de este tipo, que eran como restaurantes con opción de karaoke y bebidas con algunos aperitivos. A estos establecimientos también se les solicitó presentar un plan de contingencia y seguir un protocolo específico, en el cual se incluía el tema de la desinfección. Es importante destacar que estos requisitos

eran necesarios para garantizar la seguridad y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad. (...)”. (I2)

“Los restobares que actualmente existen en Cerro Azul sí aplican las medidas y protocolos de bioseguridad. Sin embargo, la discoteca tuvo que cerrar y ahora el local ha sido transformado en un restaurante. A pesar de este cambio, el restaurante también cumple con los protocolos establecidos, como el uso de pediluvios en la entrada, la disponibilidad de alcohol para la desinfección, la toma de temperatura y la solicitud del carné de vacunación, que es un requisito fundamental. Además, las mesas del restaurante están separadas, respetando el distanciamiento entre una mesa y otra. Todo esto contribuye a garantizar un entorno seguro y cumplir con los estándares de bioseguridad”. (I3)

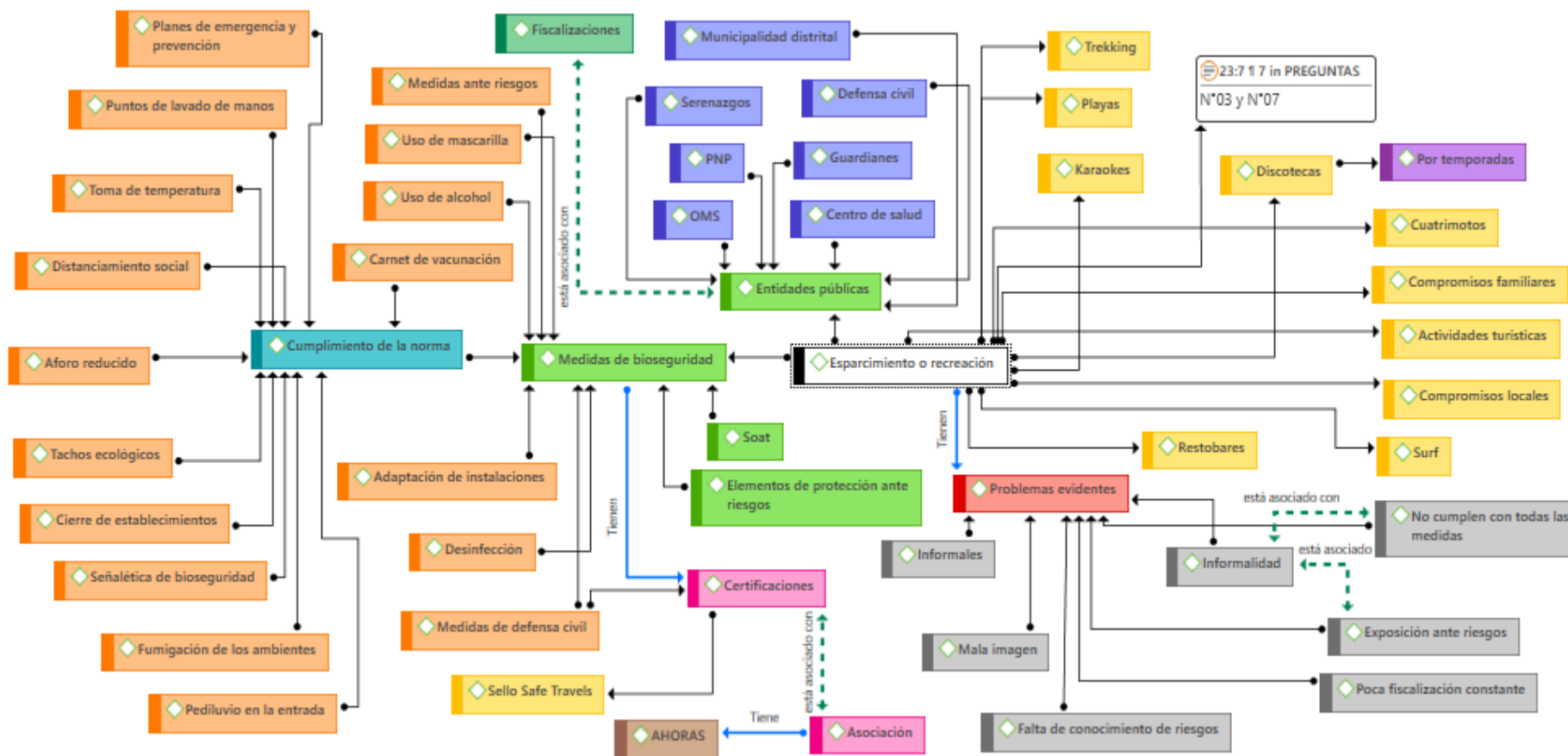
“Claro, aquí en cerro azul hubo restobares y una que otra discoteca (...) aquí en Cerro Azul en su momento fueron restaurantes y con la pandemia se reinventaron y ahora son minimarket, bodegas (...) para poder vender seguir al menos generando”. (I5)

“(...) en esa parte de la diversión la gente respeto bastante porque no se permitió hacer ese tipo de reuniones o fiestas populares o discotecas o esas cosas”. (I6)

“Por ejemplo, aquí en Cerro Azul ya no hay discotecas, lo cerraron porque no funcionaban las discotecas, no pegaba mucho, lo están utilizando como restaurantes, como un negocio (...) obviamente aplicando los protocolos de bioseguridad que se indican ya que la municipalidad como te dije verifica mucho ya que tienen la accesibilidad de las cámaras del distrito y están siempre al pendiente”. (I7)

Figura 29

Subcategoría 3: Esparcimiento o recreación



Nota: Se muestran los códigos que surgieron para esta subcategoría, en base a la pregunta realizada a los entrevistados para analizarla.

D. Servicios complementarios

Para la recolección de datos de esta subcategoría se establecieron dos preguntas siendo la primera: En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización?, y siendo la segunda: Aparte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o que considera deben implementar las medidas generales de bioseguridad?

A continuación, se presentan algunas respuestas obtenidas de la muestra de entrevistas, con el propósito de respaldar y verificar los datos relacionados a la primera pregunta planteada:

“(...) tenemos un balneario y bastante azoca, tenemos a asociaciones que son de surfistas, incluso la Nacional ha venido a hacer un concurso, ha sido una sede Cerro Azul y eso trae turismo de todas maneras (...)”. (I1)

“(...) tanto surf como cuatrimotos (...) se les exigía de nuevo, este plan de contingencia contra el Covid-19 y un plan de contingencia contra accidentes y desastres, a ellos si se les exigía que sus clientes tenían que ponerse las mascarillas , cada una de sus prestaciones tenía que venir con desinfecciones, respetar los tiempos, la distancias, pero en el tema del trekking, (...) lo que si podíamos hacer era poner puntos de desinfección, puntos de lavado de mano, las señaléticas (...), este tema de los tachos de reciclaje que se separaba el tema de residuos, (...) a la entrada del muelle (...) tenía que haber un punto de desinfección y un punto de lavado de manos, un cartel que indique la manera de usar la mascarilla, qué se debe hacer qué no se debe hacer, qué hacer en caso de tener los síntomas (...)”. (I2)

“Sí, en este caso puedo confirmar que, principalmente en el caso de los cuatrimotos, hay personas que se encargan de mantener altos estándares de seguridad e higiene. Durante los feriados, por ejemplo, contratamos un servicio de cuatrimotos que trabaja con nosotros y se encarga de brindar el servicio a nuestros huéspedes. Es importante destacar que frente a todos los clientes realizan acciones como la fumigación, desinfección y limpieza de las motos. Cada moto cuenta con un spray de alcohol

colgado, y en caso de que los clientes no tengan mascarillas, se les proporciona. El objetivo es asegurar que se sigan todas las medidas de cuidado necesarias”. (I3)

“(…) En cuanto al surf, quiero resaltar que existen academias de formación que también siguen los mismos protocolos. Se les exige una autorización y se solicitan los correspondientes protocolos por parte de la gerencia para poder ofrecer este servicio. Dado que se trata de una actividad en espacios abiertos, como la playa, no ha sido tan problemático poder reanudar esta actividad. El agua y el ambiente abierto no representan mayores dificultades para este tipo de negocio o industria (…) “. (I4)

“(…) En cuanto a las clases grupales, hemos tratado de evitarlas en la medida de lo posible. Sin embargo, en ocasiones no ha quedado otra opción y se han tomado medidas para garantizar la seguridad de todos. Se ha mantenido el distanciamiento entre los participantes y se les ha desinfectado antes de cada entrenamiento. Durante la clase, los alumnos utilizan mascarilla, la cual solo se quita al ingresar al agua, mientras que los instructores la mantienen puesta en todo momento (…) “. (I6)

A continuación, algunas respuestas para la segunda interrogante, por parte de la muestra que se extrajo de las entrevistas con la finalidad de que den verificación de los datos anteriormente mencionados:

“(…) Tenemos una zona, específicamente en San Juan de Huánuco, contamos con bodegas vitivinícolas que solían ser un punto turístico. Durante nuestro funcionamiento, siempre hemos seguido las regulaciones establecidas en cuanto a la capacidad de recepción y aforo permitido. Nos hemos adaptado a los porcentajes establecidos por las autoridades, cumpliendo con la normativa correspondiente en cada fecha”. (I1)

“(…) hay otros centros diferenciados ahora que han empezado a salir por ejemplo hay granjas con esa temática de poder visitarlas (…) hay otros lugares también tenemos bodegas, tenemos viñedos, incluso en Ihuanco tenemos zonas donde se elabora la miel artesanal, hay muchos nuevos negocios que es curioso, pero nacen a partir de pandemia”. (I2)

“Sí, en nuestro distrito también contamos con el atractivo turístico El Capac Ñam, que atrae a muchos visitantes. Además, tenemos un museo municipal y diversas industrias dedicadas a la transformación de la leche para la producción de queso. En estos lugares, se han implementado medidas preventivas para garantizar la seguridad de los visitantes, como el lavado de manos, la higiene y la obligatoriedad de usar mascarillas. En todo momento, se ha brindado una guía para asegurar el cumplimiento de estas medidas (I4). (...)”. (I4)

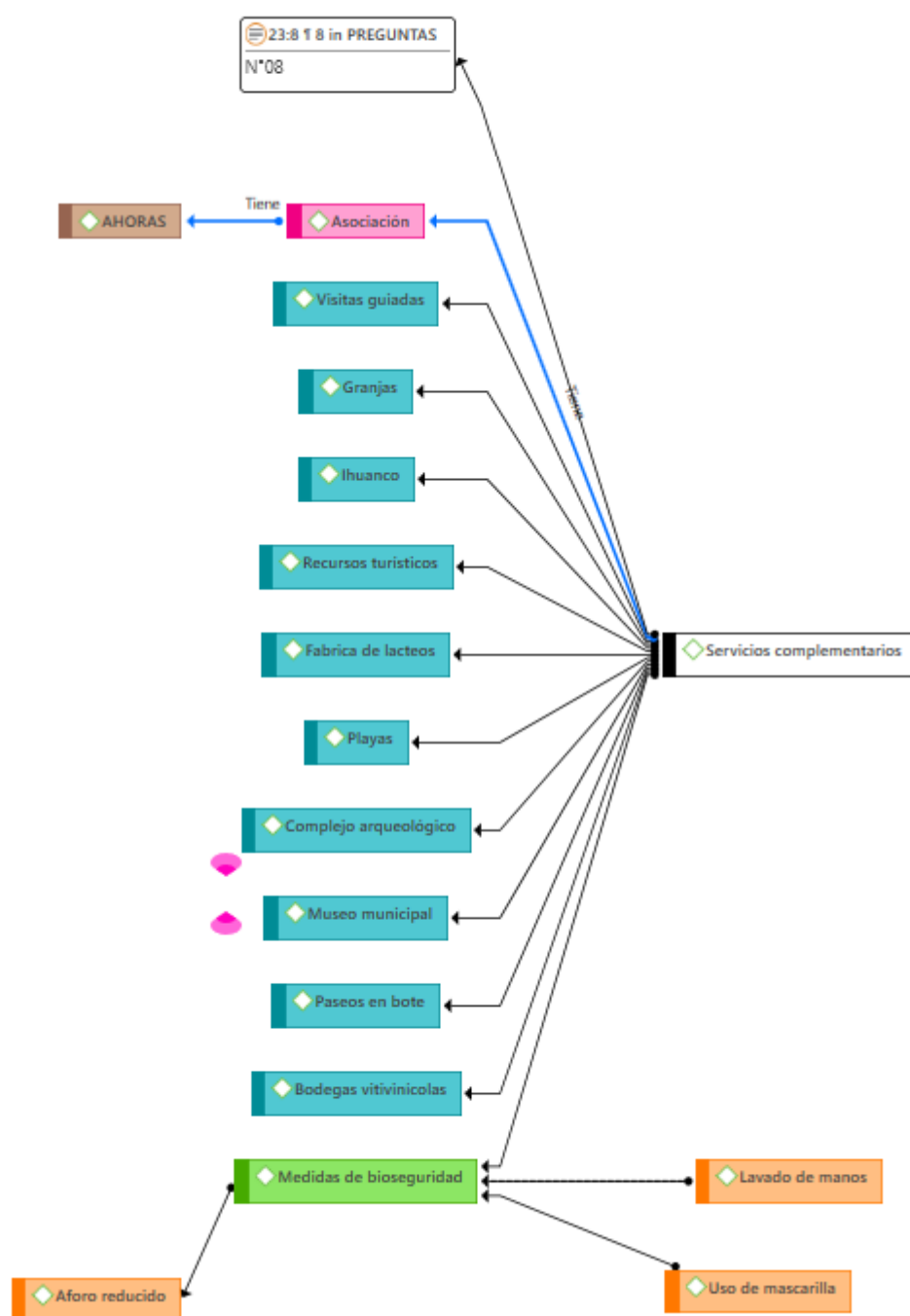
“Sí, en Cerro Azul contamos con hermosas playas y una asociación de chalaneros que ofrecen paseos en bote en sus chalanas. Ellos también han implementado protocolos para garantizar la seguridad de los pasajeros durante los paseos en alta mar. Antes, en una chalana solían viajar hasta 15 personas, pero con los protocolos vigentes, ahora se limita a un máximo de 5 personas para mantener un aforo reducido. Esta medida es algo que he podido observar personalmente. Además, en nuestra localidad también tenemos la ciudadela del Huarco, donde se encuentra la fortaleza Huarco y el proyecto Cápac Ñam. Incluso en este espacio abierto, se han implementado protocolos de bioseguridad para las visitas, demostrando el compromiso con la seguridad de los turistas”. (I5)

“En el tema de los restobares, se reinventaron, aplicaron los tragos para llevar, los tragos al paso, como ya no podían mantenerlo y, lamentablemente, la mayoría de los restobares son cerrados, no tenían ventilación, entonces ellos aplicaron el tema para llevar (...)”. (I7)

“(...) los productores de pisco vino y ahora, incluso, está la empresa DELA que son productores de derivados de la leche, ellos también son socios y están tratando de hacer un tipo recorrido turístico dentro de sus establecimientos como un ingreso más, hemos hecho ya incluso una ruta de turismo rural comunitario que vamos a incluirlos, por supuesto aplicando todas las medidas necesarias”. (I8)

Figura 30

Subcategoría 4: Servicios complementarios



Nota: Se muestran los códigos que se extrajeron de las opiniones de los entrevistados mediante las preguntas realizadas. Asimismo, se muestran los códigos asociades y/o dentro de otros códigos.

5.1.3 Preguntas concluyentes

Figura 31

Preguntas concluyentes



Nota: Estos datos se obtuvieron en base a las dos preguntas realizadas a modo de conclusión en las entrevistas y fueron procesados a través del software Atlas.ti en una nube de palabras.

Siguiendo como base lo mencionado por Friese (2019) sobre la nube de palabras, señalado con anterioridad, se puede evidenciar que la palabra más resaltante es “Si” con una diferencia de tamaño notoria, seguido se observa a las palabras “protocolo”, “establecimiento”, “mantener”, “ejemplo”, “formar” y “siempre”.

Esta nube de palabras resulta de las respuestas brindadas por los entrevistados a las dos últimas preguntas que fueron desarrolladas de forma concluyentes, que ayudan a englobar el contexto de esta investigación, éstas fueron: “Después de implementar todo el proceso que conllevan estas medidas ¿Pudo percibir una mejora en la afluencia de turistas en el distrito? ¿Están considerando mantener los protocolos de bioseguridad?” y “Frente al contexto, ¿Considera usted que la implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos fueron un punto clave para la reactivación del turismo en el distrito?”

A continuación, se muestran las respuestas para la primera pregunta por parte de la muestra que se extrajo de las entrevistas con la finalidad de que den verificación de los datos:

“Sí, personalmente creo que el distrito de Cerro Azul ha logrado posicionarse como uno de los mejores destinos turísticos de la provincia de Cañete. Aunque Lunahuaná es considerado el primero, nosotros ocupamos el segundo lugar en términos de atractivo y oferta turística. Esto ha sido posible gracias a un control adecuado y a la colaboración de los restaurantes y operadores turísticos, quienes han trabajado en conjunto para impulsar la reactivación económica del distrito. (...) Creo firmemente que hemos implementado medidas importantes que debemos seguir manteniendo. Sería muy beneficioso que todos los distritos sigan este ejemplo, ya que, aunque la situación del COVID-19 ya no es tan grave como antes, hemos aprendido lecciones valiosas en cuanto a mantener el orden y la limpieza. Ahora nos sentimos preparados para enfrentar cualquier desafío que se nos presente”. (I1)

“Por supuesto, una vez que obtuvimos todos estos sellos de calidad y estábamos seguros de que estábamos preparados, comenzamos a buscar difusión y promoción turística para Cerro Azul. Empezamos a notar que más personas comenzaron a visitarnos porque se hablaba de cómo nuestro distrito se destacaba por la atención y el cuidado contra el COVID-19. Nuestros estándares de prevención de contagios fueron públicos y se actualizaban constantemente, lo que contribuyó a que los niveles de contagio disminuyeran. Nos dimos cuenta de que funcionó, y siempre es importante tener algo tangible antes de promocionarlo y exhibirlo. Además, es crucial mantener y adaptar estas medidas según las necesidades de cada tipo de establecimiento, ya que no será lo mismo para un hotel que para un restaurante o un lugar de entretenimiento. Sin embargo, la salud y la salubridad deben mantenerse sin duda alguna, no solo por el COVID-19, sino también por otras enfermedades que puedan surgir en el futuro. La higiene siempre debe ser una prioridad y debe evolucionar y adaptarse a cada tipo de negocio que se abra. Estamos abiertos y damos la bienvenida a cualquier nuevo negocio que se establezca en nuestra localidad”. (I2)

“Sí, definitivamente se ha notado un aumento considerable en el número de reservas. Antes solíamos tener tres o cuatro habitaciones ocupadas por semana, pero ahora, en ocasiones, llenamos las 14 habitaciones que tenemos en el hospedaje durante los fines de

semana (...). Es un reflejo claro de que la promoción de los protocolos de seguridad ha dado resultados positivos. Seguiremos implementando y manteniendo estos protocolos en el Hospedaje Alcalá. Continuaremos desinfectando regularmente, proporcionando alcohol en gel, realizando controles de temperatura y llevando a cabo todas las medidas de precaución necesarias. La salud y el bienestar de nuestros huéspedes y del personal siguen siendo nuestra máxima prioridad, ya que nunca se sabe si el riesgo del COVID-19 ha desaparecido por completo. Seguiremos comprometidos con la seguridad y continuaremos tomando todas las precauciones necesarias”. (I3).

“Fue gradual como te digo (...) todo de manera escalonada se iba aperturando y, bueno sí pues, todo se ha tenido que adecuar (...) Mientras no se genere otra ordenanza o cambié por otra, prevalece porque las ordenanzas están hechas para poder cumplirse (...)”. (I4)

“Claro, en el 2020 por obvias razones la gente no salía mucho, pero conforme veían que los lugares cumplían con los estándares, con los protocolos, con más confianza venían, eso hacía el efecto multiplicador de repente de la familia alguien llegaba y decía oye fui a visitar lugar y vi que tenía todos los implementos todos los chicos bien, se pasan la voz, y poco a poco iba aumentando la clientela los turistas la afluencia de turistas en Cerro Azul (...) Si, aún lo mantenemos por decir yo ya tengo como política cada 3 días En cuanto a mi negocio, he establecido como política realizar una desinfección completa cada 3 días en todas las áreas del local. He adquirido máquinas especiales para este propósito y hasta ahora he seguido implementando esta medida. Es especialmente importante durante los fines de semana, cuando hay más afluencia de personas. Además, cada lunes realizamos una fumigación completa como medida preventiva. Quiero asegurarme de que estemos siempre a la vanguardia y no nos volvamos complacientes, estando alertas en todo momento. Esta es una práctica que considero fundamental tanto para la seguridad como para la salud de nuestros clientes y empleados”. (I5)

“¡Claro que sí! Durante ese período, las personas seguían acudiendo a los restaurantes y disfrutando de paseos en cuatrimotos por el malecón. Todo estaba bien cuidado y se aplicaban las medidas necesarias. Los vendedores de helados u otros productos también tomaban precauciones, como usar alcohol, tapabocas y gorros. Se aseguraban de que todo se realizara de la manera correcta. Sin embargo, como suele suceder, siempre hay algunas personas rebeldes que no cumplen con las normas. Es importante ser claros al respecto y abordar estas situaciones para garantizar la seguridad de todos”. (I6)

“(…) Sí, definitivamente los protocolos fueron de gran ayuda. En gran medida, se trata de marketing, ya que, si no promocionas las medidas de tu establecimiento, los clientes pueden dudar de su seguridad. Nosotros destacamos las fumigaciones semanales y el control de limpieza que llevamos a cabo. También recibimos inspecciones por parte de la municipalidad, quienes publicaban en redes sociales los establecimientos aptos, lo cual generaba confianza en los clientes. Seguimos enfocados en la limpieza y la fumigación. Algunos clientes nos piden específicamente que sigamos aplicando alcohol en las mesas y desinfectándolas cuando se desocupan. Aún existen personas que tienen ciertos temores y debemos cumplir con todas las pautas para satisfacer sus necesidades. Consideramos que es importante mantener estas medidas a largo plazo. En cuanto al personal de cocina, seguimos brindando capacitación, ya que constantemente surgen nuevas prácticas y conocimientos. Además, realizamos pruebas COVID y se les exige a todos los miembros del equipo un carnet de sanidad. Se les realiza un chequeo médico completo y una vez aprobados, la municipalidad otorga los carnets de sanidad para que podamos trabajar con normalidad. Este chequeo médico es crucial no solo para prevenir el COVID, sino también para detectar cualquier enfermedad, como el VIH, que podría representar un riesgo para nuestros clientes en el área de la cocina. Por lo tanto, es fundamental garantizar la salud de todo nuestro personal (...) “. (I7)

“Por supuesto, los turistas buscan lugares que les brinden seguridad y también es importante destacar que ellos también respetan las medidas. Aprendemos de su comportamiento y actitud hacia la prevención. Transmitir el mensaje de cuidarnos mutuamente es fundamental para evitar contagios y mantenernos a salvo”. (I8)

Finalmente, presento las respuestas a la segunda pregunta, obtenidas de la muestra seleccionada en las entrevistas, con el objetivo de verificar los datos presentados anteriormente:

“Definitivamente, ha sido un factor muy importante y ha fortalecido nuestros negocios, brindando seguridad a los turistas para que regresen y disfruten de un buen servicio. Además, los visitantes se sienten seguros en términos de distanciamiento social y cuidado personal. También debemos destacar la seguridad proporcionada por el serenazgo del distrito, lo cual ha contribuido a reducir el índice delictivo. En general, todas estas medidas han generado cambios significativos que antes no teníamos, y han ayudado a concientizar y sensibilizar a la población. Para lograrlo, hemos utilizado paneles

informativos en la playa y hemos trabajado en conjunto para generar conciencia (...). (I1)

“Claro, por supuesto, que fue un punto clave porque esta fue la herramienta que nos ayudó a darle la confianza al turista que iba a venir a Cerro Azul, nos ayudó a comprometernos con el sector privado, y hacer que ellos se comprometan con nosotros para poder alcanzar una meta. Fue así que se logró la reactivación”. (I2)

“Sí, los protocolos nos han sido de gran ayuda para reactivar gradualmente nuestro hospedaje. A medida que los implementábamos, íbamos aprendiendo más sobre las precauciones y cuidados necesarios para hacer frente al COVID-19. Estos protocolos nos han brindado la confianza y seguridad necesarias para recibir a nuestros huéspedes. Ha sido un factor clave en nuestra capacidad para adaptarnos a la nueva normalidad y garantizar la protección de todos”. (I3)

“Efectivamente, los protocolos implementados han sido fundamentales para reducir los casos de COVID-19 y promover la higiene y la salubridad en nuestra comunidad. La conciencia sobre la transmisión de enfermedades y la importancia de la manipulación adecuada de alimentos ha sido algo novedoso para muchas personas. En otros países, como Japón y China, ya estaban acostumbrados a prácticas como el uso de mascarillas y la limpieza de zapatos al ingresar a los hogares. Es crucial que los establecimientos que brindan servicios públicos se adhieran a estos protocolos, ya que pueden poner en riesgo la salud de la comunidad. La responsabilidad recae en las entidades locales, como las municipalidades, para garantizar la preservación de la salud e integridad de los pobladores. Los mecanismos implementados han sido necesarios y han tenido un papel predominante en esta situación. Es importante tener en cuenta que, aunque los protocolos estén en su lugar, cada individuo debe seguir cuidando su higiene y salud de manera personal. La responsabilidad individual en mantener estas prácticas es fundamental incluso cuando las condiciones mejoran. (...) (I4)

“Indudablemente, los protocolos han sido clave en la confianza y seguridad que los clientes buscan al elegir un lugar para consumir. La primera impresión es fundamental, y los negocios que demuestren limpieza, implementación de protocolos e inocuidad serán los preferidos por los clientes. Es lógico pensar que nadie querrá consumir en un lugar que no cumpla con los protocolos necesarios, ya que todos priorizamos la protección de

nuestras vidas. Es importante destacar que muchos negocios todavía están en proceso de adaptación y mejoramiento en cuanto a los protocolos. Sin embargo, la observación por parte de los clientes juega un papel importante en la selección de los lugares que consideren seguros. Por lo tanto, seguir implementando y manteniendo los protocolos es esencial para que las personas se sientan seguras al visitar establecimientos y sepan que se está cuidando de su bienestar”. (I5)

“Sí, definitivamente los protocolos implementados durante la pandemia han tenido un impacto significativo en nuestra conciencia y forma de vida. Personalmente, he podido observar cómo muchas personas hemos tomado conciencia de aspectos que habíamos pasado por alto anteriormente. La situación de la pandemia nos ha obligado a reflexionar y replantear muchas cosas en nuestras vidas. Mucha gente ha experimentado cambios profundos en sus formas de vida, comenzando a cuidar mejor su alimentación, realizando más actividades físicas y siendo más conscientes de la importancia de la higiene. Ahora, incluso en momentos en los que no hay una pandemia en curso, somos más conscientes de que los microbios y las bacterias están presentes en todas partes, ya sea en tiendas, bodegas o centros comerciales. Es alentador ver cómo la gente ha internalizado esta reflexión y ha comenzado a aplicar medidas de precaución en su día a día. La desinfección de los espacios se ha vuelto una práctica común, algo que antes no era considerado tan importante. Esta conciencia nos ha recordado la importancia de cuidar nuestra salud y la de los demás. Sin embargo, considero que aún hay mucho por hacer en cuanto a la difusión de estas medidas preventivas. Los colegios, por ejemplo, no abordan este tema de manera suficiente. Creo que debería haber un mayor énfasis en incentivar y educar a los niños desde una edad temprana sobre la importancia de seguir los protocolos de salud y seguridad. Así, estos valores quedarían arraigados en ellos desde pequeños, garantizando una mayor conciencia colectiva en el futuro. En resumen, los protocolos implementados durante la pandemia han generado una reflexión profunda en muchos de nosotros, llevándonos a cambiar nuestras formas de vida y adoptar prácticas más saludables. Aunque se ha avanzado en esta conciencia, es necesario continuar promoviendo y educando sobre estas medidas, especialmente en las etapas escolares, para que se conviertan en hábitos arraigados desde temprana edad”. (I6)

“Sí, estoy totalmente de acuerdo en que la municipalidad desempeñó un papel crucial en el desarrollo y mejoramiento de los negocios locales durante la pandemia. Fue gracias a

su apoyo y actualización constante que muchos establecimientos pudieron crecer y adaptarse a las nuevas demandas. La municipalidad se mantuvo al día con las últimas tendencias e innovaciones, lo que permitió que los negocios se mantuvieran actualizados en términos de utensilios de cocina, atención al cliente y demás aspectos relacionados. Como establecimiento, siempre buscamos la satisfacción del cliente y evitar cualquier tipo de disgusto. Esto requería una constante innovación y mejora en nuestros servicios. Además, la presentación de planes al MINCETUR y la fiscalización constante también jugaron un papel importante. Estos procesos nos motivaron a mantener la limpieza e higiene al día, así como a utilizar productos frescos y de calidad. No se trataba solo de trabajar con cualquier producto, sino de brindar un servicio excelente al cliente para que se lleve una experiencia positiva de nuestro establecimiento. Es importante destacar que Cerro Azul ha obtenido el sello de Safe Travels, lo cual es un logro significativo. Mantener este reconocimiento requiere del esfuerzo conjunto de todos los negocios locales. Todos debemos unirnos y trabajar de la mano para mantener altos estándares de seguridad y calidad, y así garantizar que los visitantes se sientan seguros y satisfechos durante su estadía. La municipalidad ha sido un aliado fundamental en el crecimiento y desarrollo de los negocios locales durante la pandemia. Su apoyo constante, la actualización de normas y la fiscalización han sido clave para impulsar la innovación y mejorar la calidad de los servicios. Mantener el sello de Safe Travels es una responsabilidad compartida, y juntos podemos asegurar que Cerro Azul siga siendo un destino seguro y atractivo para los turistas”. (I7)

“Sí, considero que es de suma importancia haber implementado estas medidas de prevención y no haber cerrado la economía del país antes. No solo se limitaron las actividades en las playas, sino que también se restringió el funcionamiento de diversos sectores económicos. A pesar de que se ha mencionado que el uso de mascarillas ya no es obligatorio, es notable que la mayoría de las personas continúa usándolas de manera habitual. Se ha generado una costumbre en la sociedad, y es una medida de protección que nos brinda seguridad. (...) Incluso en mi experiencia personal, esta mañana estuve en una clínica y pude observar que todas las personas, sin excepción, llevaban puesta su mascarilla. Algunos establecimientos incluso exigen el uso de mascarillas para ingresar, a pesar de que ya no sea obligatorio según las disposiciones legales. Esto demuestra que se ha concientizado a las personas sobre la importancia de la mascarilla como una medida inicial de protección. Además del uso de mascarillas, también hemos aprendido sobre la

importancia del alcohol, la desinfección y la inocuidad. Estas prácticas de higiene y cuidado han sido fundamentales para prevenir la propagación del virus y mantenernos a salvo. Todo este conjunto de medidas nos ha brindado ayuda y nos ha enseñado importantes lecciones”. (I8)

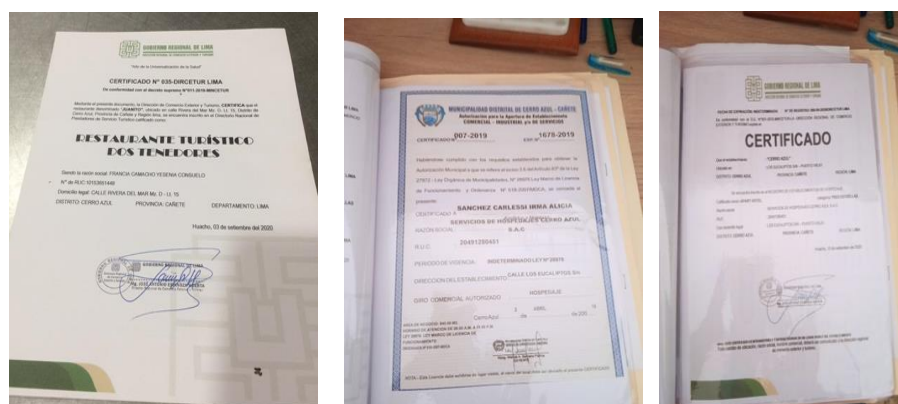
Tabla 30

Impactos: Los protocolos de bioseguridad en los establecimientos

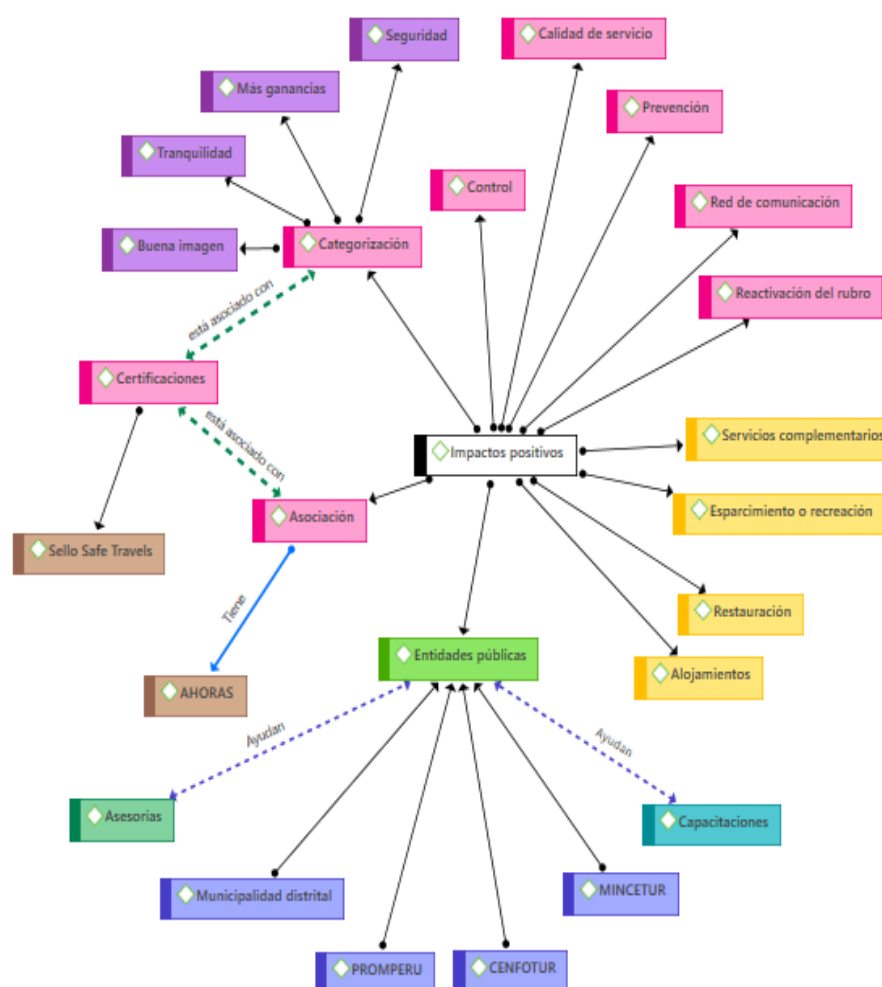
Título	Impactos: Los protocolos de bioseguridad en los establecimientos
Objetivo	Describir los impactos de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul.
Técnica	Observación
Descripción	<p>Después de la implementación rigurosa de estas medidas, si bien es cierto se evidenciaron problemas, también se hicieron presentes una serie de impactos de manera positiva al momento de incluir estos protocolos, se podría decir que fueron como una serie de beneficios para los establecimientos, ya que recibieron constantes asesorías por parte de las autoridades del distrito y apoyo (capacitaciones, red de comunicación y asesorías) de las diversas autoridades públicas, como el CENFOTUR, PROMPERÚ, MINCETUR, entre otros, se estableció también el sello internacional Safe Travels, el cual cualquier recurso, establecimiento, entre otros que lo recibía le traía confianza a sus clientes. Además, muchas de las empresas de servicios de alojamiento y restauración, empezaron a mostrar interés por la categorización y/o clasificación, para ello mejoraron la calidad de sus servicios, lo que trajo consigo la seguridad de sus clientes, aumento de sus ganancias y les ayudó mucho en su reactivación económica.</p> <p>Por otro lado, se mencionó mucho una asociación que les aportó grandes beneficios y fueron como una guía para estos establecimientos, esta se denomina “Asociación de hoteles, restaurantes y afines”, cada uno de los miembros de esta asociación son empresas formales y cumplen en su mayoría, por no decir en su totalidad, las medidas y requerimientos establecidos por las autoridades de acuerdo a las normas, además, esta</p>

ayuda y busca en la medida que los establecimientos que no son socios busquen hacerlo y cumplan con lo necesario para dar una atención al cliente de calidad, evitando así la exposición ante riesgos.

Imágenes



Red de códigos



Nota: Se muestra la ficha técnica de observación de impactos por la aplicación de los protocolos de bioseguridad. Las fotos fueron tomadas en trabajo de campo.

5.2 Resultados Inferenciales

5.2.1 Triangulación

Se realizó la triangulación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos. Okuda y Gómez (2005) indican que la triangulación está comprendida por la utilización de diversas estrategias al momento de estudiar un mismo fenómeno, dando un beneficio de observar un problema desde diferentes ángulos, aumentando así la consistencia de los datos y por ende su validez. La aplicación de esta nos permitirá realizar el análisis de los resultados de acuerdo a la perspectiva de los informantes seleccionados, de autores (personas y/o entidades públicas) y de la autora de la presente investigación.

Figura 32

Triangulación



Nota: Representación de la triangulación de la investigación.

A continuación, se inicia con el análisis inferencial:

Tabla 31*Protocolos de bioseguridad en los establecimientos de servicios turísticos*

Cod.	Respuestas			
	Alojamiento	Restauración	Esparcimiento	Servicios complementarios
I1	Sí, todo de acuerdo a las normas.	Sí han cumplido.	No, porque no funcionaron estos establecimientos.	Sí, en las bodegas vitivinícolas
I2	Claro, al principio les costó, pero después hubo mucho interés por parte de ellos.	Claro, se puso mano dura al iniciar la reactivación.	Sí, pero, porque pasaron al rubro de restaurantes y las incluyeron acorde a ello.	Sí implementaron en cuanto a las visitas a las granjas y también las bodegas.
I3	Sí, lo principal de las medidas.	Los que son formales sí, la mayoría de informales no.	Claro, como los restaurantes, ya que se cambiaron a ese rubro.	Claro, en las bodegas vitivinícolas
I4	Sí implementaron.	Sí y ha contribuido grandiosamente.	Sí, pero ahora último, porque al principio no funcionaban.	Sí, en el Centro arqueológico, en el Museo municipal, en la empresa DELA y en la playa.
I5	La gran mayoría sí, aunque existen algunos que son informales, que no han cumplido.	Claro, sí o sí implementaron, pero te menciono en los formales.	Si, acorde a las funciones que se cambiaron.	Sí, la asociación de chalaneros aplicaron y en el centro arqueológico.
I6	Sí, todo basado en lo que dictaminaban las normas.	Sí, fue muy exhaustivo en ellos.	Claro, no hubo indisciplina en esa parte.	Claro, los cuatrimotos incluyeron.
I7	Algunos no implementaron, sobre todo los informales, los formales si acataron la ley.	No todos, algunos realizaban actos negligentes.	Si, de acuerdo a las actividades que realizaban.	Sí, aunque no mucho porque no hubo casi nada de estos establecimientos.
I8	No todos, los informales no las incluyeron.	Claro, ellos también.	No incluyeron porque estaban cerrados.	Si, también en las bodegas vitivinícolas y en las visitas a la empresa DELA.

Nota: Se hace evidencia de las respuestas de manera simplificada, de acuerdo a los establecimientos de servicios turísticos que puede ofrecer el distrito.

En su mayoría los establecimientos de servicios turísticos han aplicado los protocolos de bioseguridad en sus instalaciones. Asimismo, se hace presente de que algunos no los implementaron, la razón radica en varios factores, el primero es simplemente porque estaban cerrados y no pudieron brindar sus servicios, en el segundo motivo se observa el tema de la informalidad, ya que mencionan que en su mayoría las instalaciones que no implementaron dichos protocolos fueron los que no estaban formalizados e incluso algunos cometieron actos negligentes en contra de la salud. De acuerdo con Bettini (2020) las medidas de bioseguridad ya son muy utilizados en diversos sectores, pero en el turismo aún no se aplican de manera correcta. Esto, a pesar de los esfuerzos concertados de las entidades públicas y privadas, por promover protocolos para la mejora de la sanidad pública y para la correcta operación y control de los establecimientos.

Por lo tanto, se hace presente la situación problemática de la investigación, ya que se evidencia que no todos los establecimientos que ofrecen el servicio turístico, han implementado los protocolos de bioseguridad, a pesar de que la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM dictaminó a través del decreto supremo N° 080-2020-PCM (2020) la reanudación de las actividades, siempre y cuando se mantenga como referente la protección de la salud pública. Por ello, esto significa que existen personas, trabajadores y/o dueños de empresas, ligados a la prestación de servicios turísticos que no tienen conocimiento de la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad y de los beneficios que trae consigo.

Tabla 32

Medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de alojamiento

Cod.	Respuestas
I1	El distanciamiento social, uso de equipos de protección personal, la ventilación de las áreas (...) y capacitaciones.
I2	El uso de los EEP, la desinfección y limpieza, la ventilación de las áreas, la higiene personal, la toma de temperatura, (...) material de información y la gestión de residuos.
I3	La desinfección y limpieza de las áreas, los equipos de protección personal, el distanciamiento social, la toma de temperatura, higiene personal, capacitaciones, material de información, supervisión del personal, monitoreo y actualización continua.

- I4 Métodos de limpieza y desinfección, uso de EPP, ventilación de las áreas (...) capacitaciones, supervisión del personal (...) distanciamiento social.
- I6 El distanciamiento social, la desinfección y limpieza de las instalaciones, el uso de los EPP, higiene personal, (...) gestión de residuos, información, supervisión del personal (...) monitoreo y actualización continua.
- I7 La desinfección y limpieza de las instalaciones, el distanciamiento social, el uso de los equipos de protección, higiene personal, material de información, (...) capacitaciones y supervisión.
- I8 Equipos de protección personal, capacitaciones, supervisión del personal (...) desinfección y limpieza.

Nota: Se hace presente las respuestas especificando lo que dijeron los informantes seleccionados en base a la pregunta realizada para el análisis de este punto.

Según lo que señalan los informantes la medida de bioseguridad que más se implementó fue el uso de los equipos de protección personal, como el uso del alcohol para desinfección personal, uso de las mascarillas, ya sea la KN95 o las quirúrgicas, seguido se encuentra la implementación de procesos de limpieza y desinfección, en este caso de las instalaciones y/o áreas de los establecimientos. Además, se encuentra el distanciamiento social de 1.5 metros o 2 metros, las capacitaciones brindadas por parte de la misma empresa o de las entidades públicas y/o privadas y de la misma forma se hace presente la supervisión del personal, ello es primordial para garantizar el cumplimiento de las normas, esto radica en las autoridades competentes del distrito. Además, implementaron materiales de información como una medida, esto implica la colocación de los carteles informativos donde se explique recomendaciones de higiene. Esto va de la mano con la higiene personal, como el lavado de manos, el uso de desinfectante y todo procedimiento que contribuya a prevenir el contagio. Asimismo, se menciona la ventilación de las áreas, que puede llevarse a cabo de manera natural o con equipos especializados, la toma de temperatura, que es una medida de prevención en caso alguien pueda presentar uno de los síntomas del COVID que es la fiebre, la gestión de residuos, porque se debe implementar contenedores adecuados y exclusivos para los equipos de protección que sean desechables, previniendo así un mayor contagio y por último el monitoreo y actualización continua. La implementación de los protocolos, deben ser acatados de acuerdo a las normas vigentes y supervisados también por el o los encargados del establecimiento y control del personal.

Estas medidas implementadas están acorde al documento técnico “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de COVID 19 en el trabajo” establecido por el MINSA (2020), ya que cumplen con los lineamientos uno, tres, cinco y siete, tratándose estos de “La limpieza y desinfección de los centros de trabajo”, “Lavado y desinfección de manos obligatorio”, “Medidas preventivas de aplicación colectiva” y “La vigilancia de la salud del trabajador en el contexto del COVID 19” respectivamente, siendo estos los adecuados para los establecimientos en el rubro de alojamiento.

Tabla 33

Medidas de bioseguridad en los establecimientos de restauración

Cod.	Respuestas
I1	La implementación del delivery a inicios, el uso EPP, el distanciamiento social, ventilación de las instalaciones, (...) capacitaciones, monitoreo y continua.
I2	La implementación del delivery a inicios, limpieza y desinfección, higiene personal, material de información, uso de EPP, (...), distanciamiento social, aforo reducido y menús/pagos sin contactos.
I3	El uso de equipo de protección, limpieza y desinfección, el distanciamiento social, material de información, menús/pagos sin contactos, ventilación de las áreas (...) capacitaciones y monitoreo continuo.
I4	La implementación del delivery a inicios, ventilación de las áreas, uso de EPP, aforo reducido, la correcta manipulación de los alimentos, higiene personal, el distanciamiento social, (...) control de proveedores, capacitaciones y monitoreo continuo.
I5	La implementación del delivery a inicios, uso de EPP, la desinfección y limpieza de las instalaciones, ventilación de las áreas, (...) capacitaciones, correcta manipulación de alimentos y monitoreo continuo.
I6	El distanciamiento social, la correcta manipulación de los alimentos, el uso EPP y el aforo reducido.
I7	La implementación del delivery a inicios, monitoreo continuo, menús/pagos sin contactos, control de proveedores, (...) capacitaciones y aforo reducido.

Nota: Se extrajo las respuestas de los informantes de acuerdo a la pregunta realizada.

A pesar de que el delivery es un término que ya existía, se puede observar que la implementación del este fue tomada como una de sus medidas de bioseguridad más importantes, ya que lo aplicaron primero sobre todo los establecimientos en el rubro de la restauración, esto se debe a que en la fase 1 de la reactivación económica establecida por el Grupo de Trabajo Multisectorial (2020) permitieron que los restaurantes y servicios afines iniciaran con sus actividades solo con recojo en su local y con entregas a domicilio, lo que viene a ser el delivery. Esto muestra que desde un principio algunos de los establecimientos ya comenzaron acatar las normas que emitía el estado. Posteriormente, en la fase 3 ya autorizan que comiencen a brindar sus servicios en un local, pero con el aforo al 40%, es aquí donde empiezan a aplicar también las medidas de bioseguridad mostradas en la tabla 33, donde el uso de los EPP y el monitoreo del personal fue lo más mencionado, donde incluye la solicitud del carnet de vacunación tanto para los clientes para que puedan ingresar como para los trabajadores, seguido se encuentra el distanciamiento social, aquí incluye también el distanciamiento de mesas para que se respete el aforo de acuerdo a norma, también incluyeron la desinfección y la limpieza de sus instalaciones y equipos, la correcta manipulación de los alimentos, la higiene personal como el lavado de manos constante y el pediluvio en la entrada, la información como colocación de los letreros de bioseguridad. Además, utilizaron métodos para poco contacto con el cliente como la elaboración de menús digitales y la preferencia de medios de pago con tarjeta o apps. Por último, se menciona el control de proveedores, una medida que debe ser muy utilizada por los establecimientos de este rubro, debido a que se incluye procedimientos para llevar un control y verificación de la seguridad sanitaria de los elementos comprados a los proveedores, llevando a cabo una buena práctica de transporte y almacenamiento, asegurando así el bienestar de la salud de sus clientes.

Por ende, siguiendo con los lineamientos establecidos por el MINSA (2020), se da cumplimiento también a los lineamientos uno, dos, cinco y siete, siendo estos “La limpieza y desinfección de los centros de trabajo”, “Lavado y desinfección de manos obligatorio”, “Medidas preventivas de aplicación colectiva” y “La vigilancia de la salud del trabajador en el contexto del COVID 19” respectivamente, siendo estos los adecuados para los establecimientos en el rubro de restauración.

Tabla 34

Medidas generales de bioseguridad en los establecimientos de esparcimiento o recreación

Cod.	Respuestas
I1	Cierre total, no había forma de que obtuvieran el permiso.
I2	Se cerraron totalmente. Los dueños se reinventaron, realizando tragos al paso o vía delivery o migraron al rubro de restaurantes.
I3	Se cerraron. Estos establecimientos migraron al rubro de restaurantes.
I5	Los dueños de estos establecimientos cambiaron en su totalidad ahora funcionan como minimarket, tiendas, entre otros.
I7	Cerraron porque iban a demorar en reaperturarse. Estos establecimientos implementaron los trago o licores al paso, pero algunos ahora lo usan como restaurantes.
I8	Cierre en su totalidad.

Nota: Se muestran las medidas que tomaron para los servicios de esparcimiento que ofrece el distrito, siendo estos bares, discotecas, entre otros.

El distrito de Cerro Azul no cuenta con discotecas y bares, ya que no suele ser rentable en el distrito, pero, sí cuentan con restobares. Con la llegada de la pandemia, estos establecimientos no tuvieron prioridad para su reactivación de actividades, ya que en la ampliación de la fase 4 de la reactivación económica establecida por el Grupo de Trabajo Multisectorial (2020) en cuanto a esparcimiento solo dieron permisos a los casinos, tragamonedas, asociaciones deportivas, entre otros y colocaron la excepción de bares, discotecas, karaokes y afines, pero de igual forma con estos establecimiento no contaba el distrito, por lo que al principio varios de los restobares optaron por realizar el delivery de tragos, incluyendo los mismo protocolos de bioseguridad que se realiza para un delivery convencional de alimentos, por otro lado, algunos de ellos optaron por convertirse en restaurantes.

Tabla 35*Medidas generales de bioseguridad en las actividades turísticas*

Cod.	Respuestas
I1	Para el surf implementaron el uso de EPP y la desinfección de sus materiales y equipos, ya que al ser aire libre no hay mucho que incluir. En los cuatrimotos incluyeron el uso de EPP y el control de actividades grupales.
I2	En el caso del surf la desinfección de los materiales y equipos, el distanciamiento social y el uso de EPP. En caso del trekking, acondicionamiento de desinfección y limpieza, higiene personal, material de educación al cliente.
I3	En el muelle se realizó el acondicionamiento de desinfección, higiene personal, material de educación al cliente, distanciamiento social y uso EPP
I4	Los cuatrimotos aplicaban la desinfección y fumigación de sus materiales y del transporte y uso de EPP.
I6	En los cuatrimotos se incluyó el uso de EPP y la desinfección y fumigación de sus equipos.
I7	En el surf hubo control de actividades grupales, se implementó el distanciamiento social y el uso de EPP. En cuanto a los cuatrimotos realizaron la desinfección de sus equipos y uso de EPP. En el caso del surf hubo control de actividades grupales, pero como es playa, es aire libre, no había mucho peligro. Los cuatrimotos implementaron el aforo reducido, la desinfección del transporte y uso de EPP.

Nota: Se muestran las actividades turísticas que ofrece el distrito y que aplican las medidas generales de bioseguridad según los informantes seleccionados.

Cerro Azul es un distrito turístico y ofrece diversas actividades que puede realizar el turista, las más resaltantes son los cuatrimotos y el surf, en ambos aplicaron las medidas de bioseguridad, viéndose más la aplicabilidad en la primera ya que en la segunda se

realiza en la playa siendo esta un espacio abierto y existe poco contacto entre personas, también, se incluyeron las medidas en el muelle de Cerro Azul y en el trekking. En cuanto a los cuatrimotos se evidencia que han usado los EPP, han realizado el proceso y desinfección de las máquinas y equipos (guantes, casco, rodilleras, entre otros), el uso del alcohol y lavado de manos como higiene personal y también el aforo reducido, ya que solo podía subir una persona en el cuatrimoto, antes podía hacerlo hasta dos. En cuanto al surf implementaron los EPP los que realizaban este deporte y los que prestaban servicios de clases para aprender, porque crearon una mascarilla especial que podía resistir al agua, ello lo hicieron con el mismo material con el que están hechos los trajes de surf. También han realizado la desinfección de sus equipos y/o materiales como su tabla, sus trajes, entre otros. Asimismo, aplicaron el tema del distanciamiento social entre los amigos que suelen ir a practicar esta actividad juntos o por lo contrario evitaban reunirse, era indispensable que cada uno llevara su tabla, ya que no se ofrecía el servicio de alquiler de estas ni tampoco era opción el que se compartiera las tablas entre amigos. Del mismo modo, cuando se habilitaron las clases de este deporte, el instructor aplicaba las mismas medidas que se mencionaron con anterioridad con el agregado de que evitaba realizar las clases grupales o por el contrario aplicaba el distanciamiento social entre sus alumnos. En cuanto al muelle y el trekking se aplicaron casi las mismas medidas como son: puntos de lavado de manos y desinfección y uso de materiales de información como la colocación de letreros con indicaciones de medidas de bioseguridad. En lo que se diferenciaban es que en el muelle se hacía obligatorio antes de ingresar el uso de mascarilla, el lavado de manos y respetar el distanciamiento social. En cambio, en el trekking como a menudo los turistas lo realizaban de manera personal (sin ningún guía) no se podía hacer la verificación pertinente de estas últimas medidas.

Por lo tanto, se hace visible que se implementó en la mayoría de las actividades turísticas las medidas de protocolos de bioseguridad. Si bien, no existen documentos oficiales donde establezcan las medidas exactas por cada actividad turística, se puede observar que cumplieron en su mayoría las normas básicas de la buena higiene establecidas por la OMS (2020) como el “lavado de manos constante”, “el evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca”, y “la limpieza y desinfección frecuente de las superficies que se utiliza con regularidad”.

Tabla 36

Otros servicios en donde se aplicaron las medidas generales de bioseguridad

Cod.	Respuestas
I1	Bodegas vitivinícolas.
I2	Visita a granjas y bodegas vitivinícolas
I3	Bodegas vitivinícolas.
I4	Centro arqueológico, museo municipal, visitas en las agroindustrias y actividades en la playa.
I5	Actividades en la playa, paseos en chalanas y centros arqueológicos.
I8	Bodegas vitivinícolas y visitas en las agroindustrias.

Nota: Se indica los establecimientos y/o actividades complementarias que ofrece el distrito de Cerro Azul que han implementado los protocolos de bioseguridad.

De acuerdo con los informantes las bodegas vitivinícolas son un servicio complementario que el distrito puede ofrecer al turista con toda la confianza y seguridad ya que han estado aplicando los protocolos de bioseguridad. Asimismo, mencionan que también han implementado estas medidas las empresas dedicadas a la agroindustria, tanto para las visitas guiadas dentro de sus instalaciones como para las visitas a sus granjas, en este caso la empresa representativa se denomina “DELA” donde se dedican a la elaboración y transformación de los derivados de la leche. De la misma forma mencionan, a las actividades que se pueden realizar en la playa como los paseos en bote o chalanas, los deportes, entre otros. Además, mencionan el centro arqueológico del distrito llamado el “Huarco” que es un asentamiento del Qhapaq Ñan, al estar ubicado al aire libre, es una opción favorable de turismo. Por último, observamos el museo municipal donde se encuentra la historia del distrito, sus proyectos, entre otras cosas.

Se deduce que en aspectos generales estos establecimientos han podido aplicar las medidas generales de bioseguridad en base a las normas básicas de la buena higiene establecidas por la OMS (2020) mencionado con anterioridad.

Tabla 37*Uso de uniformes, equipos y/o elementos de prevención de contagio*

Cod.	Respuestas
I1	Mamelucos, toca, guantes y mascarilla.
I2	Guantes, mascarilla, toca y protector facial.
I3	Mamelucos, mascarillas, protector facial y uso del alcohol.
I4	Mamelucos, mascarillas, protector facial y guantes.
I5	Mamelucos, el alcohol, la mascarilla y protector facial.
I6	Mascarilla, la toca, guantes y el alcohol.
I7	Uso de mascarilla, protector facial, guantes y alcohol.
I8	Mamelucos, mascarilla y guantes.

Nota: Se muestra los elementos de prevención que utilizaron los trabajadores para cuidar su salud.

Los establecimientos que iniciaron sus actividades también implementaron equipos, uniformes y/o elementos de prevención personal para poder contrarrestar el contagio, siendo el más usado la mascarilla, además, el tipo dependió de las necesidades que requerían cada establecimiento y el nivel de riesgo que poseían. También, se observa que está el uso de los guantes, debido a que permitía no tener un contacto directo entre personas y también para la correcta manipulación de los alimentos. Asimismo, hicieron uso de los mamelucos sobre todo cuando estuvo en auge la pandemia, el protector facial que era un elemento en conjunto con la mascarilla para reforzar la protección, el alcohol que ha sido utilizado como una herramienta indispensable para toda desinfección y por último la toca que fue más utilizada en los restaurantes, sin embargo, es un elemento que debió estar incluido desde un principio, particularmente por el personal que está en contacto directo con los alimentos.

Por ende, se determina que los establecimientos de servicios turísticos si cumplieron con las “Medidas de protección personal” indicados por el MINSA (2020) en el lineamiento seis, donde muestra las medidas mínimas por cada nivel de riesgo, cumpliendo así estos establecimientos las medidas para un nivel de riesgo mediano – alto en el trabajo.

Tabla 38*Capacitaciones informativas sobre el COVID 19 y otras enfermedades*

Cod.	Respuestas
I1	Por parte de la UNDC – “Universidad Nacional de Cañete”, nos ha ayudado mucho, también CENFOTUR.
I2	Por parte de la municipalidad se realizaron varias de manera gratuita para el público en general, vía digital. Y no sólo de ello, sino también del cuidado para diversas enfermedades.
I3	Sí por iniciativa propia de parte de la dueña, nos ha inscrito en varias capacitaciones con respecto a ello.
I4	Por parte de la municipalidad hubo diversas capacitaciones de manera virtual
I5	Lo recibimos a lo largo de estos casi cuatro años mediante las vías digitales, como televisión, radio, redes sociales, entre otros, porque hablaron tanto del tema que uno escuchando aprende. Igualmente, cada semestre recibimos capacitaciones mediante una empresa privada, sobre el virus también de primeros auxilios, uso del extintor, etc.
I6	Desde siempre hemos recibido por parte de la municipalidad, sobre todo. No solo con el tema del COVID sino diversos.
I7	Desde que reactivamos nuestras actividades hemos estado en constante capacitación.
I8	Se realizaron varios por parte de la asociación AHORA vía online por la plataforma zoom por parte de la municipalidad también.

Nota: Empresas, personas y/o entidades que recibieron o dieron capacitaciones informativas para las personas que brindan los servicios turísticos.

El personal que brindan los servicios turísticos del distrito ha recibido diversas capacitaciones de entidades públicas mayormente por parte de la municipalidad, ello de manera gratuita y bajo la modalidad virtual, pudiendo así abarcar un mayor alcance para los que estaban destinado. También, han recibido apoyo por parte de la asociación AHORA y de la UNDC. Asimismo, estos han optado por recibirlas de manera privada para un mejor entendimiento y atención personalizada. Cabe resaltar que los temas

tratados han sido diversos, es decir, a aparte de la información sobre el COVID 19, han podido tratar sobre primeros auxilios, manejo correcto de los equipos, entre otros.

Por lo tanto, se establece que los servicios turísticos cumplieron con la “Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo” indicados por el MINSA (2020) en el lineamiento cuatro, donde detalla que se debe brindar información a los trabajadores sobre la COVID-19, así mismo como las prácticas básicas de higiene y medidas de bioseguridad que deben implementar al momento de brindar los servicios en sus instalaciones.

Tabla 39

Plan de contingencia en los establecimientos de servicios turísticos

Cod.	Respuestas
I1	Sí implementaron, cada establecimiento debía tener su propio plan de acuerdo a su rubro y se debía presentar a la municipalidad, era un requisito para su reapertura.
I2	Sí, en este caso el plan se enfocaba en como íbamos a prevenir el contagio y cómo actuaríamos en caso de sospecha o que una persona tenga el virus.
I3	Sí, la municipalidad apoyó bastante brindando formatos para guiarnos de alguna manera, debíamos explicar los procesos para desinfección de nuestras instalaciones y cómo actuaríamos si sabemos que una persona se encuentra en situación de riesgo en su salud.
I4	A todos los establecimientos para aperturarse se exige un plan de contingencia, ahí explicarían cómo realizar sus labores en sus establecimientos cumpliendo las normas.
I5	Sí, para sacar y establecer nuestro plan de contingencia debimos capacitarnos para explicar de manera clara y precisa que íbamos hacer.
I6	Sí, la municipalidad, la DIRCETUR y la OMS nos da las pautas para establecer nuestro plan, pero no solamente para este virus, sino también anti desastres, de tsunami, entre otros.

I7 Sí, para iniciar con nuestras actividades nos pidieron este plan, debíamos indicar qué equipos íbamos a utilizar, los certificados de capacitación con lo que contábamos, nos pedían que tengamos un control para todo, para la limpieza, fumigación, etc.

I8 Claro, hemos realizado nuestro plan, además la misma municipalidad ha invertido en ejecutar un plan de contingencia para el distrito de Cerro Azul.

Nota: Se indica si los establecimientos cuentan con un plan de contingencia anti la COVID-19

Los dueños y/o administradores de los servicios turísticos que presenta el distrito sí cuentan con el plan de contingencia de acuerdo con los informantes. El mencionado fue un requisito indispensable para la reactivación de las actividades de acuerdo a la autorización en las fases establecidas, ya que la PCM (2020) estableció que previo al inicio de las actividades que estén acorde a las fases debían visualizar los lineamientos establecidos por el MINSA (2020) que fueron explicados en las bases teóricas y elaborar un plan de contingencia llamado “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo” donde debían establecer los procedimientos de desinfección, del actuar ante un caso sospechoso, de los implementos de protección del personal, entre otros puntos, que brinde la seguridad necesaria para el cuidado de la salud de los trabajadores en la empresa, este documento debía ser presentado ante el MINSA para su revisión y posterior aprobación y otorgamiento del permiso.

Por ello, se hace presente que los establecimientos de servicios turísticos sí cuentan con el mencionado, ya que, los trabajadores formales siguieron los procedimientos necesarios que fueron indicados por el estado y obtuvieron el permiso correspondiente.

Asimismo, se hizo presente los planes de contingencia de otros aspectos, como anti desastres, para prevención de otras enfermedades, entre otros riesgos. Estos no eran obligatorios para la reapertura de sus actividades, sin embargo, considero que son de suma importancia, ya que no sólo nos enfrentamos al coronavirus, sino, existen múltiples riesgos que deben ser considerados para su prevención.

Tabla 40*Aumento de la afluencia turística*

Cod.	Respuestas
I1	Sí, yo creo que el distrito de Cerro Azul está catalogado como uno de los mejores a nivel de la provincia de Cañete, primero está Lunahuaná y segundo estamos nosotros y eso que tenemos un tiempo corto. Hemos avanzado bastante en estos últimos 4 años.
I2	Claro, al haber obtenido todos estos sellos. Estamos preparados y empezamos a buscar difusión y promoción turística.
I3	Sí y se reflejó bastante en los números. Antes ocupan de tres o cuatro habitaciones por semana y ahora, 14 habitaciones que tenemos aquí en el hospedaje.
I4	Fue gradual, poco a poco, a medida que se iban aperturando más establecimientos se veía el aumento, acompañado de las medidas que estábamos implementando de acuerdo a las ordenanzas.
I5	Claro, conforme las personas salían y veían que los lugares cumplían con los estándares de los protocolos con más confianza venían, eso hacía que se haga el efecto multiplicador, gracias al marketing.
I6	Sí, por supuesto gracias a que los establecimientos incluían sus medidas, todos bien cuidados.
I7	Sí hubo ayuda por parte de la implementación de los protocolos, casi todo es marketing, si uno no hace el marketing de su establecimiento pones en duda al cliente, nosotros subíamos el tema de las fumigaciones que se hacía semanalmente, el tema de la limpieza que llevábamos el control, bastante nos ayudaba el tema de fiscalización que nos hacían por parte de la municipalidad a los establecimientos, como ellos también los colgaban en las redes, los clientes podían ver que estos establecimientos estaban aptos como otros no.
I8	Por supuesto, el turista llega a donde le brinden seguridad.

Nota: Se muestran la opinión por parte de los informantes sobre la afluencia turística luego de la implementación de los protocolos de bioseguridad en sus establecimientos.

De acuerdo con los informantes, todos observaron que hubo un aumento de clientes después de implementar las medidas de bioseguridad, esto se vio de a poco, mediante las

aperturas graduales de los establecimientos. Asimismo, la implementación de esto ayuda a fomentar la confianza de los turistas, más aún si se es bastante transparente con las medidas que se está aplicando, si se fomenta más el cómo están haciendo uso de estos, ayudará a que la afluencia aumente aún más, lo que hace considerarlo como un beneficio para los establecimientos que incluyan correctamente estas medidas. Esta información coincide mucho con lo establecido por Banda y Ccohua (2021) ya que indican que, si el personal no posee suficiente conocimiento sobre cómo aplicar los protocolos sanitarios, esto afectaría directamente en la confianza y seguridad de los clientes, lo cual trae como consecuencia la insatisfacción.

Tabla 41

Importancia de los protocolos para los establecimientos

Cod.	Respuestas
I1	Sí, ha sido un punto muy importante y ha fortalecido a los negocios y ha dado la seguridad al turista para regresar y tener un buen servicio.
I2	Por supuesto, fue un punto clave porque esta fue la herramienta que nos ayudó a darle la confianza al turista, a comprometernos con el sector privado y público.
I3	Sí, los protocolos nos han ayudado a reactivar el servicio de los hospedajes. Poco a poco fuimos implementando, aprendiendo más sobre este tema.
I4	Por supuesto, porque gracias a esos protocolos hemos podido reducir los casos de COVID, incluir el tema de la higiene, la salubridad y la manipulación de alimentos, muy necesarios para que la población se cuide y logren tomarlo como costumbre.
I5	Definitivamente ha sido un punto clave y estamos en el proceso de que muchos negocios todavía les falta. Yo pienso que sí lo van hacer porque imagínate quien va a consumir en un lugar que no tenga protocolos, nadie, porque lo primero que hacemos es cuidar nuestras vidas.
I6	Sí, sirvió bastante porque muchos hemos concientizado cosas que ya nos habíamos olvidado, reflexionar en muchas cosas y nos hizo aplicar lo que habíamos perdido.

- I7 Si totalmente, Cerro Azul se ha ganado el sello de Safe Travels y para mantener eso, todos como negocios tenemos que dar la mano para que eso se siga manteniendo.
- I8 Sí es muy importante, yo pienso que debimos haberlo hecho desde antes desde un primer momento y no cerrar la economía del país, pero el incluir todas estas medidas nos ha ayudado, hemos aprendido.

Nota: Se muestran las respuestas de los informantes sobre la importancia de los protocolos de bioseguridad dentro de sus establecimientos y en el distrito.

De acuerdo con los informantes, la aplicación de los protocolos de bioseguridad ha sido sumamente importante, tanto para el distrito como para los servicios turísticos, ya que les ayudó en la reactivación de sus actividades, les hizo reflexionar y aprender sobre los beneficios que trae la aplicación de estos, ya que no solo le ayudó para prevenir el contagio del coronavirus, sino que trajo consigo muchos más beneficios, como comprender que la iniciativa y el compromiso viene y depende de ellos. La aplicación de estos, no es algo que debió iniciarse solo por el virus, pero lamentablemente sucedió de esa forma, sin embargo, hemos podido aprender de esta mala situación, ahora en su mayoría hemos podido entender que es algo primordial sobre todo para los prestadores de servicio, ya que se encuentran en constante exposición de riesgos. Existen muchas enfermedades más y riesgos en lo cual están expuesto los trabajadores y los clientes, y la prevención depende de los administradores y/o dueños, además de las autoridades competentes. Esto va acorde a lo que establecieron la UNWTO, OEA y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2021) “Los protocolos de bioseguridad siguen siendo clave e indispensables para garantizar los máximos niveles posibles de seguridad a usuarios y empleados de la industria turística, generando confianza y fomentando la reactivación del sector”.

5.2.2 Categorías emergentes

De acuerdo con Vives y Humui (2021) las categorías que se establecen previo al recojo de dato se denominan “categorías apriorísticas”, las cuales fueron mencionadas en páginas anteriores, sin embargo, existen otras categorías que surgen durante el proceso de recolección de datos, estas categorías se denominan “categorías emergentes”.

En la presente se hicieron evidentes tres de estas categorías, siendo las siguientes:

- Permanencia
- Supervisión
- Impacto

A continuación, se muestran los datos obtenidos mediante las entrevistas y la observación que ayudan a sustentar lo mencionado con anterioridad:

A. Permanencia

Tabla 42

Permanencia de los protocolos de bioseguridad

Cod.	Respuestas
I1	Yo creo que sí, ya se implementó algo que debemos seguirlo manteniendo y sería muy bueno que todos los distritos lo sigamos manteniendo porque, bien es cierto, que ya no tenemos que COVID como un tema así tan fuerte como fue en su momento, pero, yo creo que nos han enseñado muchas cosas y, sobre todo, a mantener el orden y la limpieza.
I2	Claro, mantenerlo e incluso adaptarlo a la forma y necesidades que tengan el establecimiento, el tema de salubridad tiene que mantenerse sí o sí no solamente por el COVID sino por diferentes enfermedades que pueden existir. De aquí en adelante la salubridad siempre nos debe acompañar, sí o sí, es algo que tiene que quedarse y es algo que tiene que evolucionar.
I3	Sí, eso vamos a seguir nosotros como empresa de hospedaje Alcalá, vamos a continuar con los protocolos, el alcohol, la medida de temperatura y todos los protocolos que venimos llevando también para cuidarnos nosotros porque uno nunca sabe si es que ya acabó o hay algún caso por ahí.
I4	Mientras no se genere otra ordenanza o cambie por otra eso prevalece, las ordenanzas están hechas para poder cumplirse y eso prevalece hasta ahora.

I5 Sí, aún lo mantenemos y estoy considerando seguir manteniéndolo indefinidamente no solo como tema de seguridad , sino por un tema también de salubridad.

I6 Sí, yo he incluido mis medidas de seguridad y lo seguiré manteniendo a pesar de que ya no es obligatorio, pero seguiré incluyendo en lo que considere necesario.

I7 Sí, nosotros seguimos con el tema de la limpieza, de la fumigación, con el tema de que ni bien el otro cliente se va quiere que le desinfectes la mesa, algunos tienen todavía esos miedos y por eso uno tiene que seguir con todas las pautas, y consideramos seguirlo manteniendo a largo plazo.

I8 Claro, seguiremos manteniendo los protocolos y los que estamos dentro de la asociación también en su mayoría prevalecerán con los protocolos de bioseguridad.

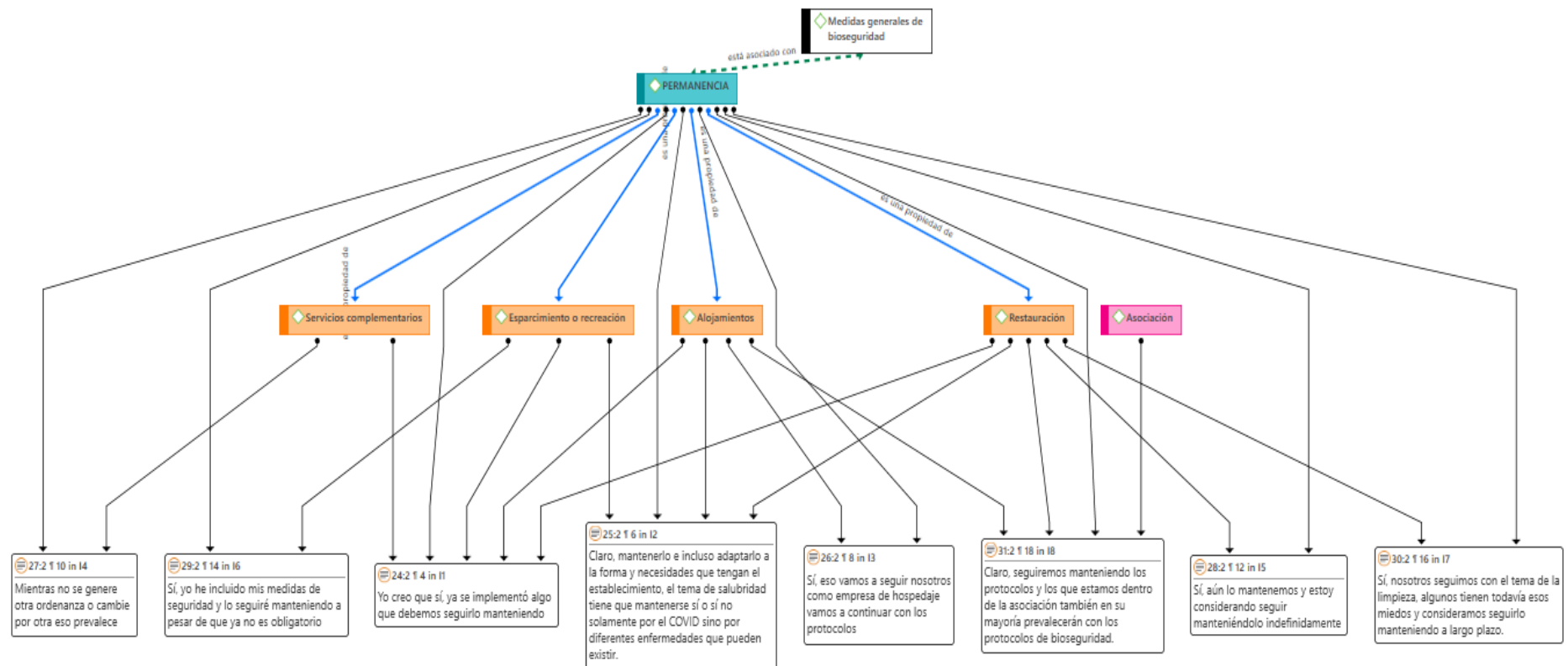
Nota: Se muestran las respuestas de los informantes sobre la permanencia de los protocolos de bioseguridad dentro de su establecimiento.

Se puede observar que, de acuerdo con lo indicado por los informantes todos los establecimientos que se encuentran bajo su cargo, van a seguir incluyendo estos protocolos o por lo menos lo están considerando a largo plazo. También, es importante comprender que para lograr la permanencia se debe realizar un trabajo en conjunto por parte de los encargados de los establecimientos y de las autoridades competentes del distrito, puesto que si la implementación de las medidas de bioseguridad se convierte en algo riguroso eh imprescindible poco a poco podríamos convertirlo en un hábito, uno que nos ayudará en problemas futuros y que podremos reducir o incluso evitar resultados catastróficos.

Además, es importante recalcar, que los protocolos que incluyeron estos establecimientos, si bien es cierto principalmente lo hicieron para prevenir el contagio del COVID 19 durante el proceso, a través de los meses, entendieron que no sólo les ayuda a la prevención de esa enfermedad, sino también a muchas más, así como también ante riesgos y posibles infecciones futuras.

Figura 33

Categoría emergente I



Nota: Se muestra una red de citas asociados a los códigos de la categoría emergente.

Tabla 43*Supervisión*

Cod.	Respuestas
I1	El área de fiscalización y policía nacional de la municipalidad.
I2	Visitas constantes por parte de un grupo de fiscalizadores, siendo personal del centro de salud, personal del área de turismo de la municipalidad y el área de fiscalización. Además, de la vigilancia constante por parte de los guardianes y serenazgos del distrito.
I3	Nos inspeccionaba la municipalidad.
I4	El área de fiscalización y policía nacional de la municipalidad realizaba visitas inopinadas junto con el centro de salud.
I5	Tuvimos una gestión activa por parte de la municipalidad, ellos nos monitoreaban.
I6	El MINSA pasaba un control de sanidad a los establecimientos.
I7	Los policías y fiscalizadores de la municipalidad nos monitoreaban por las cámaras de seguridad del distrito.

Nota: Entes del estado que de acuerdo con los informantes seleccionados son los que estuvieron fiscalizando o supervisando en los servicios turísticos para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

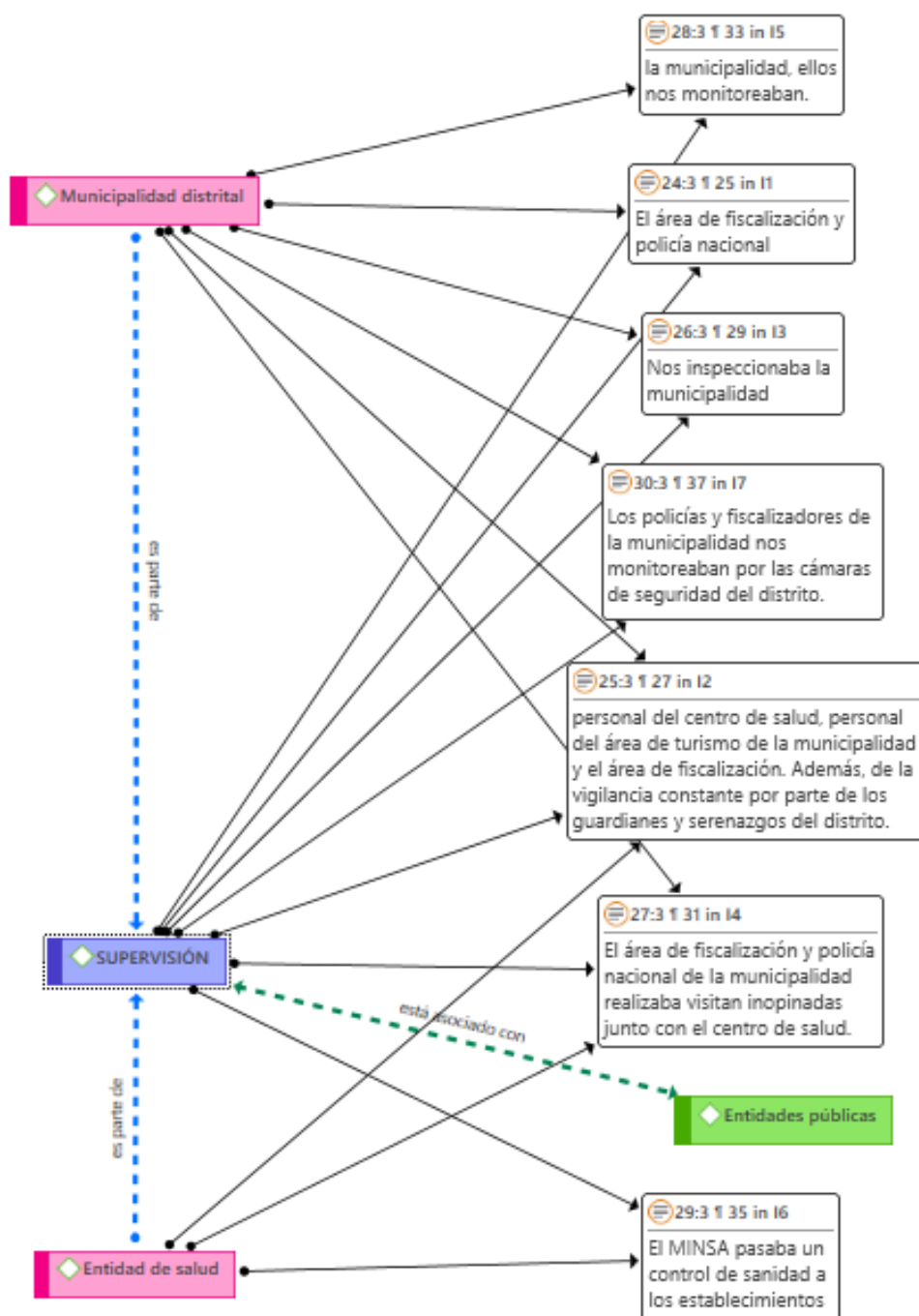
La municipalidad fue en su mayoría la encargada de las supervisiones y fiscalizaciones del cumplimiento de las medidas generales de bioseguridad. Ello, mediante un representante del área de fiscalización, junto con un representante del Centro de Salud y la Policía Nacional del Perú. Asimismo, se hace presente que los guardianes y serenazgos hacían una supervisión continua, no solo a los mencionados establecimientos sino también al público en general.

Es por ello, que se dio cumplimiento a lo establecido por la PCM (2020) en el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM en el artículo 4, siendo la sección de supervisión y fiscalización, donde establece que: “Las autoridades sanitarias, los Gobiernos locales

y la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL (...) ejercen la fiscalización y supervisión del cumplimiento de las disposiciones” (p.5).

Figura 34

Categoría emergente II



Nota: Se muestra una red de citas asociados a los códigos de la categoría emergente.

Tabla 44*Impactos*

Cod.	Respuestas
I1	Algunos establecimientos obtuvieron la certificación del sello internacional Safe Travels y no solo ellos, sino también el distrito en sí.
I2	Asesorías por parte de la municipalidad e interés por la clasificación y/o categorización por parte de los establecimientos, trayendo consigo una mejora en la calidad de servicio, seguridad al cliente y un aumento de ganancias y también contribuyó en la reactivación económica.
I3	Asociaciones: creamos una red de contacto entre todos los establecimientos que brindan servicios turísticos, ya sea restaurantes, hoteles, cuatrimotos, entre otros.
I4	Contribuyó en el cuidado de la salud de las personas en general.
I5	Apoyo por parte de la asociación AHORA (Asociación de hoteles, restaurantes y afines del Perú), también se dio la reactivación de actividades, por ende, la reactivación económica y ayudó a salvaguarda la salud de los clientes y del personal
I6	Gracias a ello pudimos cuidarnos y cuidar a nuestros clientes.
I7	Ayudó a evitar de una u otra forma que nos pongamos en riesgo.
I8	Apoyo por parte de la asociación AHORA, el CENFOTUR, PROMPERÚ y el MINCETUR, también ayudó a cuidar la salud del personal, de los clientes y las personas que nos rodean.

Nota: Se muestran los impactos positivos que trajeron consigo la implementación de los protocolos de bioseguridad.

Se puede observar que hubo muchos impactos positivos, lo principal fue que gracias a que se implementó los protocolos de bioseguridad se pudo salvaguardar y cuidar de diversas formas la salud de los clientes y de los trabajadores que prestaban los servicios. Asimismo, mencionan que recibieron mucha ayuda por parte de las entidades del estado como la Municipalidad, centros de salud, CENFOTUR,

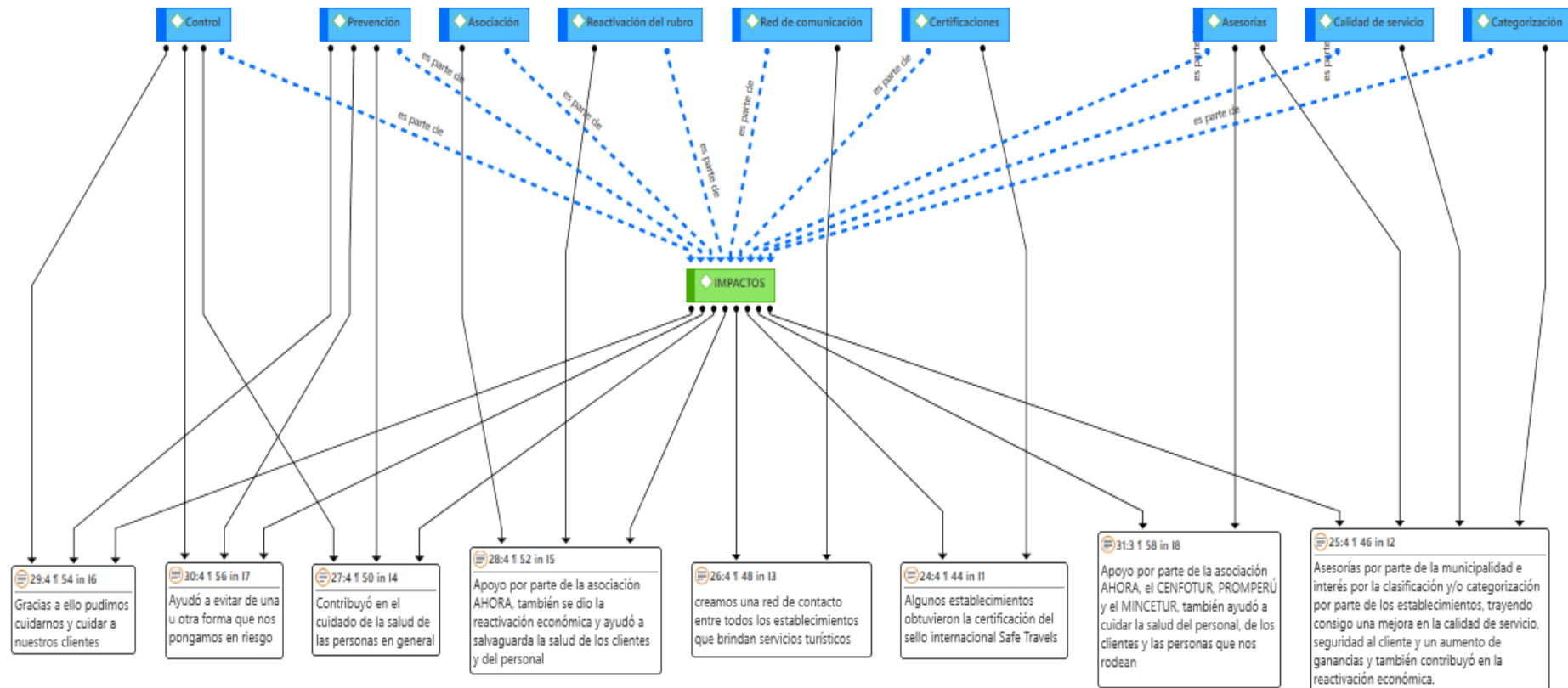
PROMPERÚ y hasta del mismo MINCETUR con constantes asesorías y capacitaciones. También recibieron apoyo por parte de la asociación AHORA, que les ayudó con la gestión que debían hacer de acuerdo a su rubro para la reactivación de sus actividades. Por otra parte, mencionan que muchos dueños y/o administradores de los establecimientos que empezaron a implementar las medidas generales de bioseguridad les invitó a la reflexión y a tratar de buscar la mejora continua, consecuencia de ello, muchos empezaron a tomar el interés de la clasificación y/o categorización de sus establecimientos en el caso de hospedajes y a la categorización en el caso de restaurantes, ello trae consigo otros beneficios como: La mejora de sus instalaciones, de sus servicios y la obtención de certificados, como el sello internacional Safe Travels, que ayudan a corroborar de que estaban cumpliendo con lo establecido. Por otro lado, otra iniciativa por parte de los mismos prestadores de servicios fue la creación de una red de contactos, esto se realizó vía WhatsApp con un representante de cada establecimiento de los servicios turísticos, ello con el fin de informar o reportar algún caso de sospecha o detección del virus, lo que era información realmente valiosa para prevenir muchos acontecimientos de riesgo.

Es por ello que, se puede establecer que los servicios turísticos y las autoridades cumplieron con la “Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo” indicados por el MINSA (2020) en el lineamiento cuatro, donde detalla que se debe brindar información a los trabajadores sobre la COVID-19, responder sus dudas, sensibilizar sobre la importancia de reportar lo antes posible algún caso sospechoso de contagio, así como enseñar las medidas que deben implementar.

Esto nos demuestra que si se desea lograr algo se debe trabajar en conjunto, sin embargo, no debemos esperar a estar en situaciones de alto riesgo para poder darnos cuenta. Es inaudito esperar a que volvamos a estar en una situación similar para fomentar nuevamente sobre estas medidas, se debe continuar con las capacitaciones y asesorías por parte de las autoridades, ya que son ellos lo que pueden brindar información valiosa para continuar con todo lo que hemos avanzado y poder convertirlo en un hábito.

Figura 35

Categoría emergente III



Nota: Se muestra una red de citas asociados a los códigos de la categoría emergente.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Acorde con el objetivo general de la investigación, “*Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos desde la percepción y resiliencia de actores clave en las empresas de Cerro Azul*” los resultados obtenidos evidencian que la implementación de protocolos de bioseguridad contribuyeron mucho en el comienzo de la reactivación económica del distrito, ya que ayudaron a que los clientes tuvieran confianza para viajar y visitar los lugares turísticos, lo que trae consigo el aumento de la afluencia turística. Esta información coincide con los obtenidos por **Andrade et al. (2021)**, ya que indican también que la implementación de estos protocolos genera confianza y repercute en el aumento de los clientes, ya que estos juegan un papel clave al momento de que el cliente va a elegir un lugar seguro para viajar. Además, estos contribuyeron y siguen contribuyendo en salvaguardar la vida y la salud de las personas, albergando tanto a trabajadores como a los clientes, pudiéndose reducir de una u otra forma las altas tasas de muerte que se vio a principios de la pandemia. Aunque, se sigue viendo que existen personas que se niegan a seguir estas medidas, lo que provoca una disminución de la efectividad en el cuidado. Sin embargo, muchos de los establecimientos si hicieron una toma de conciencia respectiva de que tienen que adaptarse a la nueva realidad para la mejora de sus servicios, esto es corroborado por **Lau y Portocarrero (2020)** porque ellos también indican que los prestadores de servicio en el rubro turístico se vieron en la necesidad de tener que realizar un cambio en sus instalaciones acondicionándose a las normas establecidas para poder reactivar sus actividades.

Asimismo, se observó que el distrito de Cerro Azul cuenta con el sello internacional Safe Travels, e incluso algunos de sus establecimientos de servicios turísticos también lo tienen, ello hace conformidad de la veracidad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, reforzando así la confianza de los turistas y seguridad para viajar al destino.

Por otro lado, acorde con el primer objetivo específico planteado “*Comprender la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de alojamiento en las empresas del distrito*” en los resultados se obtuvo que

muchos de los establecimientos de alojamiento cumplieron con las medidas de bioseguridad como son el uso de mascarilla, el alcohol, los mamelucos, la desinfección de las instalaciones, el distanciamiento social, el aforo reducido, el pediluvio en la entrada, la ventilación de las áreas, la solicitud del carné de vacunación, la toma de temperatura y la colocación de los letreros de bioseguridad, esta información coincide en gran parte con lo que establecido por **Chavarría (2021)** porque menciona que las medidas que deben implementar estos establecimientos son la desinfección de la ropa y de las instalaciones, el uso del alcohol, tomar la temperatura corporal, el distanciamiento social, el uso de la mascarilla, el protector facial, los guantes y bata. Además, el propósito de incluir estas medidas fue porque deseaban cuidar su salud de sus colaboradores y la de sus clientes, lo que coincide con la información recolectada por **Silverio (2021)** ya que indica que los colaboradores de un hotel cumplieron con los protocolos de bioseguridad y que el principal objetivo de este es el salvaguardar la salud y la seguridad de los trabajadores dentro de las áreas de un hotel. Asimismo, buscaron ofrecer algo más a sus huéspedes, es por ello que a muchos le despertó el interés por clasificarse y/o categorizarse, para ello adaptaron y acondicionaron sus instalaciones de acuerdo al “Reglamento de establecimientos de hospedaje” lo que les trajo una serie de beneficios, como la mejora de sus servicios, el aumento de la afluencia de sus clientes y por ende más ganancias. Sin embargo, también se observó que existieron y existen establecimientos en los cuales no incluyen estas medidas.

De acuerdo con el segundo objetivo específico planteado *“Explicar la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de restauración en las empresas del distrito”* en los resultados se evidenció que estos establecimientos si implementaron estas medidas de una manera adecuada, ya que en sus inicios de actividades fueron realizadas mediante el delivery, esta información es acorde a lo que **Salas y Orozco (2022)** indicaron, porque mencionan que los establecimientos de alimentos y bebidas implementaron de manera significativas los mencionados protocolos, porque fueron incluidos desde un inicio mediante el delivery. Y en cuanto a la atención a los comensales en sus instalaciones fueron los que con más rigurosidad los aplicaron, ya que existe personal, en este caso los meseros, que tiene prácticamente contacto directo con los clientes, por ello buscaron la manera de cuidar la salud de los colaboradores y de sus comensales. Esto provocó que muchos de sus trabajadores pudieran recuperar la economía en sus hogares, ya que aumentó la afluencia de los clientes porque sentía seguridad y confianza al observar que ellos cumplían con estas medidas, esta información es corroborada

por **Pajuelo y Terán (2020)** porque mencionan que la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad ante la COVID-19 genera un impacto positivo, porque aumenta la satisfacción del cliente en un restaurante.

Acorde con el tercer objetivo específico “*Conocer la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios de esparcimiento o recreación en las empresas del distrito*” en los resultados se evidenció que el distrito no cuenta con muchos establecimientos de diversión nocturna que conforman estos servicios y que los pocos que había debido a la pandemia tuvieron que cerrar o hacer un cambio de rubro, ello porque no se les autorizó la prestación de sus servicios en ninguna de las fases de la reactivación económica. Esta información está relacionada con lo establecido por **Salas et al. (2021)** porque mencionan que cada país establece sus protocolos de bioseguridad de acuerdo a su realidad, por ende, está sujeto a modificaciones reiterativas con el fin de garantizar la toma de acciones necesarias para el cuidado de los clientes, por ello, todos los involucrados en el sector turístico deben informarse y acatar lo indicado.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico planteado “*Identificar la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios complementarios en las empresas del distrito*” dentro de los resultados se hizo presente que diversas empresas que no se dedicaban netamente a la prestación de servicios turístico, como son las bodegas vitivinícolas que solo hacían la venta de sus licores, las empresas de agroindustria como DELA, diversas granjas con las que cuenta el distrito, estos con la llegada de la pandemia observaron que debían buscar nuevas formas de generar ingresos, por ello, empezaron a realizar actividades de visita y guiado dentro de sus instalaciones incluyendo las medidas de bioseguridad necesarias para poder brindar este servicio, esto ayudó a que muchos turistas tengan el interés por visitar estas instalaciones. Es por ello, que estas medidas contribuyeron a la confianza del cliente para vivir nuevas experiencias. Esta información está relacionada con lo mencionado por **Banda y Ccohua (2021)** porque indican que la incorrecta aplicabilidad e incompleto conocimiento sobre los protocolos sanitarios por parte del personal conlleva a una limitación en el mejoramiento del servicio brindado, esto repercute directamente en la confianza y seguridad del cliente trayendo consigo la insatisfacción.

Asimismo, el distrito cuenta con actividades turísticas como el surf, el trekking, las cuatrimotos, entre otros y lugares turísticos como el museo municipal, el muelle, zonas arqueológicas, entre otros, que también han implementado las medidas generales de bioseguridad, las cuales ayudaron mucho en la reactivación de sus actividades, dando así más opciones de recreación al turista y sobre todo con la confianza y seguridad de que se está incluyendo las medidas en todo lo posible para salvaguardar su salud. Esta información tiene relación con lo mencionado por **Santamaría y Solano (2021)** ya que establece que los recursos son los que promueven la implementación de las medidas sanitarias para poder reactivar la economía, asimismo, menciona que las actividades turísticas del distrito de estudio también hacen una correcta implementación de los protocolos con el fin de transmitir tranquilidad a los visitantes.

Acorde con el quinto objetivo específico planteado *“Explicar la importancia de aplicar los elementos de protección personal la prevención y control para el personal ante situaciones de riesgo para la mejora de los servicios turísticos en las empresas del distrito”* se obtuvieron en los resultados que en su mayoría los establecimientos de servicios turísticos que implementaron los protocolos de bioseguridad dentro de estas medidas incluyeron los equipos de protección personal para el cuidado de sus trabajadores además, realizaron inscripciones para capacitarlos y no solo con respecto a la COVID-19 sino también el cómo aplicar los primeros auxilios, de servicio al cliente, entre otros. Esta información coincide con lo mencionado por **González (2021)** ya que indicó que los establecimientos de alojamiento de la provincia de estudio tenían un conocimiento regular de las medidas generales de bioseguridad porque solo algunos lo aplicaban, sin embargo, luego de brindarles capacitaciones observó una notoria elevación en el nivel de conocimiento y conciencia de las consecuencias que traería la incorrecta u omisión de los protocolos.

De acuerdo con el sexto objetivo específico *“Identificar la importancia de contar con un plan de contingencia ante situaciones de riesgo para la mejora de los servicios turísticos en las empresas del distrito”* en los resultados se evidenció que todos los establecimientos que seguían las normas establecidas por el Estado realizaron un plan de contingencia llamado “Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”, ya que este puso como requisito para todos los establecimientos, que estén dentro de las fases de reactivación, previo al inicio de sus actividades debían realizar este plan donde debían explicar a detalle los procesos y/o medidas generales de bioseguridad para contrarrestar el contagio de este

virus y en caso de sospecha que algún trabajador y/o cliente que lo haya contraído. Esa misma información lo comparte **Lau y Portocarrero (2020)** porque indica el mismo plan mencionado que fue establecido por el MINSA y el estado, con el objetivo de reactivar las actividades turísticas cuidando y priorizando por encima de todo la salud de los trabajadores y clientes, asimismo, menciona que la mayoría de servicios turísticos de Lima Metropolitana han presentado este plan.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

- Los protocolos de bioseguridad son fundamentales para la reactivación económica del sector turístico, generando confianza y seguridad en los turistas. Asimismo, salvaguardan la salud de colaboradores y clientes. Las certificaciones, como el sello Safe Travels, refuerzan la confianza del cliente y aumentan la afluencia turística. Es crucial seguir implementando y actualizando estos protocolos para garantizar un ambiente seguro y promover la recuperación máxima del sector.
- Es de suma importancia que los establecimientos de alojamiento apliquen los protocolos de bioseguridad de acuerdo a las normas establecidas para este sector. La implementación de estos protocolos no solo garantiza la seguridad de los huéspedes, sino que también permite que los establecimientos sean clasificados o categorizados, lo cual conlleva una serie de beneficios. Entre ellos se encuentran la mejora de las instalaciones, la calidad del servicio, la asesoría por parte de entidades públicas y el aumento en la afluencia de huéspedes. En definitiva, la aplicación adecuada de los protocolos de bioseguridad no solo protege la salud de los visitantes, sino que también contribuye al crecimiento y fortalecimiento de los establecimientos de alojamiento.
- La implementación correcta de los protocolos de bioseguridad en los servicios de restauración es crucial tanto en las operaciones de entrega a domicilio como en las instalaciones físicas. Esto garantiza el cuidado y la protección de los colaboradores, especialmente de aquellos que tienen un contacto directo con los comensales y están expuestos constantemente a riesgos. Es imprescindible que los establecimientos sigan las normas establecidas por el Estado y cumplan con las medidas de higiene, distanciamiento físico y uso de equipos de protección personal. Al hacerlo, se salvaguarda la salud de los trabajadores y se brinda confianza a los clientes, promoviendo así un entorno seguro y saludable en el sector de la restauración.

- Durante la reactivación económica, se ha evidenciado una falta de diversidad en los establecimientos de esparcimiento y recreación, como discotecas, karaokes y bares. Algunos restobares, al no recibir los permisos necesarios en ninguna fase de reactivación, se vieron obligados a ofrecer servicios de entrega a domicilio de bebidas alcohólicas para evitar pérdidas en sus inventarios. Aunque implementaron los protocolos de bioseguridad recomendados por el estado para combatir el COVID-19, descuidaron en cierta medida la prevención de otras enfermedades. Como resultado, muchos de estos establecimientos decidieron cambiar de rubro con el objetivo de generar ingresos.
- En los servicios complementarios de Cerro Azul, como actividades y lugares turísticos, es crucial que implementen protocolos de bioseguridad de manera generalizada, ya que existe una falta de reglamentos detallados que indiquen los procedimientos específicos para los prestadores de servicios, como cuatrimotos, surf, bodegas vitivinícolas, entre otros. A pesar de esto, se observó un notable interés y compromiso por parte de estos prestadores de servicios en la implementación de dichos protocolos, ya que buscaban reactivar su economía y garantizar la seguridad de sus clientes, permitiéndoles disfrutar de nuevas experiencias al visitar sus empresas y participar en las actividades que ofrecen.
- Es fundamental que las empresas de servicios turísticos proporcionen a sus colaboradores los elementos adecuados, como mascarillas, mamelucos, protectores faciales, alcohol, entre otros, para garantizar su salud y prevenir el contagio. Además, es importante que incentiven a su personal a participar en capacitaciones gratuitas brindadas por la municipalidad, que les permitan estar informados sobre temas relacionados con la COVID-19 y otras enfermedades, con el objetivo de prevenir la propagación del virus en sus instalaciones. Asimismo, complementar estas capacitaciones con temas de primeros auxilios y prevención fortalecerá aún más la preparación del personal y contribuirá a mantener un entorno seguro para los colaboradores y los turistas que visiten sus establecimientos.
- Es crucial que todos los establecimientos que busquen reactivar sus actividades de manera formal y en cumplimiento de las normas de salubridad, elaboren un "Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo". Este plan fue un requisito indispensable establecido por el Estado para los establecimientos que se

encuentren en las fases de reactivación y debe establecerse de forma permanente para brindar un servicio seguro y confiable. Además, se deben adecuar estos procesos a seguir en caso si el trabajador o cliente presente síntomas sospechosos o contraiga algún virus o enfermedad. Esta planificación estratégica permitirá a los establecimientos actuar de manera rápida y efectiva para proteger la salud de todos los involucrados y minimizar su propagación en su entorno laboral.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

- Las entidades públicas, especialmente a nivel distrital, deben realizar mayor difusión sobre la importancia de aplicar rigurosamente los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de servicios turísticos. Es fundamental que busquen medios efectivos para transmitir esta información, centrándose especialmente en los propietarios y administradores de dichos establecimientos. No se puede pasar por alto la relevancia de este tema en la preservación de la salud pública. Al concientizar y educar a los responsables de estos establecimientos, se fomentará la implementación adecuada de los protocolos de bioseguridad, asegurando un entorno seguro y protegiendo tanto a los trabajadores como a los visitantes.
- La municipalidad debe continuar brindando asesoramiento y apoyo a los establecimientos de alojamiento con el objetivo de promover su clasificación y categorización, lo cual implica la implementación de los protocolos de bioseguridad correspondientes. Esta orientación permitirá a los establecimientos contar con los lineamientos y requisitos necesarios para alcanzar estándares de calidad y seguridad, lo que resultará en beneficios significativos para el turismo local.
- Las entidades públicas correspondientes deben realizar las verificaciones y fiscalizaciones más rigurosas y periódicas a los establecimientos de restauración que no cumplan con ninguna de las normas establecidas para la formalización y los protocolos de bioseguridad. La aplicación de inspecciones más frecuentes y exhaustivas ayudará a identificar aquellos establecimientos que no estén cumpliendo con los requisitos establecidos y tomar las medidas necesarias, como sanciones o cierre temporal. Esto garantizará un entorno seguro y saludable en los establecimientos de restauración y fortalecerá la confianza de los clientes en la industria gastronómica.
- Las empresas de servicios complementarios deben recibir orientación y apoyo por parte de la municipalidad en colaboración con la entidad de salud, con el objetivo de elaborar una guía básica para la correcta aplicación de los protocolos de bioseguridad

frente a diversos riesgos. Sería beneficioso que esta guía se convierta en un requisito obligatorio para los nuevos establecimientos que están surgiendo, de manera que desde el inicio puedan incorporar las medidas de seguridad necesarias. Esto permitirá que cuenten con una base sólida en términos de bioseguridad y minimicen los riesgos asociados a su operación.

- Los administradores de los servicios turísticos deben capacitar a sus colaboradores y brindarles el equipamiento necesario para su cuidado. Es crucial que los colaboradores comprendan los riesgos a los que están expuestos y cómo pueden afectar a los clientes. Mediante la continua capacitación, se fortalecerá el conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad y se fomentará la adopción de prácticas seguras en el entorno laboral. Asimismo, proporcionar el equipamiento adecuado, como mascarillas, guantes, desinfectantes y cualquier otro elemento necesario, garantizará la protección tanto de los trabajadores como de los visitantes.
- Las empresas de servicios turísticos deben mantener de forma permanente la implementación de los protocolos de bioseguridad siguiendo las normas establecidas por el Estado. Es fundamental que estas medidas de prevención y control se mantengan a lo largo del tiempo en el que planean brindar sus servicios en el distrito. Además, se aconseja que elaboren y mantengan un sólido plan de vigilancia, prevención y control en el trabajo. Este debe contemplar acciones específicas para salvaguardar la salud de los trabajadores y clientes, incluyendo medidas de higiene, distanciamiento físico, uso de equipo de protección personal y seguimiento de los lineamientos establecidos. El cumplimiento riguroso de estas normas de salubridad contribuirá a crear un entorno seguro y confiable para el turismo en el distrito, promoviendo la confianza y el bienestar de todos los involucrados.

REFERENCIAS

- Andina (15 de octubre de 2020). *Safe Travels: conoce el sello que reconoce destinos turísticos seguros ante el covid-19*. <https://andina.pe/agencia/noticia-safe-travels-conoce-sello-reconoce-destinos-turisticos-seguros-ante-covid19-817742.aspx>
- Andrade L., Cachipundo, J., Daza, S., & Cicerchia D. (2021). Aplicación de protocolos de bioseguridad y su efecto en la reactivación económica del sector turístico en el cantón Quevedo. *Journal of Science and Research*, 6(3), 352-362. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1218>
- Arias F. (2006). *El Proyecto e Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.) Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Aspajo W. y Bustamante L. (2020). *Protocolo de bioseguridad para mejorar la seguridad de los trabajadores de la empresa Turismo Selva S.A. 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53913/Aspajo_GW-Bustamante_%c3%81LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banda R. y Ccohua E. (2021). *Protocolos de bioseguridad covid-19 en el parque arqueologico nacional de saqsayhuaman para la satisfacción del turista nacional en el centro receptor cusco 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6325/253T20210439_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barbosa, M. E. (2007). La política del turismo cultural y el diseño de producto turístico para el turismo cultural: caso: corredor turístico Bogotá-Boyacá-Santander. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (60), 105–122. <https://doi.org/10.21158/01208160.n60.2007.407>
- Barragán I. (1999). *Hotelería* (2ª ed.). Instituto Politécnico Nacional. <https://es.scribd.com/document/521228893/Hoteleria-BARRAGAN>

- BDO PERÚ. (09 de diciembre 2020). *Alerta Laboral - Ampliación de la Fase 4 de la reanudación de actividades*. <https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/business-services-outsourcing/alerta-laboral/alerta-laboral-ampliacion-de-la-fase-4-de-la-reanudacion-de-actividades>
- Bernal C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. <http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1485>
- Bernal D. (2014). *Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. [Tesis de posgrado, Universidad militar nueva granada] <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>
- Betiana A. (2016). *Servicios Turísticos I*. UTN. <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Bettini J. (2020). *Los protocolos de bioseguridad en el turismo tras la pandemia*. <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/los-protocolos-de-bioseguridad-en-el-turismo-tras-la-pandemia/>
- Bullón, R. (2007). *Espacio turístico* (4ª ed.). Editorial Trillas <http://prepacihuatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturistico-robertoc.boullon.pdf>
- Cámara de Comercio de Bogotá [CCB] (2020). *Protocolo de bioseguridad frente a la prevención al contagio por coronavirus covid-19*. https://www.ccb.org.co/content/download/159981/file/Protocolo_Bioseguridad_covid_19_CCB_abril272022%20.pdf
- Centro de Formación en Turismo [CENFOTUR] (s.f). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 2 de febrero de 2023. <https://www.cenfotur.edu.pe/conocenos/>
- Centro de Formación en Turismo [CENFOTUR] (s.f.). «*Safe Travels*», *sello mundial de seguridad e higiene en turismo*. <https://www.cenfotur.edu.pe/boletines/safe-travels-sello-mundial-de-seguridad-e-higiene-en-turismo/>

- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (2022). *Pruebas de detección*. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/testing.html>
- Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (12 de junio de 2023). *Sala situacional de Dengue*. <https://www.dge.gob.pe/sala-situacional-dengue/#grafico01>
- CESEL ingenieros (2006). *Plan de contingencias*. [https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/8_0%20Plan%20de%20contingencia%20Rev%20\(2\).pdf](https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/8_0%20Plan%20de%20contingencia%20Rev%20(2).pdf)
- Ceupe. (s.f.). *El alojamiento turístico*. <https://www.ceupe.com/blog/el-alojamiento-turistico.html>
- Charmaz, K. (2014). *Construyendo Teoría Fundamentada: Una Guía Práctica a través del Análisis Cualitativo*. Sage. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/constructing-grounded-theory/book236067>
- Chavarría J. (2021). *Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención de Covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3354>
- Coll F. (2020). *Protocolo*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/protocolo.html>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PROMPERU] (abril del 2021). *¿Cómo obtener el sello safe Travels?* TurismoIn - Investiga Innova. https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2021/abr/0_como_obtener_el_sello_safe_travels.html
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PROMPERU] (2021). *Conociendo el perfil del vacacionista nacional (enero – diciembre 2021)*. TurismoIn - Investiga Innova. <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Conoce%20al%20vacacionista%20nacional:%20Enero%20%20Diciembre%202021&url=Uploads/infografias/1110/Perfil%20Vac%20Nacional%202021%20para%20TURISM>

[O%20IN%20ABRIL3%20\(1\).pdf&nombObjeto=BibliotecaReportes&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0](#)

Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR. Reglamento de establecimiento de hospedaje (8 de junio de 2015). https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf

Decreto Supremo N° 002-2023-SA. *Que declara en Emergencia Sanitaria por brote de Dengue en 59 distritos de los departamentos de Amazonas, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Piura, San Martín y Ucayali* (23 de febrero, 2023). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-por-brot-decreto-supremo-n-002-2023-sa-2154253-1>

Decreto Supremo N° 005-2012-TR. *Reglamento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005_2012_TR%20_%20Reglamento%20de%20la%20Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf

Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR. Reglamento de Categorización y la Clasificación turística de Restaurantes (24 de noviembre de 2019). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-para-la-categoriza-decreto-supremo-n-011-2019-mincetur-1830161-1>

Decreto Supremo N° 080-2020-PCM. *Que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19*. (3 de mayo, 2020). Diario oficial E Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-reanudacion-de-actividades-ec-decreto-supremo-n-080-2020-pcm-1865987-1>

- Decreto Supremo N° 101-2020-PCM. *Decreto Supremo que aprueba la Fase 2 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, y modifica el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM* (4 de junio, 2020).
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-2-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-no-101-2020-pcm-1867300-2>
- Decreto Supremo N° 117-2020-PCM. *Decreto Supremo que aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de emergencia sanitaria nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19* (30 de junio, 2020).
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-3-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-n-117-2020-pcm-1869317-1>
- Decreto Supremo N° 157-2020-PCM. *Decreto Supremo que aprueba la Fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19* (26 de setiembre, 2020).
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-4-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-n-157-2020-pcm-1888160-3>
- Decreto Supremo N° 187-2020-PCM. *Decreto Supremo que aprueba la ampliación de la Fase 4 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de la COVID-19* (6 de diciembre, 2020).
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-ampliacion-de-la-fase-4-de-la-decreto-supremo-n-187-2020-pcm-1909549-2>
- Del Prado J. (2019). *Riesgos laborales en el sector de la hostelería y el turismo*. IMF Blog de PRL. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/riesgos-laborales-hosteleria-turismo-2/>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *El Manual Sage de Investigación Cualitativa*. Sage.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book242504>

- Dorado (2017). *clasificación de los establecimientos de hospedaje*. <https://prezi.com/zxkcrxfkspaj/clasificacion-de-los-establecimientos-de-hospedaje/>
- Echemendía B. (2011). Definición acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista cubana de higiene y epidemiol.* 49(3), 470-481. <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n3/hie14311.pdf>
- Facultad de medicina clínica alemana - universidad del desarrollo (s.f.). *Comité Institucional de bioseguridad*. <https://medicina.udd.cl/icim/instituto-de-ciencias-e-innovacion-en-medicina-icim/unidades-de-apoyo/comites-regulatorios/comite-institucional-de-bioseguridad/>
- Flores, C. (2012). *Elementos fundamentales en la actividad turística*. Escuela Superior de Tizayuca. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/turismo/elementos_fundamentales_en_la_actividad_turistica.pdf
- Fundación IO e IATI seguros (2021). *10 enfermedades a tener en cuenta en el turismo pospandemia*. https://fundacionio.com/wp-content/uploads/2021/11/Informe-IATI-Fundacio%CC%81n-iO_web.pdf
- Gamarra (2020). *Protocolos de bioseguridad para la reactivación del turismo*. https://www.oas.org/es/sedi/ddes/ct/TSS_Webinar_0620/PPT_AHORA_PERU_s.pdf
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *El Descubrimiento de la Teoría Fundamental: Estrategias para la Investigación Cualitativa*. Aldine. <https://doi.org/10.1097/00006199-196807000-00014>
- Gómez M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ed Brujas. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9UDXP4U7aMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=b9oJGTlQwQ&sig=HvstJbL5e9xT42ZECqd66OOOFhM#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=false>
- González, A. (2021). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de

- Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. *Investigación & Desarrollo*, 13(1), 56-66. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/1004/929>
- Guerrero (2006). *La recreación alternativa del desarrollo comunitario*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2147425>
- Gurría M. (2007). Introducción al turismo. (1ª ed.). Editorial Trillas. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf>
- Gutiérrez H.____y Valencia A. (2006). *Plan de contingencia*. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11006/CAP%C3%8DTU%20LO%206.pdf>
- Hernández R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Icontec (2022). ¿Qué es un protocolo de bioseguridad? <https://www.icontec.org/que-es-un-protocolo-bioseguridad/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20protocolo%20de,pa%20demia%20del%20Coronavirus%20COVID%2D19>
- Lau M. y Portocarrero H. (2020). *Adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del Covid-19, en Lima Metropolitana, Perú 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55717>
- Ley N° 27790. (13 de febrero de 2002). *Ley de organización y funciones del ministerio de comercio exterior y turismo*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/521752/Ley_N%C2%BA_27790.pdf?v=1581614543
- Ley N° 29783. (20 de agosto de 2011). *Ley de seguridad y salud en el trabajo*. <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>
- Linares A. (2016). *Los Servicios Turístico*. http://aliatuniversidades.com.mx/conexxion/wp-content/uploads/2016/09/CHyG-13_Art-3.pdf

- Lugo F. (s.f.) Manual de Bioseguridad COVID 19. *Orientaciones generales para la prevención y mitigación de la transmisión del Coronavirus Covid-19 en la Universidad de San Buenaventura*. https://usbmed.edu.co/Portals/0/PDF/Doc-Institucionales/ManualdeBioseguridad_USB_Covid-19.pdf
- Mayo Clinic (2022). *Enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19)*. <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2013). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y afines*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32334/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PR%20CTICAS%20MINCETUR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (s.f). *Establecimientos de hospedaje categorizados y/o clasificados*. Directorio Nacional de prestadores de servicio turístico calificados. Recuperado el 2 de mayo de 2023. <https://consultaslinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/EstablecimientoHospedaje?IdGrupo=1>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (s.f). *Restaurantes categorizados y/o calificados*. Directorio Nacional de prestadores de servicio turístico calificados. Recuperado el 2 de mayo de 2023. <https://consultaslinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/Restaurantes?IdGrupo=3>
- Ministerio de Relaciones Exteriores (2023). *Organización Mundial de la Salud (OMS)*. <https://www.cancilleria.gov.co/international/multilateral/united-nations/wto>
- Ministerio de Salud (2015). *Información sobre el dengue*. http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/dengue/7.Informacion_dengue.pdf
- Ministerio de Salud (2018). *Vigilancia, Prevención y Control de Enfermedades Zoonóticas y Metaxénicas Selectas*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4520.pdf>

- Ministerio de Salud (2020). *Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a COVID – 19*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1008153/RM_448-2020-MINSA.pdf?v=1594676124
- Ministerio de Salud (2020). *Qué es el Coronavirus y sus medidas preventivas*. Gob.pe.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/455303-que-es-el-coronavirus-y-sus-medidas-preventivas>
- Ministerio de Salud (2022). *Cuáles son las pruebas para saber si tienes COVID-19*.
<https://www.gob.pe/9801-cuales-son-las-pruebas-para-saber-si-tienes-covid-19>
- Ministerio de Salud (2023). *Número de casos de malaria*.
<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2023/SE08/malaria.pdf>
- Ministerio de Salud (08 de junio de 2023). *Campaña de prevención contra el dengue*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/8255-campana-de-prevencion-contra-el-dengue>
- Ministerio de Salud y Protección Social y Federación Médica Colombi (2013). *Malaria: Memorias*.
https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/memorias_malaria.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD] (2019). *Enfermedades Transmitidas por Alimentos – ETA*.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/abeced-eta-final.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD] (23 de junio de 2020). *Minsalud reitera la importancia del seguimiento de protocolos de bioseguridad*. [Comunicado de prensa]. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-reitera-la-importancia-del-seguimiento-de-protocolos-de-bioseguridad.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD] (2020). *Normas sanitarias para restaurantes y servicios en tiempos de COVID – 19*.

http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/NORMA_SANITARIA_RESTAURANTES_SERVICIOS_AFINES_TIEMPOS_COVID-19.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD] (2021). *Gestión integral de los elementos de protección personal (EPP)*. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHS02.pdf>

Ministerio de Turismo [MINTUR] (2020). *Plan de reactivación turística 2020*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Plan-Reactivacion-Turistica-Red_compressed.pdf

Municipalidad Distrital de Cerro Azul (2022). *Licencias de funcionamiento*.

Municipalidad Distrital de Cerro Azul (2021). *Plan de Desarrollo Turístico de Cerro Azul*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2245242/RESOLUCION-DE-ALCALDIA-059-2021-MDCA.pdf.pdf>

Nájera J., González A y Baratas A. (2009). *Malaria*. Biblioteca Nacional de España. <https://www.bne.es/es/Micrositios/Guias/MalariaGuiaDidactica/resources/docs/MalariaGuiaDidactica.pdf>

Norma técnica N°020-MINSA/DGSP V.01 (2004). *De prevención y control de infecciones intrahospitalarias*. <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/iih/normas/4.pdf>

Oficina Internacional de Trabajo (2007). *Un vistazo a la OIT*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---webdev/documents/publication/wcms_082369.pdf

Ojeda, A., Quintero, X., & Aroca, K. (2020). *Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento, al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo.pdf>

Okuda M. y Gómez C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría* 34(1), 118 – 134. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>

- ONUSIDA (2015). *Organización Mundial de la Salud*.
https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/WHO_es_1.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (s.f). *Equipos de protección personal*.
<https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/personal-protective-equipment/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (s.f.). *Coronavirus*. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_3
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público*.
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] y Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2017). *Prevención y control de infecciones asociadas a la atención de la salud*.
<https://www.binasss.sa.cr/protocolos/infecciones.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS], Organización Panamericana de la Salud [OPS], Todos por un nuevo país y Ministerio de Salud y Protección Social (2016). *Guía para la Preparación de Planes de Contingencia*.
<http://cruesantander.com/data/documents/Guia-para-la-Preparacion-de-Planes-de-Contingencia-.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (s.f). *Taller Sobre Planificación, Administración y Evaluación*.
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3300/Taller%20sobre%20planificacion%2C%20administracion%20y%20evaluacion%20Glosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Preguntas más frecuentes*.
<https://www.paho.org/es/quienes-somos/preguntas-mas-frecuentes>
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Módulo de principios de epidemiología para el control de enfermedades (MOPECE)*. 2da edición.

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54459/9275324077_mod6_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pajuelo L. y Tarán P. (2020). *Aplicación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56185/Pajuelo_TLA-Ter%c3%a1n_APG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez J. y Merino M. (2021). *Definición de protocolo*. Definición.DE. <https://definicion.de/protocolo/>

Perrot A., Caprani D., Goñi M. y Ustaran J. (2018). *Prevención de las enfermedades*. https://www.fmed.uba.ar/sites/default/files/2018-02/8_0.pdf

Plataforma de información y diálogo para la Amazonía colombiana (s.f.). *ACTOR: Ministerio de Salud y Protección Social – Minsalud*. <https://www.pidamazonia.com/content/ministerio-de-salud-y-protecci%C3%B3n-social-minsalud>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2021). *Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/campa%C3%B1as/266-directorio-nacional-de-prestadores-de-servicios-turisticos-calificados>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022). *Coronavirus: vacunas contra la COVID – 19*. <https://www.gob.pe/11571-coronavirus-vacunas-contra-la-covid-19>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (s.f.). *Organización*. <https://www.gob.pe/institucion/promperu/organizacion>

Plebanski M. (2017). *Malaria*. *Ciencia*, 68(1), 46-49. https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/images/revista/68_1/PDF/Malaria.pdf

Presidencia de consejo de ministros (2020). *Obtener permiso para operar durante la reanudación de actividades*. Plataforma Digital Única del Estado Peruano

<https://www.gob.pe/9090-obtener-permiso-para-operar-durante-la-reanudacion-de-actividades>

Presidencia de consejo de ministros (2021). *Consultar los protocolos y procedimientos durante la emergencia*. <https://www.gob.pe/8998-consultar-los-protocolos-y-procedimientos-durante-la-emergencia>

Pulido M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137 – 1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

Quintela A. y Carolina A. (2013). *Guía práctica para la aplicación de los procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES)*. https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/poes1_05apr2013_cierre_11.pdf

Redondo P. (2004). *Prevención de la enfermedad*. https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_-_niveles_de_preencion.pdf

Resolución Ministerial N° 683-2014. *Aprobar la Guía Técnica para la Investigación y Control de Brotes en enfermedad Transmitida por Alimentos*. (12 de setiembre, 2014). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/201882/198647_RM683_2014_MINSA.pdf20180926-32492-15l8rd5.pdf?v=1594243468

Resolución Ministerial N° 170-2018-MINCETUR. *Reglamento de establecimiento de hospedaje* (10 de mayo de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-establecimientos-de-hospedaje-decreto-supremo-n-001-2015-mincetur-1248181-2/>

Resolución Ministerial N° 139-2020-MINSA. *Atención y Manejo Clínico de casos de COVID-19*. (30 de marzo de 2020). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/545934/07_03_FINAL_BCM_DOCUMENTO_TE%CC%81CNICO_002_.pdf

Rodriguez E. (2005). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r4yrEW9Jhe0C&oi=fnd&pg=PA1&d>

[q=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=8Cc1-Qlbn6&sig=p_gP29iBWUewv6fQs7h0fODisQ8#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](http://www.scielo.org/pe/pdf/hm/v17n4/a09v17n4.pdf)

Ruiz J. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Scielo*, 17(4), 53-57. <http://www.scielo.org/pe/pdf/hm/v17n4/a09v17n4.pdf>

SafetyCulture (2022). ¿Qué es un equipo de protección personal? <https://safetyculture.com/es/temas/seguridad-sobre-el-equipo-de-proteccion-personal/>

Salas P., Navas S., & Paredes Á. (2021). Análisis documental de protocolos de bioseguridad como estrategia para la reactivación turística frente al COVID-19 en Tungurahua. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(S4). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200778902021000600069&script=sci_arttext

Salas P. & Orozco M. (2022). Análisis de las dificultades en el proceso de implementación de protocolos de bioseguridad para reapertura de establecimientos turísticos en Tungurahua post Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 456-464. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2813/2771>

Salvatierra A., Gallegos E., Orcellana C. y Apolo L. (2021). Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Boletín de malariología y salud ambiental*. 61(1), 47-53. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf>

Santiago A. (2019). *Patología forense lección: lesiones y contusiones. diferenciación entre lesiones vitales y postmortales*. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1653-2019-04-27-107-2017-12-06-Tema%201.%20Delito%20y%20falta%20de%20lesiones....pdf>

Santana M. (2004). *Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo. El caso de Maspalomas (Gran Canarias)* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/5116>

- Santamaria J. y Solano F. (2021). *Adaptación de la oferta turística a causa del COVID – 19 en el distrito de Barranco, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86762>
- Santos, C. (2020). *Protocolos de bioseguridad y la recuperación*. Asuntos: legales. <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/protocolos-de-bioseguridad-y-la-recuperacion-3001804>
- Sifuentes A. (2022). *Gestión de riesgos laborales en la Empresa de Turismo Vicma Adventures SAC, Cusco – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12166/2/IV_FIN_107_TE_Sifuentes%20Ortega_2022.pdf
- Silverio L. (2021). *Importancia de la bioseguridad en el departamento de housekeeping de Girasoles Hotel frente a la COVID-19, Lima, Perú, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9870/SILVERIO_C_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Fundamentos de la Investigación Cualitativa: Procedimientos y Técnicas de la Teoría Fundamentada*. Sage. <https://psycnet.apa.org/record/1990-98829-000>
- Tropiano Y. y Noguera A. (2020). *El protocolo de bioseguridad, bajo el modelo de varios países de América Latina, y papel de los servicios y/o comité de seguridad y salud laboral ante el Covid-19*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/05/tropiano_noguera_noticias_cielo_n5_2020.pdf
- Tudela J., Cahui E., & Aliaga G. (2022). Impacto del COVID-19 en la demanda de turismo internacional del Perú. Una aplicación de la metodología Box-Jenkins. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 24(1), 27-36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S231329572022000100027&script=sci_ar_ttext#B9
- Vara A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3ª ed.). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vives T. Hamui L. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Inv Ed Med.* 1(40), 97 – 104.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v10n40/2007-5057-iem-10-40-97.pdf>

Vignolo J., Vacarezza M., Álvarez C. y Sosa A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud: Levels of care, prevention and primary health care.

Prensa Médica Latinoamericana, 33(1), 11-14.

<http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>

World Tourism Organization (2020). 2020: *Análisis del año*

[.https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020](https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020)

World Travel & Tourism Council (2020). “safe travels”: protocolos globales y sello.

<https://wttc.org/Portals/0/Documents/SafeTravels%20Documents/WTTC%20Safe%20Travels%20Stamp%20Guide%20Spanish.pdf?ver=2021-02-25-203248-873>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de categorización

Título: Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022								
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	ÁMBITO TEMÁTICO	CATEGORÍA: SUBCATEGORÍAS		PREGUNTAS ORIENTADORAS	METODOLOGÍA	
Inadecuados protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.	¿Cuál es la importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turístico del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022?	Objetivo General: Describir la importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turístico del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022. Objetivos Específicos: OE1: Comprender la importancia de la aplicación de las medidas generales en los servicios de alojamiento del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022. OE2: Explicar la importancia de la aplicación de las medidas generales en los servicios de restauración del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022. OE3: Conocer la	Importancia de los Protocolos de Bioseguridad en las empresas de servicios turísticos.	PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD		1.- Los establecimientos de alojamiento del distrito de Cerro Azul ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad? ¿Cuáles son? 2.- Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones? 3.- El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican? 4.- En cuanto al personal ¿Es obligatorio recibir alguna capacitación informativa sobre enfermedades y riesgos para poder trabajar en la empresa? 5.- ¿El personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que le ayude a la prevención del contagio?	Enfoque: Cualitativo Tipo de investigación: Descriptiva Diseño: Estudio de casos Método: Inductivo Población: Pobladores de Cerro Azul	
				Medidas generales de bioseguridad	Subcategorias			Dominios
								D1: Distanciamiento físico.
								D2: Desinfección general.
								D3: Equipos de protección del personal.
								D4: Colocación de vacunas.
					D5: Otras medidas generales			
				Elementos de protección personal	D1: Uniformes			D2: Elementos y equipos
					Previsión y control			D1: Control de salud en el personal

		importancia de la aplicación de las medidas generales en los servicios de esparcimiento o recreación del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022. OE4: Identificar la importancia de la aplicación de las medidas generales en los servicios complementarios del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022. OE5: Explicar la importancia de aplicar los elementos de protección personal, la prevención y control en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022. OE6: Identificar la importancia de contar con un plan de contingencia en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022.		Planes de contingencia	D1: Seguridad	6.- Los establecimientos que brindan los servicios turísticos ¿Cuentan con algún plan de contingencia? 7.- En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización? 8.- A parte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o deben implementar las medidas generales de bioseguridad? 9.- Después de implementar todo el proceso que conllevan estas medidas ¿Pudo percibir una mejora en la afluencia de turistas en el distrito? 10.- Frente al contexto, ¿Considera usted que la implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos fueron un punto clave para la reactivación del turismo en el distrito?	Muestra (Informantes): Funcionarios del rubro en la municipalidad (2) Experto en el rubro (1) Prestadores de servicio (5) Total: 8 Técnica /Instrumento Entrevista y observación / Guía de entrevista y ficha de observación.			
					D2: Gestión de riesgos					
				SERVICIOS TURÍSTICOS						
				Alojamiento	D1: Medidas sanitarias					
					D2: Certificaciones de bioseguridad.					
					D3: Cantidad de establecimientos.					
				Restauración	D1: Medidas sanitarias					
					D2: Certificación de implementación sanitaria					
					D3: Cantidad de establecimientos.					
				Esparcimiento o recreación	D1: Medidas sanitarias					
					D2: Certificación de implementación sanitaria					
					D3: Cantidad y tipos de establecimientos.					
					D4: Actividades turísticas					
				Servicios Complementarios	D1: Medidas sanitarias					
					D2: Agencia de viajes y transportes turísticos.					
					D3: Certificación de implementación sanitaria					

ANEXO 2

GUIA DE ENTREVISTA

Objetivo o finalidad:	Describir la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de los servicios turísticos en las empresas de Cerro Azul, Cañete - 2022.	
Ámbito temático:	Importancia de los Protocolos de Bioseguridad en las empresas de servicios turísticos.	
Entrevistador:	Laydi Diana Milagros Caycho Araujo.	
Entrevistado:	Funcionario, experto, prestadores de servicios.	
Duración:	60 a 120 minutos	
Nº	Categorías/Subcategorías	Preguntas orientadoras
1.	Medidas generales de bioseguridad y alojamiento.	En los establecimientos de alojamiento del distrito ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad ante alguna enfermedad? ¿Cuáles son?
2.	Medidas generales y Restauración.	Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones?
3.	Medidas generales y Esparcimiento o Recreación.	El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican?
4.	Prevención y Control.	En cuanto al personal ¿Es obligatorio recibir alguna capacitación informativa en específica para poder trabajar en su empresa?
5.	Elementos de Protección Personal.	¿El personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que le ayude a la prevención del contagio?
6.	Planes de contingencia.	Los establecimientos que brindan los servicios turísticos en el distrito ¿Cuentan con algún plan de contingencia ante la detección o sospecha de casos de alguna enfermedad?
7.	Medidas generales de bioseguridad y Servicios Complementarios.	En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización?
8.	Medidas generales de bioseguridad y Servicios Complementarios.	Aparte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o que considera deben implementar las medidas generales de bioseguridad?
9.	Medidas generales de bioseguridad.	Después de implementar todo el proceso que conllevan estas medidas ¿Pudo percibir una mejora en la afluencia de turistas en el distrito?
10.	Protocolos de bioseguridad y servicios turísticos.	Frente al contexto, ¿Considera usted que la implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos fueron un punto clave para la reactivación del turismo en el distrito?

ANEXO 3

Validación del instrumento por experto

EXPERTO N°01



Carta solicitud de validación de instrumentos

Cañete, 29 de junio de 2022

Señor (a):

Mg. Gordon Meza Ruth Escarlen

Docente de la Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

Presente. -

Asunto: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludos y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que me encuentro realizando la investigación científica sobre el tema:

“Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022”

Como especialista y connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación, solicito su colaboración para que emita su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos adjuntos, a fin de evaluar los indicadores a partir de sus puntuaciones con la respectiva escala de respuesta.

Mucho agradeceré pueda evaluar el referido documento, para ello adjunto lo siguiente:

1. Carta solicitud
2. Matriz de categorización
3. Instrumentos de recojo de información
4. Informe de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

Agradezco a Ud. la atención a la presente, como también expresarle nuestros sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente,

Firma

Caycho Araujo Laydi Diana Milagros
D.N.I: 73107085



3. Informe de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Gordon Meza Ruth Escarlen	Marketing Turístico y Hotelero	Guía de entrevista
Título: Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad.

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	Si	No	Si	No	
1.	En los establecimientos de alojamiento del distrito ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad? ¿Cuáles son?	X		X		X		
2.	Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones?	X		X		X		
3.	El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican?	X		X		X		
4.	En cuanto al personal ¿Es obligatorio recibir alguna capacitación informativa sobre enfermedades y riesgos para poder trabajar en la empresa?	X		X		X		
5.	¿El personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que le ayude a la prevención del contagio?	X		X		X		

6.	Los establecimientos que brindan los servicios turísticos ¿Cuentan con algún plan de contingencia?	X		X		X		
7.	En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización?	X		X		X		
8.	Aparte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o deben implementar las medidas generales de bioseguridad?	X		X		X		
9.	Después de implementar todo el proceso que conllevan estas medidas ¿Pudo percibir una mejora en la afluencia de turistas en el distrito?	X		X		X		
10.	Frente al contexto, ¿Considera usted que la implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos fueron un punto clave para la reactivación del turismo en el distrito?	X		X		X		

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la categoría específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Cañete, 10 de julio de 2022	
Lugar y fecha	<p>Firma del Experto</p> <p>Nombres y Apellidos: Ruth Escarlen Gordon Meza</p> <p>Carrera Profesional: Turismo y Hotelería</p> <p>Grado Académico: Magister</p> <p>D.N.I: 09917155</p>

Validación del instrumento por experto

EXPERTO N°02



Carta solicitud de validación de instrumentos

Cañete, 29 de junio de 2022

Señora:

Dr. Nestor Cuba Carbajal

Docente de la Universidad Nacional de Cañete

Presente. -

Asunto: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludos y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que me encuentro realizando la investigación científica sobre el tema:

“Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022”

Como especialista y connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación, solicito su colaboración para que emita su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos adjuntos, a fin de evaluar los indicadores a partir de sus puntuaciones con la respectiva escala de respuesta.

Mucho agradeceré pueda evaluar el referido documento, para ello adjunto lo siguiente:

1. Carta solicitud
2. Matriz de categorización
3. Instrumentos de recojo de información
4. Informe de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

Agradezco a Ud. la atención a la presente, como también expresarle nuestros sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente,

Firma

Caycho Araujo Laydi Diana Milagros

D.N.I: 73107085



UNDC

DATOS INFORMATIVOS

1. Informe de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Nestor Cuba Carbajal	Turismo y Hotelería	Guía de entrevista
Título: Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad.

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	Si	No	Si	No	
1.	En los establecimientos de alojamiento del distrito ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad? ¿Cuáles son?	X		X		X		
2.	Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones?	X		X		X		
3.	El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican?	X		X		X		
4.	En cuanto al personal ¿Es obligatorio recibir alguna capacitación informativa sobre enfermedades y riesgos para poder trabajar en la empresa?	X		X		X		
5.	¿El personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que le ayude a la prevención del contagio?	X		X		X		

6.	Los establecimientos que brindan los servicios turísticos ¿Cuentan con algún plan de contingencia?	X		X		X		
7.	En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización?	X		X		X		
8.	Aparte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o deben implementar las medidas generales de bioseguridad?	X		X		X		
9.	Después de implementar todo el proceso que conllevan estas medidas ¿Pudo percibir una mejora en la afluencia de turistas en el distrito?	X		X		X		
10.	Frente al contexto, ¿Considera usted que la implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos fueron un punto clave para la reactivación del turismo en el distrito?	X		X		X		
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la categoría específica del constructo. ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo								

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN	
Aplicable [x]	Aplicable después de corregir []
No aplicable []	
Cañete, 29 de junio de 2022	
Lugar y fecha	Firma del Experto Nombres y Apellidos: Nestor Cuba Carbajal Carrera Profesional: Turismo y Hotelería Grado Académico: Doctor D.N.I: 40029894



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/07/2022 10:03:51-0501

Validación del instrumento por experto

EXPERTO N°03



Carta solicitud de validación de instrumentos

Cañete, 29 de junio de 2022

Señor (a):

Mg. Zamudio Ramírez Laura Vanessa

Docente de la Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

Presente. -

Asunto: Validación de Instrumentos a través de Juicio de Experto

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludos y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que me encuentro realizando la investigación científica sobre el tema:

“Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022”

Como especialista y connotada experiencia en temas relacionadas a la línea de investigación, solicito su colaboración para que emita su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos adjuntos, a fin de evaluar los indicadores a partir de sus puntuaciones con la respectiva escala de respuesta.

Mucho agradeceré pueda evaluar el referido documento, para ello adjunto lo siguiente:

1. Carta solicitud
2. Matriz de categorización
3. Instrumentos de recojo de información
4. Informe de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

Agradezco a Ud. la atención a la presente, como también expresarle nuestros sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente,

Firma

Caycho Araujo Laydi Diana Milagros
D.N.I: 73107085



3. Informe de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Zamudio Ramírez Laura Vanessa	Turismo y Hotelería	Guía de entrevista
Título: Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Marque con una X el valor otorgado a cada ítem (SÍ o NO), de acuerdo al grado de pertinencia, relevancia y claridad.

Nº	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	Si	No	Si	No	
1.	En los establecimientos de alojamiento del distrito ¿Cuenta con medidas generales de bioseguridad? ¿Cuáles son?	X		X		X		
2.	Cerro Azul cuenta con una amplia oferta de establecimiento de alimentación ¿Todos implementan las medidas generales de bioseguridad? ¿Realizan inspecciones?	X		X		X		
3.	El distrito también cuenta con establecimientos que ayudan con el esparcimiento y recreación de los turistas ¿Estos implementan las medidas generales de bioseguridad necesarias para su funcionamiento? ¿Cómo lo verifican?	X		X		X		
4.	En cuanto al personal ¿Es obligatorio recibir alguna capacitación informativa sobre enfermedades y riesgos para poder trabajar en la empresa?	X		X		X		
5.	¿El personal cuenta con uniforme, equipos y/o elementos que le ayude a la prevención del contagio?	X		X		X		

6.	Los establecimientos que brindan los servicios turísticos ¿Cuentan con algún plan de contingencia?	X		X		X	
7.	En cuanto a las actividades turísticas que se puede hacer en el distrito como el serf, excursiones, trekking entre otros ¿Existe algún proceso de medidas generales de bioseguridad para su realización?	X		X		X	
8.	Aparte de los servicios ya mencionados ¿Existen otros establecimientos que cuentan o deben implementar las medidas generales de bioseguridad?	X		X		X	
9.	Después de implementar todo el proceso que conllevan estas medidas ¿Pudo percibir una mejora en la afluencia de turistas en el distrito?	X		X		X	
10.	Frente al contexto, ¿Considera usted que la implementación de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos fueron un punto clave para la reactivación del turismo en el distrito?	X		X		X	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la categoría específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN	
Aplicable [X]	Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Cañete, 08 de julio de 2022	
Lugar y fecha	Firma del Experto Nombres y Apellidos: Laura Vanessa Zamudio Ramírez Carrera Profesional: Turismo y Hotelería Grado Académico: Magister D.N.I: 43988183

ANEXO 4

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS ENTREVISTADOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CAÑETE**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____, identificado(a) con documento de identidad número: _____, con domicilio en: _____ declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de servicios turísticos: Percepción y resiliencia de actores claves en empresas turísticas de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, de de 2022

.....
Apellidos y nombres:

DNI:

ANEXO 5

PODER LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

LEY Nº 29783

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República
Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TÍTULO PRELIMINAR

PRINCIPIOS

I. PRINCIPIO DE PREVENCIÓN

El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

II. PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD

El empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de él, conforme a las normas vigentes.

III. PRINCIPIO DE COOPERACIÓN

El Estado, los empleadores y los trabajadores, y sus organizaciones sindicales establecen mecanismos que garanticen una permanente colaboración y coordinación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

IV. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y su familia.

V. PRINCIPIO DE GESTIÓN INTEGRAL

Todo empleador promueve e integra la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa.

VI. PRINCIPIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD

Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral.

VII. PRINCIPIO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores más representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.

VIII. PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD

Los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, y demás entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo brindan información completa y veraz sobre la materia. De existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la Ley

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La presente Ley es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios; comprende a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el territorio nacional, trabajadores y funcionarios del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores por cuenta propia.

Artículo 3. Normas mínimas

La presente Ley establece las normas mínimas para la prevención de los riesgos laborales, pudiendo los empleadores y los trabajadores establecer libremente niveles de protección que mejoren lo previsto en la presente norma.

IX. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN

Los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua. Dichas condiciones deben propender a:

- Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores.

ANEXO 6

Ficha de sintomatología de la COVID-19 Para Regreso al Trabajo Declaración Jurada		
He recibido explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.		
Empresa o Entidad Pública:	RUC:	
Apellidos y nombres		
Área de trabajo	DNI	
Dirección	Número (celular)	
En los últimos 14 días calendario ha tenido alguno de los síntomas siguientes:		
	SI	NO
1. Sensación de alza térmica o fiebre	☐	☐
2. Tos, estornudos o dificultad para respirar	☐	☐
3. Expectoración o flema amarilla o verdosa	☐	☐
4. Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19	☐	☐
5. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles):	☐	☐
Todos los datos expresados en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte. He sido informado que de omitir o declarar información falsa puedo perjudicar la salud de mis compañeros de trabajo, y la mía propia, asumiendo las responsabilidades que correspondan.		
Fecha: / /	Firma	

ANEXO 7

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA PUESTOS DE TRABAJO CON RIESGO DE EXPOSICIÓN A LA COVID-19, SEGÚN NIVEL DE RIESGO

Equipos de Protección Personal (*)								
	Mascarilla Comunitaria (Tela)	Mascarilla quirúrgica	Respirador FFP2/N95 o equivalentes*	Careta facial	Gafas de protección	Guantes para protección biológica **	Traje para protección biológica	Bota para protección biológica
Nivel de riesgo de puesto de trabajo								
Riesgo Muy Alto de Exposición			O	O	O	O	O	O
Riesgo Alto de Exposición			O	O	O	O	O (*)	
Riesgo Mediano de Exposición	O*	O	C	C	C			
Riesgo bajo de exposición (de precaución)	O	C	C	C	C			

O – Obligatorio O (*) Uso de delantal o bata

X - Condicional C – A personas de bajo o mediano riesgo cuando cumplan con actividades excepcionales de alto riesgo como campañas médicas, visitas a emergencias de hospitales o centros de salud, contacto cercano con personas sospechosas o con la COVID-19 positivo y otras actividades relacionadas a salud.

Siguiendo las recomendaciones de la OMS de optimizar el uso de EPP, se recomienda priorizar las medidas de prevención como el lavado de manos y el distanciamiento social como medidas esenciales para evitar el contagio y diseminación del virus SARS CoV-2.

* El uso de mascarilla comunitaria en trabajadores de mediano riesgo de exposición es permitido siempre y cuando se complemente con una careta.

**El uso de equipo de protección respiratoria específica (FFP2, N95 o equivalentes) es de uso exclusivo para trabajadores de salud con muy alto y alto riesgo de exposición biológica al virus SARS-CoV-2 que causa la COVID-19.

Se recomienda el uso de Careta facial, de acuerdo a la comodidad del trabajador en actividades con alta conglomración de personas.

*** La evidencia ha demostrado que el uso de guantes no es una forma eficiente para protegerse del virus, genera un falso sentimiento de seguridad y de no ser bien utilizados pueden convertirse en un agente transportador del virus por lo que puede ser perjudicial e incrementar el riesgo de contaminación cruzada. Por lo que NO es recomendable el uso de guantes salvo por personal entrenado como el personal de salud y/o en casos puntuales como personal de limpieza u otros que el personal de Salud y Seguridad en el Trabajo de la institución lo apruebe.

**** La única autoridad que podrá exigir el uso de EPP adicional será el propio Ministerio de Salud en base a evidencia. La relación de EPP precisada en este anexo es lo mínimo obligatorio para el puesto de trabajo; además, el servicio de seguridad y salud en el trabajo deberá realizar una evaluación de riesgos para determinar si se requieren otros equipos de protección personal adicionales.

**** Asimismo, las mascarillas, los respiradores N95 o equivalentes, los guantes y trajes para protección biológica, deberán cumplir normativas asociadas a protección biológica, y la certificación correspondiente.

ANEXO 8

Lista de Chequeo de Vigilancia de la COVID-19 en empresas de 1 a 4 trabajadores

I. DATOS DE LA EMPRESA O ENTIDAD PÚBLICA

- Razón Social
 - RUC
 - Dirección, Región, Provincia, Distrito
- II. DATOS DE LUGAR TRABAJO (en caso de tener diferentes sedes)
- III. NÓMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19.

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	REGIMEN	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
1						

MODALIDAD DE TRABAJO (Presencial/ Teletrabajo / Trabajo Remoto)	PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO PARA COVID-19

IV. LISTA DE CHEQUEOS- COVID-19

ELEMENTO	CUMPLE (Si/No)	DETALLES / PENDIENTES/ POR MEJORAR
Limpieza del Centro de Labores		
Desinfección del Centro de Labores		
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla		
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos		
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales		
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada del método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos		
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO		
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles		
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene		
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo		
MEDIDAS PREVENTIVAS		
Se cumple con el distanciamiento social de 1 metro entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda		
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas		
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo		
Medidas Preventivas Colectivas (Ejemplo: Talleres Online sobre Primeros Auxilios, Difusión de Información sobre la COVID-19)		
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		
Se interroga diariamente a los trabajadores sobre la presencia de sintomatología compatible con casos sospechosos de la COVID-19		

ANEXO 9

Lista de chequeo de Vigilancia de la COVID-19

ELEMENTO	CUMPLE (Si/No)	DETALLES / PENDIENTES/ POR MEJORAR
Limpieza del Centro de Labores (DETALLAR ESPACIOS)		
Desinfección del Centro de Labores (DETALLAR ESPACIOS)		
Se Evalúa la condición de salud de todos los trabajadores periódicamente		
1. Toma de Temperatura diaria en forma aleatoria		
2. Ficha de Sintomatología de la COVID-19		
3. Aplicación de pruebas serológicas cuando lo ameriten		
CASOS SOSPECHOSOS		
Aplicación de la Ficha epidemiológica de la COVID-19 establecida por MINSA a todos los casos sospechosos en trabajadores de bajo riesgo		
Identificación de contactos en casos sospechosos.		
Se comunica a la autoridad de salud de su jurisdicción o EPS para el seguimiento de casos correspondiente.		
Se realiza seguimiento Clínico a distancia diariamente al trabajador identificado como sospechoso		
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla		
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos		
Se ubica un punto de lavado o de dispensador de alcohol en el ingreso del centro de trabajo		
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales		
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada del método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos.		
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO		
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles.		
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene.		
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo.		
Se facilitan medios para responder las inquietudes de los trabajadores respecto a la COVID-19.		
MEDIDAS PREVENTIVAS		
Ambientes adecuadamente ventilados		
Se cumple con el distanciamiento social de 1 metro entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda.		
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas		
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo		
Se establecen puntos estratégicos para el acopio y entrega de EPP		
Se entrega EPP de acuerdo al riesgo del puesto de trabajo		
El trabajador utiliza correctamente el EPP		
Medidas Preventivas Colectivas (Ejemplo: Talleres Online sobre Primeros Auxilios psicológicos, apoyo emocional, Difusión de Información sobre la COVID-19)		
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		
Se controla la temperatura corporal de cada trabajador		
Se indica evaluación médica de síntomas a todo trabajador que presente Temperatura corporal mayor a 38.0°C		
Se consideran medidas de salud mental (especificar)		
Se registra en el SICOVID a todos los trabajadores que pasen por una prueba de la COVID-19.		
Se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso médico por un tiempo no menor a 14 días a aquellos trabajadores diagnosticados con la COVID-19.		
Se les otorga licencia por un tiempo de 14 días a aquellos trabajadores que por haber		
ELEMENTO	CUMPLE (Si/No)	DETALLES / PENDIENTES/ POR MEJORAR
presentado síntomas o haber estado en contacto con un caso positivo de la COVID-19 cumplen cuarentena.		

* Esta lista de chequeo es una guía con los componentes mínimos que se deben considerar. Las entidades públicas, empresas públicas y privadas, entre otras, puedan agregar los elementos que consideren necesarios para el uso adecuado de la herramienta.

ANEXO 10

Estructura del “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”.

I. DATOS DE LA EMPRESA O ENTIDAD PÚBLICA

- Razón Social
- RUC
- Dirección, Región, Provincia, Distrito

II. DATOS DE LUGAR TRABAJO (en caso de tener diferentes sedes)

III. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

(Nómina de Profesionales)

Nómina de Profesionales de Salud: Tipo y Número de Documento, Nombres y apellidos, Fecha de Nacimiento, Edad, Profesión, Especialidad (opcional), Número de Colegiatura, Registro Nacional de Especialidad (opcional), Correo electrónico, Celular, Puesto de Trabajo, Lugar de Trabajo/Centro de Trabajo (En el caso de tener diferentes sedes),

IV. NÓMINA DE TRABAJADORES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19.

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	REGIMEN	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
1						

MODALIDAD DE TRABAJO (Presencial/ Teletrabajo/ Trabajo Remoto)	FACTOR DE RIESGO (Comorbilidad SI/NO)	PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO PARA COVID-19	REINICIO DE ACTIVIDADES (Reingreso/ Reincorporación)	FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES

V. RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

VI. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

VII. PROCEDIMIENTO PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

- Flujograma adecuado al centro de trabajo

VII. LISTA DE CHEQUEO (CHECKLIST) DE VIGILANCIA

VIII. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ANEXO 12

Afiche de la descripción del dengue – Ministerio De Salud



ANEXO 13

Afiche de los síntomas del dengue – Ministerio De Salud



ANEXO 14

Afiches de recomendaciones generales sobre el dengue – Ministerio De Salud



Hazle el pare al dengue

¡SIN CRIADEROS, NO HAY ZANCUDOS!



**Si vas a cementerios
o camposantos
sigue estas
recomendaciones para
prevenir el Dengue:**

- Reemplaza el agua de los floreros por arena húmeda.
- Revisa los envases vacíos para evitar la acumulación de agua y evitar posibles brotes de dengue.



Hazle el pare al dengue

¡SIN CRIADEROS, NO HAY ZANCUDOS!



**Colabora con el
personal de salud
permitiéndole el
ingreso a tu casa
durante las
campañas de
prevención, control
de criaderos de
zancudos y
fumigación.**



Para más información llama gratis al 113 SALUD

Hazle el pare al dengue

¡SIN CRIADEROS, NO HAY ZANCUDOS!



¿SABÍAS QUE?

El bambú y otras plantas acuáticas son criaderos de zancudos que transmiten el dengue. Si no se trata a tiempo puede ser mortal.



Importante: reemplaza el agua de tus floreros por arena húmeda.

TRATAMIENTO DEL DENGUE EN CASA



Hazle
el pare
al dengue

¡SIN CRIADEROS, NO HAY ZANCUDOS!

NIÑOS

ADULTOS

Hidratación adecuada



La hidratación varía según el peso del niño, consultar al médico del centro de salud más cercano.



2 a 3 litros de líquidos (infusiones, caldos, sales de rehidratación oral, sueros orales, agua, bebidas deportivas bajas en azúcar y sin cafeína).

Control de la fiebre



Bañar en agua tibia dos grados centígrados por debajo de la temperatura del niño.



Paracetamol
1 gramo cada 8 horas

ambos: reposo y monitoreo médico




¡NO TE AUTOMEDIQUES!

Consumir medicamentos sin indicación médica puede ser perjudicial para tu salud.



Para más información llama gratis al 113 SALUD



La ivermectina NO cura el dengue



¡No te automediques!

Para más información llama gratis al 113 SALUD



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Brissethe del Rosario Quispe Cayahuallpa, identificado(a) con documento de identidad número: 70145653, con domicilio en: CPM SEÑOR DE LOS MILAGROS – MZ G1 – CALLE LOS PINOS declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, 24 de Octubre de 2022

Quispe Cayahuallpa Brissethe del Rosario
DNI: 70145653



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Ángel Augusto Francia Miranda, identificado(a) con documento de identidad número: 15365241, con domicilio en Cerro Azul declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de servicios turísticos: Percepción y resiliencia de actores claves en empresas turísticas de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, 15 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres: Ángel Augusto Francia Miranda

DNI: 15365241



UNDC

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, CARLOS ANTONIO FRANCIA SORIANO, identificado (a) con documento de identidad número: 47506332, con domicilio en: Jr Sepulveda Nro 365 declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, 08 de Noviembre de 2022

Apellidos y nombres: CARLOS ANTONIO FRANCIA SORIANO
DNI: 47506332



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Gresy Zelay Ramos Yarp, identificado(a) con documento de identidad número: 43473026, con domicilio en: J. Helio Mg W Lt 15B Cerro Azul declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, ...29... de ...Octubre... de 2022

[Firma]
Apellidos y nombres



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Irma Alicia Sanchez Carlessi, identificado(a) con documento de identidad número: 10558583, con domicilio en calle Los Eucaliptos s/n, Puerto Viejo - Cerro Azul declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la mejora de servicios turísticos: Percepción y resiliencia de actores claves en empresas turísticas de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, 15 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres: Irma Alicia Sanchez Carlessi

DNI: 10558583



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Ana Marcela Angulo Pacheco, identificada con documento de identidad número 29665483, con domicilio en: Jr. Ayacucho G-22 CP Buenos Aires declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, 22 de Octubre de 2022

ANA MARCELA ANGULO PACHECO

DNI: 29665483



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Maricarmen Estefanía Alva Chumpitaz, identificado(a) con documento de identidad número: 70146017, con domicilio en: Av Primavera 1701 U10 declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, 14 de Noviembre de 2022


Apellidos y nombres: Alva Chumpitaz Maricarmen
DNI: 70146017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) poblador(a) :

Reciba un cordial saludo. Por el presente, manifestarle que le invitamos a formar parte de la investigación: "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022", realizada por la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete. Esta intervención es **voluntaria** y consistirá en participar en una **ENTREVISTA**, que incluye las siguientes acciones:

- Responder preguntas referentes al tema de estudio, la misma que tendrá una duración máxima de 60 minutos.
- Acceder a que la entrevista sea grabada para que el investigador pueda realizar posteriormente el análisis de la información compartida, sin la pérdida de algún dato que fortalezca la investigación.

Asimismo, comunicarle que la información será utilizada de manera confidencial y solo con fines académicos.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Monica del Carmen Chumpitaz Espinoza, identificado(a) con documento de identidad número: 40357800, con domicilio en: calle Vilela s/n malecon Jose Olaya declaro libre y voluntariamente que acepto intervenir en la investigación "Importancia de los protocolos de bioseguridad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, Cañete - 2022" que dirige la estudiante: Laydi Diana Milagros Caycho Araujo de la Universidad Nacional de Cañete.

Doy mi consentimiento para participar en la **ENTREVISTA**, luego que se me ha explicado en qué consiste el estudio y dar lectura de las acciones que debo realizar.

Cañete, de de 2022

Apellidos y nombres:

DNI:

Chumpitaz Espinoza
40357800



VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°039

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Importancia de la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora de servicios turísticos: Percepción y resiliencia de actores clave en empresas turísticas de Cerro Azul, Cañete - 2022."

Cuyo autor es, Laydi Diana Milagros Caycho Araujo, identificado con DNI N° 73107085, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del 3%, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 22 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES





VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

Importancia de la implementación de protocolos de bioseguridad para la mejora de servicios turísticos: Percepción y resiliencia de actores clave en empresas turísticas de Cerro Azul, Cañete - 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	3%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	www.minsalud.gov.co Fuente de Internet	1%
3	lacamara.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		



VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Recibo Digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	LAYDI DIANA MILAGROS CAYCHO ARAUJO
Título del ejercicio:	TESIS POR SUSTENTAR
Título de la entrega:	Importancia de la implementación de protocolos de biosegu...
Nombre del archivo:	INFORME_FINAL_DE_CAYCHO_ARAUJO.pdf
Tamaño del archivo:	6.87M
Total páginas:	210
Total de palabras:	44,970
Total de caracteres:	264,119
Fecha de entrega:	09-nov.-2023 11:15a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2222898370

