

ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

PROTOCOLOS PARA EL SECTOR TURÍSTICO EN TIEMPOS DE PANDEMIA: EL CASO CHILENO

PROTOCOLS FOR THE TOURISM SECTOR IN TIMES OF PANDEMIC: THE CHILEAN CASE

Patricia Huerta-Riveros

Dra. Dirección de Empresas, Universidad del Bío-Bío, Chile
e-mail: phuerta@ubiobio.cl

Macarena Estrada Llancaleo

Ingeniero Comercial, Universidad del Bío-Bío, Chile
e-mail: m.p.est17@gmail.com

Daniela Rabanal Neira

Ingeniero Comercial, Universidad del Bío-Bío, Chile
e-mail: ddrabanal.neira@gmail.com

Resumen

El Covid-19 ha afectado a diversos sectores y uno de ellos ha sido el sector turístico a nivel mundial. Por lo anterior, el objetivo de este artículo consiste en presentar de forma resumida los protocolos que se han aplicado al sector turístico en Chile considerando la situación de la pandemia. Para ello, en primer lugar, se realiza una caracterización del Covid-19, en segundo lugar, se realiza un análisis al sector turístico, de acuerdo a lo planteado por la Organización Mundial del Turismo. Posteriormente se presenta una representación esquemática que reúne los elementos turísticos fundamentales considerando el Covid-19. Se concluye que el covid-19 es un virus que estará presente por varios años y que el sector turístico debe adaptar su modelo de negocio para su sostenibilidad en el tiempo.

Palabras claves: Protocolos, pandemia, turismo, actividades turísticas.

Clasificación JEL: L83

Abstract

Covid-19 has affected various sectors and one of them has been the tourism sector worldwide. Therefore, the objective of this article is to summarize the protocols that have been applied to the tourism sector in Chile, considering the situation of the pandemic. To do this, first, a characterization of Covid-19 is carried out, secondly, an analysis of the tourism sector is carried out, in accordance with the provisions of the World Tourism Organization. Subsequently, a schematic representation is presented that brings together the fundamental tourist elements considering the Covid-19. It is concluded that covid-19 is a virus that will be present for several years and that the tourism sector must adapt its business model for its sustainability over time.

Keywords: Protocols, pandemic, tourism, tourist activities.

JEL Classification: L83

1. INTROUCCIÓN

En la actualidad el turismo aporta un importante valor económico a cada país y a su desarrollo, demostrando ser esencial en la economía, sin embargo, el sector ha sufrido una de las crisis más importantes del último tiempo producto de la pandemia Covid19.

Específicamente, la Organización Mundial de la Salud define la pandemia como la propagación de una enfermedad capaz de expandirse por todo el mundo, lo que provoca que exista un aumento de personas contagiadas, lo que trae consigo cuarentenas, desempleo, el cierre indefinido de empresas, colegios y cierre de fronteras, afectando esta situación a diversos sectores, siendo uno de ellos el sector turístico

Al respecto, podemos visualizar lo que señala como turismo la Organización Mundial del Turismo, que de ahora en adelante llamaremos OMT, el cual lo define como un “fenómeno social, cultural y económico, que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico” (OMT, 2020, web al 5.11.2020).

Por su parte, la Ley 20.423 de Chile, artículo 5, señala que “es un conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado”.

Sin embargo, producto de las restricciones sanitarias las empresas del sector debieron cerrar sus puertas a los visitantes y despedir a trabajadores, lo que generó una pérdida de empleo y disminución de la actividad económica del sector en su totalidad.

Por lo anterior, el objetivo de este artículo consiste en presentar de forma resumida los protocolos que se han aplicado al sector turístico Chileno, con la finalidad de colaborar orientando al sector y así evitar la propagación del virus en el territorio nacional, a través de los protocolos los que contienen medidas obligatorias y básicas de autocuidado, los cuales indican recomendaciones de precaución específicas para cada sector de la industria, asimismo se presentarán ilustraciones que hacen referencia a las fases de la pandemia del coronavirus, inicios de la pandemia, plan paso a paso, actualizaciones del plan paso a paso y finalmente esquemas resumidos de los protocolos de cada sector como lo es Alojamiento, Piscinas, Museos, Casinos, Zoológicos, Restaurantes, Campings, Parques, Plazas y Playas.

Este artículo tiene como propósito poder aportar entregando información de las acciones que se han propuesto por parte del Gobierno de Chile a la industria turística, con la finalidad de reactivar las operaciones del sector, el cual se ha visto perjudicado producto de la pandemia de tal manera que estas medidas contribuyan a recuperar la confianza y seguridad del turista.

2. MARCO TEORICO

2.1. Pandemia del coronavirus

De acuerdo a Organización Mundial de la Salud (OMS) la pandemia es la “propagación mundial de una enfermedad” (OMS, 2020, web al 19.12.2020). Y la Real Academia Española (RAE) la define como “una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región” (RAE, 2021, web al 25.5.2021).

Por otro lado, Biolatto plantea que “es una enfermedad infecciosa con potencial para extenderse por todo el planeta y generar un alto número de contagios” (Biolatto, 2020, web al 30.6.2020).

De acuerdo a las definiciones expuestas, se puede inferir que la pandemia del Covid-19 ha sido una de las enfermedades más contagiosas de los últimos años, propagándose por todo el mundo, ante lo cual, es necesario seguir las medidas de autocuidado, debido a que la duración de la pandemia es incierta, y depende de una vacuna efectiva, el autocuidado y el control de la propagación por parte de las autoridades para poder aplanar la curva de infectados a nivel mundial.

Según Díaz (2021:1) el Covid-19 “es una pandemia mundial que flagela la supervivencia del hombre. Este problema sanitario estremece cada jornada los servicios de salud y genera mortalidad en casi todos los grupos de edad”.

Mientras que *National geographic* define este virus como “una gran familia de virus que pueden provocar enfermedades tanto a animales como a humanos. Se sabe que, en los humanos, todos los virus de esta familia pueden causar infecciones respiratorias, que pueden ir desde un resfriado normal a una enfermedad grave, como son el *Severe Acute Respiratory Syndrome SRAS*, y el *Middle East Respiratory Syndrome MERS* o el Covid-19. La primera vez que se habló de este tipo de virus fue en la revista *Nature* el 16 de noviembre de 1968. Los investigadores lo llamaron 'coronavirus' porque la forma del virus al microscopio era como similar al de la corona solar” (*National geographic*, 2020, web al 5.3.2020).

En cambio, para la Organización Mundial de la Salud OMS el Covid-19 “es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente” (OMS, 2020, web al 23.5.2020).

Por lo anterior, sus efectos han sido a nivel mundial, afectando a diversos sectores y países a los cuales ha llegado el virus.

En definitiva, “la pandemia está provocando importantes cambios en nuestras costumbres y en los consensos sociales, También nos está obligando a distanciarnos en el uso de servicios turísticos, transporte aéreo y terrestre y en las empresas distanciamiento laboral en oficinas y lugares de trabajo habitual” (Méndez, 2020).

2.2. Fases del Coronavirus

Como se ha mencionado, la organización mundial de la salud (OMS) ha declarado el Covid-19 como pandemia, esto significa que se ha transformado en una epidemia a nivel mundial, para ello las autoridades sanitarias han establecido las fases epidemiológicas de esta enfermedad, lo que corresponde a los niveles de contagio en los que se podría ver afectado el país, dependiendo de cada una de estas fases será el aumento o disminución de las restricciones, el Instituto de Salud del Trabajo (IST), detalla las fases de esta enfermedad (IST, 2021).

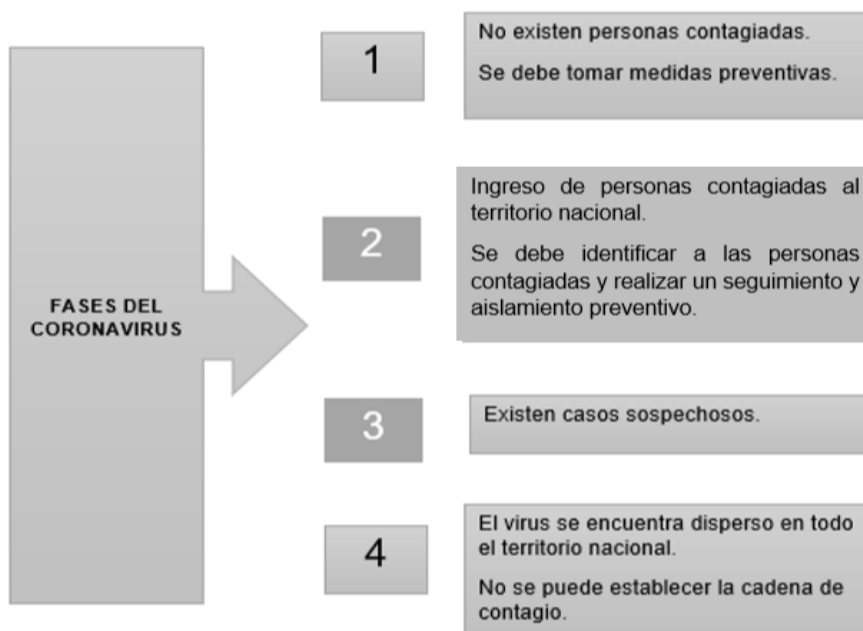
Fase 1: En esta fase no hay personas contagiadas en el país, sin embargo, las autoridades sanitarias son las encargadas de tomar medidas de resguardo, por lo que, el país se debe preparar ante la llegada de casos al país (IST, 2021).

Fase 2: Comienza la llegada de casos sospechosos provenientes de donde se originó el contagio, se debe identificar a toda persona que trae esta infección y lograr una contención adecuada, como medida preventiva, debe realizar una cuarentena preventiva de 14 días (IST, 2021).

Fase 3: En esta fase hay ocurrencia de casos contagiados en el país y que fue transmitido a través de gotitas de saliva o mucosa (IST, 2021).

Fase 4: El contagio se ha extendido a la población, no pudiendo establecerse la cadena de contagio y hacer su trazabilidad (IST, 2021).

Ilustración 1. Fases de la Pandemia Coronavirus



Fuente: Elaboración propia en base a información web de IST al 17 de marzo del 2021

2.3. Primeros casos detectados

El nuevo coronavirus, es una nueva cepa la cual no se había identificado antes en humanos y quien bautiza esta nueva variante como Covid-19 es, la organización mundial de la salud (Minsal, 2020).

En particular, este es un grupo de virus que va desde un resfriado común a un resfriado más grave, el cual puede llegar a provocar neumonía, que se origina en China en la ciudad de Wuhan, el día 31 de diciembre del 2019, provocando que miles de ciudadanos chinos se infectaran, comenzando a expandirse rápidamente por el resto del mundo, afectando a países del continente de Asia, Europa y América, siendo Chile uno de los países afectados (Minsal, 2020).

En concreto, la principal fuente de transmisión del virus es por el contacto de persona a persona con algún individuo infectado, y para evitar el contagio la organización mundial de la salud dio a conocer una serie de medidas para evitar contraer el virus. Entre las medidas se puede mencionar: mantener la distancia con la persona infectada, el uso obligatorio de mascarilla, no tocarse ojos, boca y nariz, mantener una distancia con la otra persona de un metro y medio, lavado frecuente de manos con agua y jabón por al menos 20 segundos, uso frecuente de alcohol gel, desinfectar espacios públicos, entre otras medidas (Minsal, 2020).

2.4. Cronología de la Pandemia en Chile

El virus Covid-19 comenzó a expandirse por el resto del mundo, es por eso que el Gobierno chileno ante el rápido avance, comenzó a tomar medidas de resguardo, el día 15 de enero del año 2020, se realiza la primera reunión formal del plan de acción coronavirus entre el Minsal y el presidente de la República Sebastián Piñera, en el que se anuncia el reforzamiento de la red Salud ante el rápido avance. Se presenta el plan de acción del gobierno, reforzando la red de vigilancia epidemiológica, capacidad de diagnóstico del virus, establecer protocolos de acción para atender a los pacientes y medidas de salud para el personal que trabaja en terminales portuarios y aéreos. Dentro de este mismo periodo se crea el comité de crisis encabezado por el presidente y el Minsal, se dispone del enrolamiento de toda persona que provenga del extranjero a Chile y que dentro de los últimos 14 días haya tenido como punto de origen el aeropuerto chino (Minsal, 2021).

El día 7 de febrero 2020 se decreta alerta sanitaria en todo el país, esta disposición de alerta les entrega facultades especiales a las autoridades para tomar medidas extraordinarias, disponer de todos los recursos para hacer frente a los acontecimientos (Minsal, 2021).

Dentro de las medidas que se implementan para la prevención del virus, es un dispositivo de seguridad sanitaria por sus siglas en inglés de Reacción en Cadena de la Polimerasa (PCR) para la detección temprana de casos sospechosos, en aeropuertos para toda aquella persona proveniente del extranjero, se le asigna un código FONASA al examen de detección del virus para que esté pueda estar al alcance de todas las personas residentes en el país y de esta forma evitar abusos en cobros, también aumentó el control en los pasos fronterizos para diagnosticar el estado de salud de las personas y poder autorizar el ingreso al país y junto con ello la implementación de aduanas sanitarias (Minsal, 2021).

El día 3 de marzo del año 2020, se notifica el primer caso sospecho de Covid-19, este primer caso pone en alarma al país, por lo que se debe disponer de recursos para adquirir equipamiento médico, reforzar la red de salud, controles migratorios, despliegue de operativos de detección y tratamiento.

El día 13 de marzo del 2020 se anuncian nuevas medidas, entre ellos, prohibición de realizar eventos públicos con más de 500 personas, suspensión de clases en escuelas y colegios y cuarentena para todo viajero proveniente del extranjero (Minsal, 2021).

El día 22 de septiembre el presidente de la República, Sebastián Piñera, anuncia avances para la obtención de potenciales vacunas contra el covid-19, con los laboratorios de *Covax* y el laboratorio *Pfizer-BioNTech*, *AstraZeneca* y la universidad de *Oxford* (Minsal, 2021).

El día 24 de diciembre arriban a Chile las primeras vacunas para dar inicio al plan de vacunación, el cual comienza con el personal de salud que trabaja en unidades de tratamiento intensivo de las regiones de Biobío, Araucanía, Magallanes y la Región Metropolitana (Minsal, 2021).

Ilustración 2. Inicios de la Pandemia Covid-19

15 enero 2020. Primera reunión del plan de acción entre el Minsal y el Gobierno.

Se refuerza la red de salud.

Se da a conocer el plan de acción.

Se crea el comité de crisis encabezado por el presidente y el Minsal.

Cuarentena por 14 días para aquellos que hayan estado en el aeropuerto de China.

7 de febrero 2020. Se decreta alerta sanitaria en todo el territorio nacional.

3 de marzo 2020. Se notifica la llegada del primer caso sospechoso al país.

Se dispone de nuevos recursos para la adquisición de nuevo equipamiento.

Realizar controles migratorios.

Reforzar la red de salud.

Desplegar personal para la detección y tratamiento del nuevo virus.

13 de marzo 2020. Se anuncia la suspensión de clases y colegios.

Cuarentena obligatoria para todo viajero proveniente del extranjero.

22 de septiembre 2020. Se anuncia la gestión para obtener vacunas Covax, Pfizer-BioNTech, AstraZeneca y la universidad de Oxford.

24 de diciembre 2020. Ingresan a Chile las primeras dosis del plan de vacunación, para el personal de salud que trabaja en la unidad de cuidados intensivos (UTI).

Fuente: Elaboración propia en base a información web de Minsal al 24 de diciembre del 2020

2.5. Plan paso a paso dictado por el gobierno

El 17 de julio de 2020 el gobierno anuncia el plan paso a paso el cual considera cinco fases para superar la pandemia del coronavirus, las fases son:

Fase 1: Cuarentena total

Movilidad limitada con la finalidad de disminuir la propagación e interacción del virus, considerando medidas de restricciones a la movilidad de personas, se otorgan permisos para actividades esenciales, establecimiento de toque de queda, instalación de aduanas sanitarias y se debe cumplir con las medidas de; distanciamiento físico, cordones sanitarios, prohibición de traslado a segundas viviendas y cuarentena obligatoria para mayores de 75 años. En esta etapa se prohíbe el funcionamiento de clubes, cines, teatros, *pubs*, discotecas, gimnasios, eventos masivos con más de 50 personas (Minsal, 2020).

Fase 2: Transición

Consiste en la disminución del grado de confinamiento, se establece cuarentena obligatoria los días sábado, domingo y festivos, para minimizar riesgos de contagio, se debe continuar con toque de queda, cuarentena obligatoria para adultos mayores, cordones sanitarios, cierre de fronteras, suspensión de clases presenciales, prohibición de funcionamiento de clubes, restaurantes, teatros, actividades recreativas, sociales y cines de más de 10 personas (Minsal, 2020).

Fase 3: Preparación

En esta fase la cuarentena se levanta para la población, pero se debe mantener la cuarentena para grupos de personas con enfermedades de riesgo y adultos mayores de 75 años, toque de queda, cordones sanitarios, aduanas sanitarias. Se permite la realización de actividades recreativas cualquier día de la semana con aforos de 50 personas (Minsal, 2020).

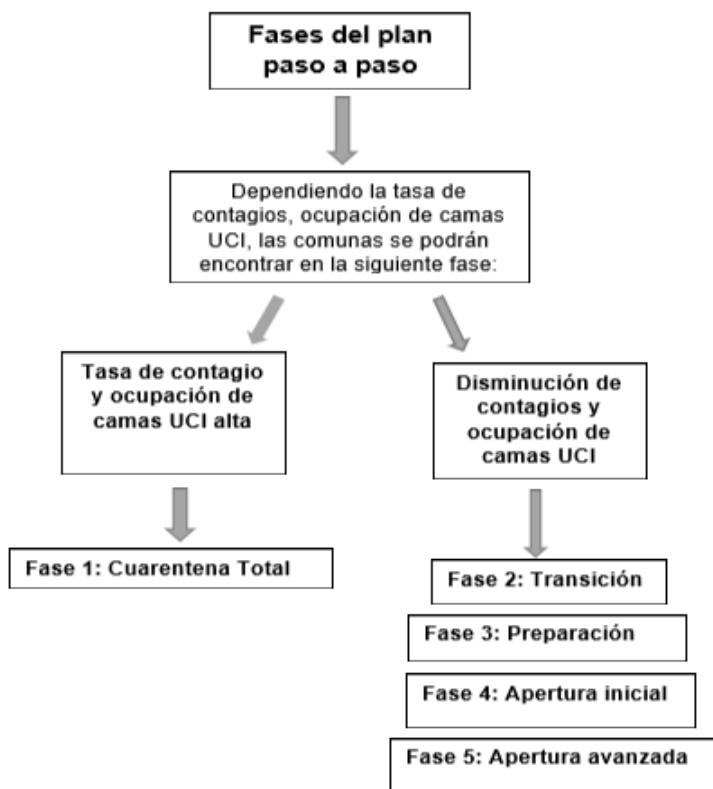
Fase 4: Apertura inicial

Permite que se retomen actividades que tengan una menor probabilidad de contagio, se debe de cumplir toques de queda, aduanas y cordones sanitarios, se permite el funcionamiento de cines y teatros con un máximo del 25% de su capacidad, al igual que clubes, *pubs*, discotecas y gimnasios (Minsal, 2020).

Fase 5: Apertura avanzada

Permite aumentar la cantidad de personas en actividades, siempre que cumpla con las medidas de protección, el funcionamiento de cines y teatros, cafés, restaurantes con un 75% de su capacidad y 50% de su capacidad para gimnasios, *pubs*, y discotecas (Minsal, 2020).

Ilustración 3. Plan paso a paso



Fuente: Elaboración propia en base a información web de Minsal al 24 de diciembre del 2020

El informe especial Covid-19, elaborado por la CEPAL, prevé que se vivirán 3 etapas en relación con la epidemia en cada país; la primera se relaciona con la emergencia y con las medidas que hay que tomar y que se han tomado hasta el momento para contener y eliminar de alguna forma el virus, la segunda etapa se producirá una vez controlado y se haya que convivir con el virus, pero si no se continúa con las medidas de protección podría volver a propagarse, se mantendrá las restricciones algunos sectores económicos y sociales y la economía funcionará a media marcha y finalmente la tercera etapa ocurrirá cuando ya no exista peligro de contagio e implicará una nueva realidad económica y social, en el que de alguna forma se tendrá que reactivar el empleo para que la economía vuelva a crecer pero de una forma diferente (Cepal, 2020).

2.6. Actualizaciones en el Plan paso a paso

El objetivo del gobierno es que el 70% de la población en Chile accediera a la vacunación, lo que considera a 15.200.840 habitantes, para ayudar a mitigar efectos de llegar a ocupar cama UCI y la muerte a causa de la enfermedad, para ello el gobierno ha generado millonarias inversiones para obtener vacunas para inocular a la población (Minsal, 2021).

Actualmente en Chile se están usando 4 vacunas; *Pfizer*, *Sinovac*, *AstraZeneca* y *Cansino*, de total de estas se han administrado 23.250.323 dosis, tanto de primera como segunda dosis. Gracias a los avances que se han visto en las últimas semanas, de vacunación y disminución de casos contagiados ha generado que el gobierno realice cambios importantes en el plan paso a paso, modificaciones en desplazamiento y aforos y dando mayores libertades a las personas que porten su Pase de Movilidad, el cual se obtiene en la página web mevacuno.gob.cl, manteniendo medidas de autocuidado (Minsal, 2021).

Ilustración 4. Focos del nuevo Plan Paso a Paso



Fuente: Elaboración propia en base a información web de Minsal al 15 de julio del 2021

3. PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR TURÍSTICO

Todas las empresas del sector turismo para poder operar a lo largo del territorio nacional, debe cumplir ciertas normativas legales implementadas por el gobierno en conjunto con la mesa Covid, se deben cumplir estos protocolos anti Covid-19, que varían dependiendo el rubro al que se enfoque la empresa y el tipo de servicio o producto que ofrezca, para poder operar de manera legal, el incumpliendo de esta normativa constituye ciertas multas e incluso la cárcel (Sernatur, 2021).

A continuación, se presenta los protocolos dictados por la Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional del Turismo y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ponen a disposición de la industria turística protocolos de manejo y prevención para minimizar el riesgo de transmisión de Covid-19 y así para dar mayor seguridad a la ciudadanía y controlar que estos protocolos se estén llevando a cabo en su totalidad (Sernatur, 2021).

Ilustración 5. Protocolos establecidos por Sernatur para el correcto desarrollo de las actividades turísticas



Protocolo de Alojamiento Turístico



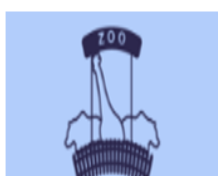
Protocolo de Piscinas



Protocolo en Museos



Protocolo en Casinos



Protocolo en Zoológicos



Protocolo en Restaurantes



Protocolo en Campings



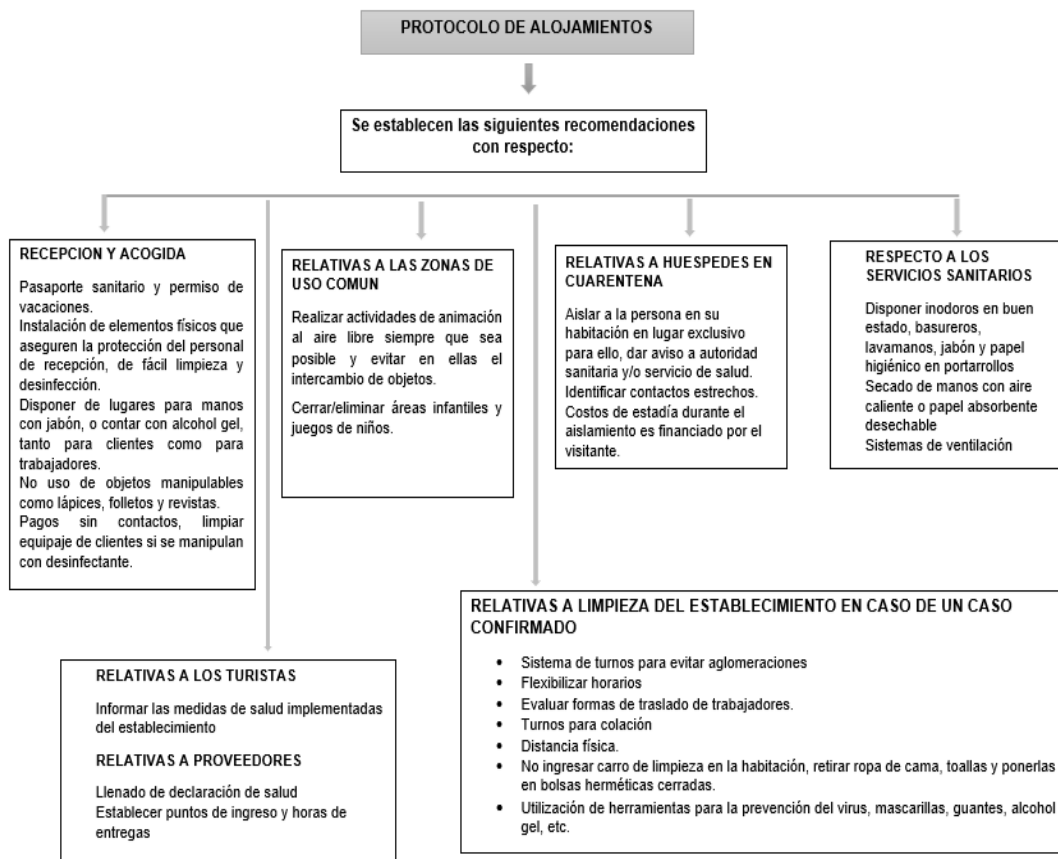
Protocolo en Parques, Plazas y Playas

Fuente: Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.1. Recomendaciones específicas para el sector turismo y alojamiento

El presente esquema permitirá visualizar el protocolo obligatorio que se debe cumplir en los servicios de alojamiento turístico, con respecto a la recepción de los visitantes que hospedarán en el recinto, también indica las recomendaciones a los trabajadores del lugar, proveedores y manejos sanitarios en áreas externas e internas del recinto, como el servicio de cafeterías o restaurantes con los que cuente el servicio de hospedaje, las medidas que deben enfrentar ante un eventual caso confirmado en sus instalaciones, entre otros, los protocolos establecidos deben respetarse, todo esto con el fin de poder cumplir legalmente con el desarrollo de sus actividades (Sernatur, 2020).

Ilustración 6. Protocolo en Alojamientos Turísticos

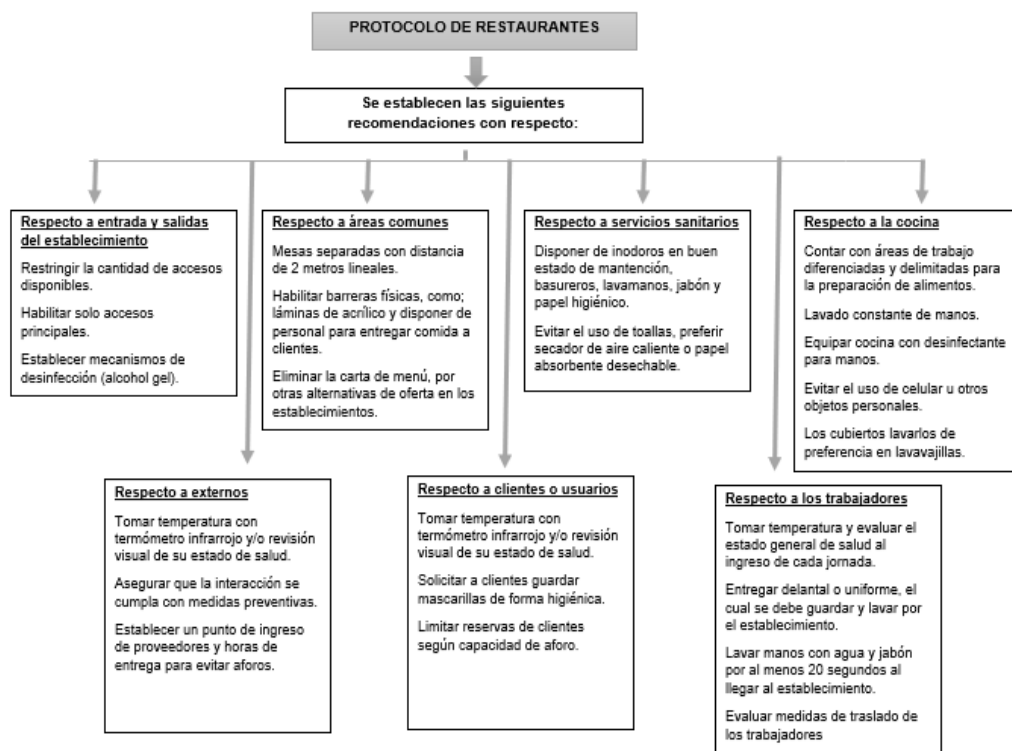


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.2. Protocolo en restaurantes, cafés y otros establecimientos análogos

El objetivo principal, es poder dar a conocer a los usuarios de este servicio, recomendaciones de autocuidado que se deben de tener, relativas al lugar, respecto a la entrada de los establecimientos, medidas preventivas y de aforo, como lo es; uso obligatorio de mascarillas, distanciamiento físico, higiene, limpieza y desinfección (Sernatur, 2020).

Ilustración 7. Protocolo de Restaurantes

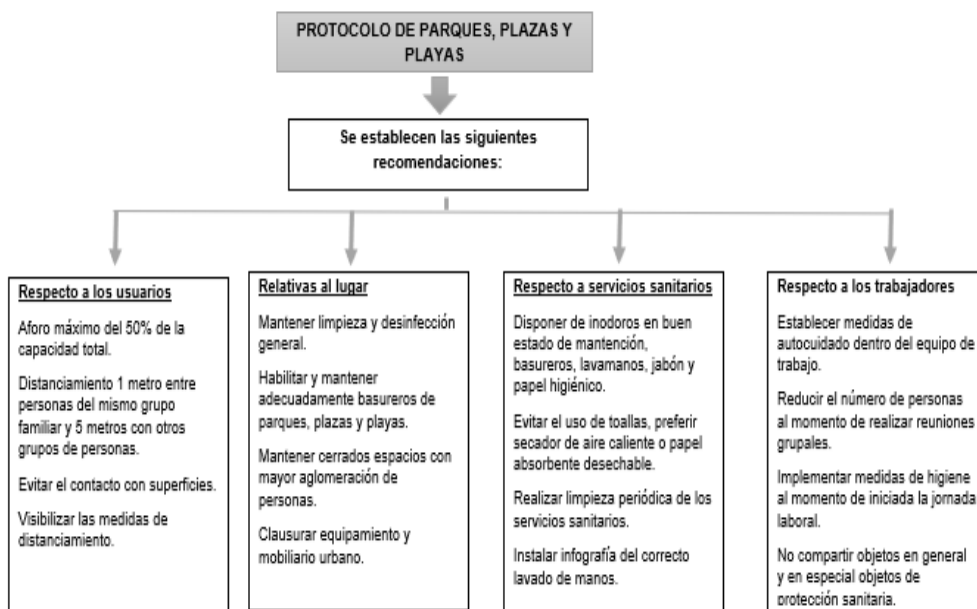


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.3. Recomendaciones para el sector parques, plazas y playas

El presente esquema permitirá visualizar el protocolo obligatorio que deben cumplir los parques, plazas y playas, con respecto al aforo permitido, el cuidado de sus trabajadores, servicios sanitarios que debe tener el lugar, para poder funcionar con el desarrollo normal de sus actividades (Sernatur, 2020).

Ilustración 8. Protocolo de Parques, Plazas y Playas

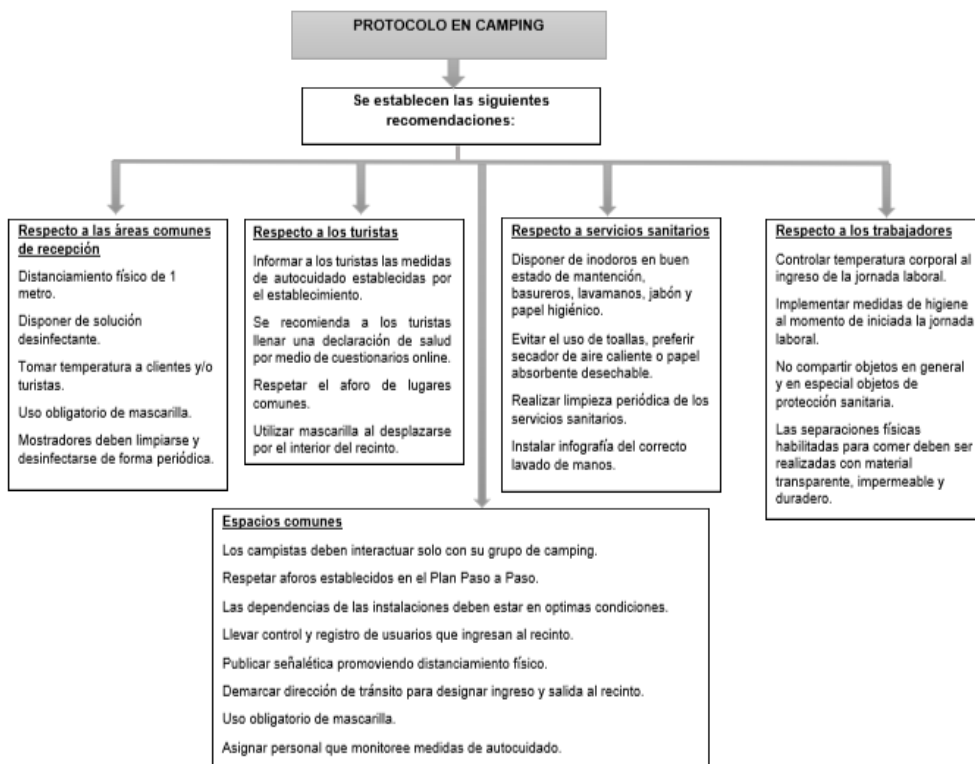


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.4. Recomendaciones específicas para el sector camping

El presente esquema permitirá visualizar el protocolo obligatorio que deben cumplir los campings para su correcto funcionamiento, indica las medidas con respecto a la recepción de sus visitantes, el aforo permitido en áreas externas e internas del recinto, también indica las recomendaciones a los trabajadores del lugar (Sernatur, 2020).

Ilustración 9. Protocolos en Camping

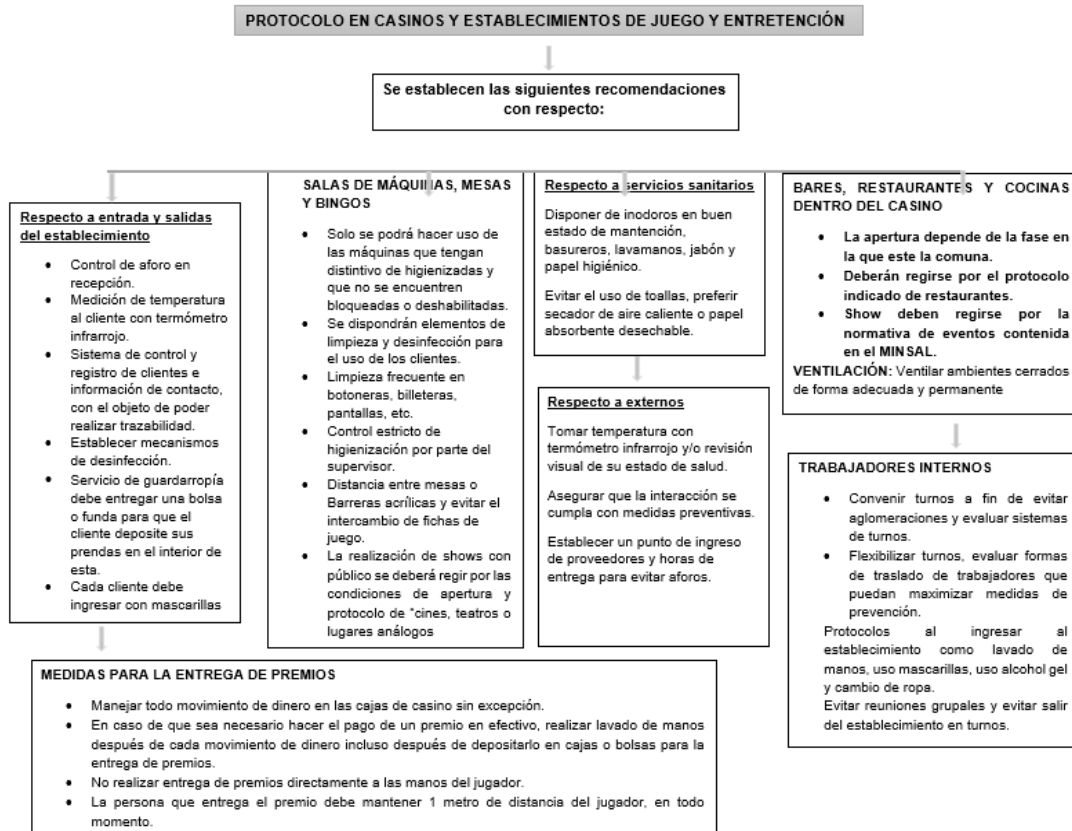


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.5. Protocolo en casinos y establecimientos de juego y entretenimiento

El presente esquema permitirá visualizar el protocolo obligatorio que deben cumplir los casinos, indica las recomendaciones con respecto a la entrada y salida de los clientes, trabajadores internos, proveedores, medidas para entregar premios y servicios sanitarios que debe tener en el recinto, para que pueda funcionar legalmente con sus actividades (Sernatur, 2020).

Ilustración 10. Protocolo en Casinos y Establecimientos de Juegos y Entretenimiento

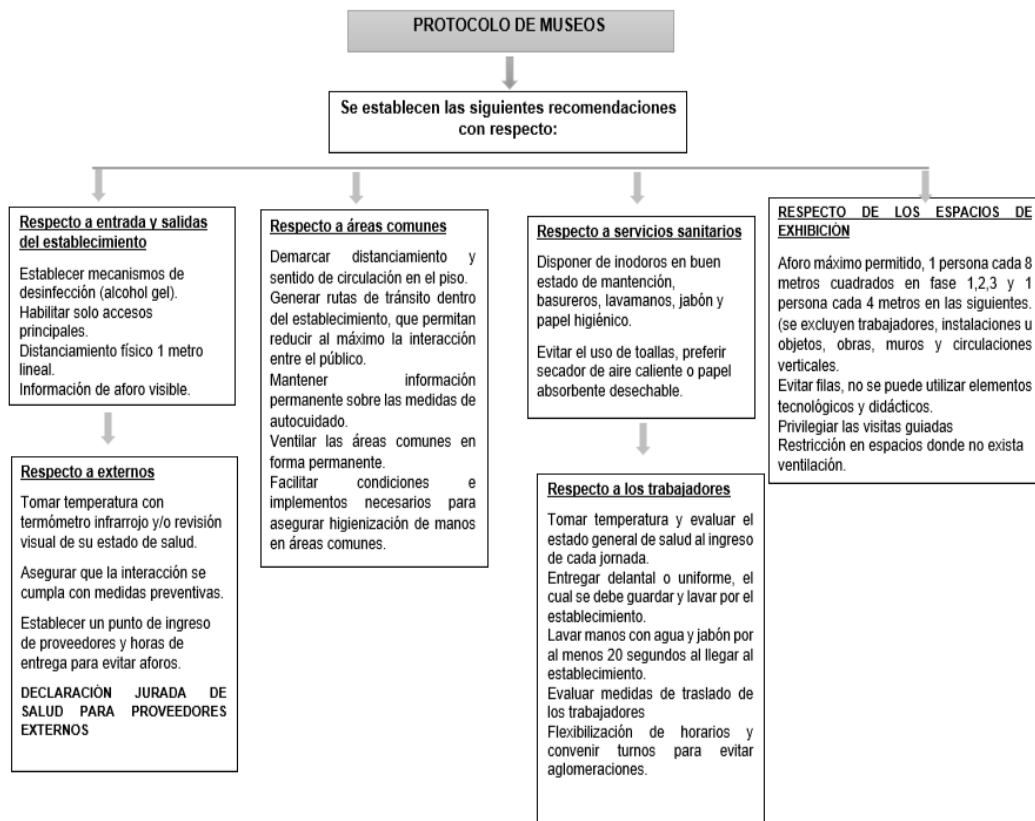


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.6. Protocolo en museos, centros culturales, galerías de arte y lugares análogos

El presente esquema permitirá visualizar el protocolo obligatorio que deben cumplir los museos, indica la recomendación con respecto al aforo permitido en el interior de la infraestructura, distanciamiento, protocolos sanitarios de trabajadores, áreas externas entre otros, para poder cumplir con el desarrollo de sus actividades (Sernatur, 2020).

Ilustración 11. Protocolos en Museos

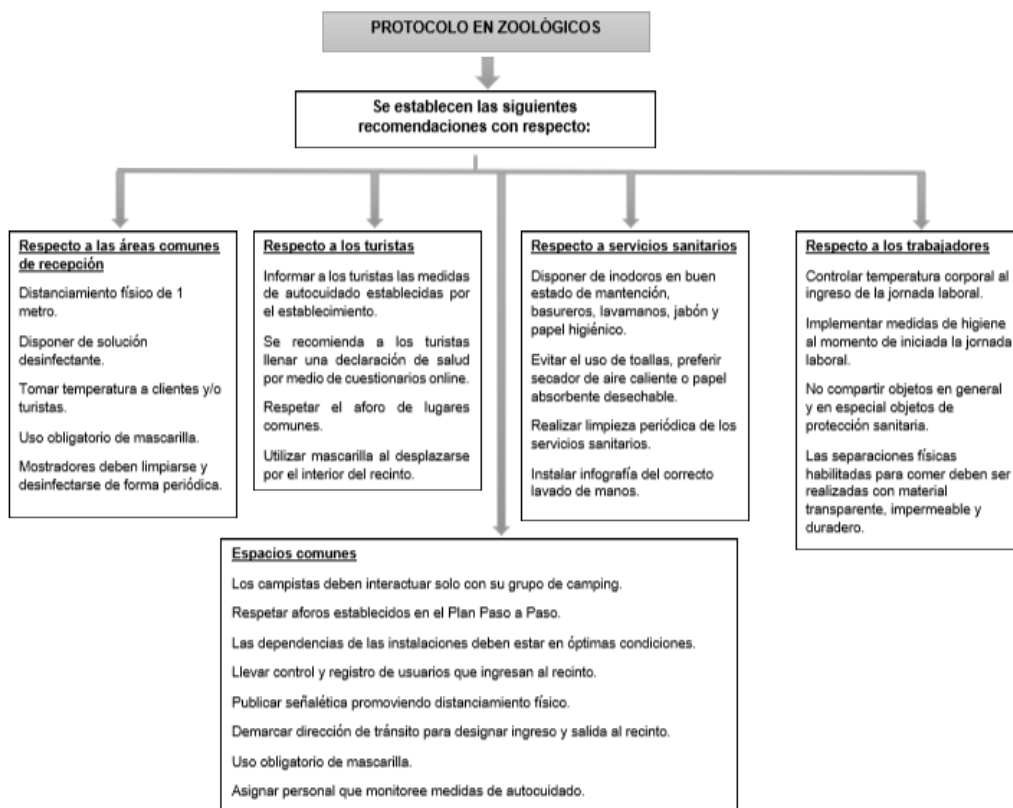


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.7. Protocolo para instrucciones zoológicas y parques de atracciones al aire libre

El presente esquema permitirá visualizar el protocolo obligatorio que deben cumplir los zoológicos, indica las sugerencias con respecto al aforo permitido de acuerdo a la infraestructura del lugar, distanciamiento entre personas, recepción de entrada y salida de sus visitantes, las medidas de cuidado de los trabajadores, servicios sanitarios que debe tener el lugar en áreas externas e internas del recinto, para poder funcionar legalmente con sus actividades (Sernatur, 2020).

Ilustración 12. Protocolos en Zoológicos

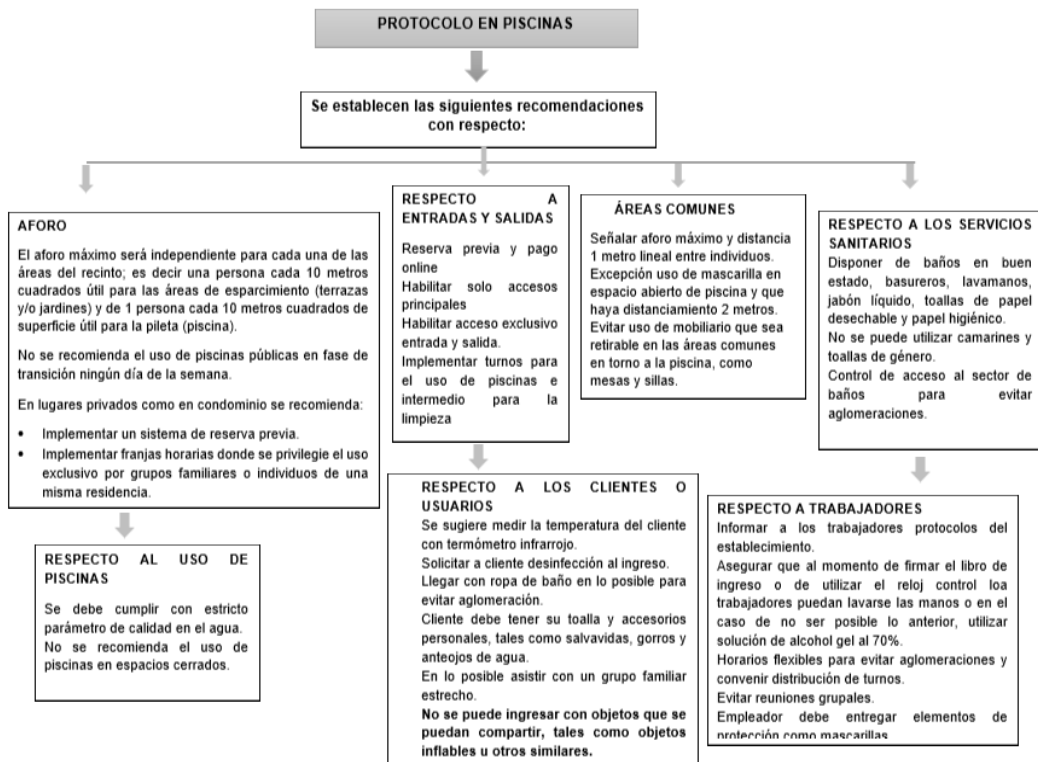


Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

3.8. Protocolo en piscinas recreacionales en espacios abiertos

Este permitirá visualizar las medidas obligatorias que deben cumplir los recintos que cuenten con piscinas, con respecto al aforo de sus visitantes, sanitizaciones, medidas de autocuidado de los trabajadores, servicios sanitarios en áreas externas e internas del recinto, estos deben respetarse para poder cumplir con el desarrollo de sus actividades (Sernatur, 2020).

Ilustración 13. Protocolos en Piscinas



Fuente: Elaboración propia en base a información web de Sernatur 17 de noviembre del 2020

4. CONCLUSIÓN

La actual pandemia ha sido una de las enfermedades más contagiosas de los últimos años, propagándose por todo el mundo, ante lo cual, solo se deben seguir las medidas de autocuidado. Por otro lado, la duración de la pandemia es incierta, solo dependerá de una vacuna efectiva y el control de la propagación por parte de las autoridades para poder aplanar la curva de infectados a nivel mundial.

Es por ello que esta investigación tuvo como finalidad poder presentar de manera esquemática los protocolos sanitarios impuestos por parte de las autoridades en el país de manera que permita visualizar cómo se deberían llevar a cabo las actividades del sector, ya sea, en Alojamiento, Restaurantes, Piscinas, Museos, Zoológicos, Casinos, Camping, Parques, Plazas y Playas, de esta manera brindar mayor seguridad y confianza a los turistas que deseen visitar la variedad de destinos y atractivos turísticos que ofrece el territorio nacional, también se debe considerar que estos protocolos pueden sufrir cambios en el transcurso del tiempo y esto dependerá de los eventos que pueden acontecer en el país o a nivel mundial.

Además, se concluye que el covid-19 es un virus que estará presente por varios años y que el sector turístico debe adaptar su modelo de negocio para su sostenibilidad en el tiempo. Por último, una de las limitaciones de este estudio es no hacer una medición de los protocolos, razón por lo cual se plantea como una futura línea de investigación.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- OMT. (2021). Glosario de terminos turisticos. Obtenido de Glosario de terminos turisticos: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ley Chile 20.423. (12 de febrero de 2010). Del sistema institucional para el desarrollo del turismo. Obtenido de Del sistema institucional para el desarrollo del turismo: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010960>
- Biolatto, L. (30 de julio de 2020). *¿Qué es una Pandemia?* Obtenido de *¿Qué es una Pandemia?*: <https://mejorconsalud.as.com/que-es-pandemia/>
- Bupa Salud. (marzo de 2020). *Coronavirus Covid-19*. Obtenido de Coronavirus Covid-19: <https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus>
- Méndez, L. (2020). La pandemia: un espacio para la "economía evolutiva". *Horizontes empresariales*, Vol. 19 Núm. 2, 3.
- CEPAL. (2 de julio de 2020). *Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región*. Obtenido de Comisión económica para América Latina y El Caribe: <https://www.cepal.org/es/comunicados/impactos-la-pandemia-sectores-productivos-mas-afectados-abarcaran-un-tercio-empleo-un>
- IST. (2020). *Fase de contagio Covid-19*. Obtenido de Instituto de Seguridad del trabajo: <http://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/6-Fases-CoVID-19-en-Chile-vf.pdf>
- Minsal. (julio de 2020). Plan paso a paso. Obtenido de Aforos y actividades permitidas: <https://www.gob.cl/coronavirus/pasoapaso/>
- Minsal. (julio de 2021). Plan de vacunación Covid-19. Obtenido de 70,52% de la población objetivo a completado su vacunación contra SARS -CoV-2: <https://www.minsal.cl/7052-de-la-poblacion-objetivo-ha-completado-su-vacunacion-contrasars-cov-2/>
- Minsal. (septiembre-diciembre de 2021). Gestión de Chile en la pandemi. Obtenido de Hitos por mes: <https://www.gob.cl/coronavirus/gestionpandemia/>
- Minsal. (2020). Información oficial coronavirus. Obtenido de Información oficial coronavirus: <https://www.gob.cl/coronavirus/>
- OMS. (24 de febrero de 2010). *¿Qué es una Pandemia?* Obtenido de *¿Qué es una Pandemia?*: https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Sernatur. (14 de marzo de 2020). *Coronavirus: viajeros provenientes de seis países del mundo deberán realizar aislamiento durante 14 días para disminuir riesgo de contagio*. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/coronavirus-viajeros-provenientes-de-seis-paises-del-mundo-deberan-realizar-aislamiento-durante-14-dias-para-disminuir-riesgo-de-contagio/>
- Sernatur. (23 de julio de 2020). *Guía de buenas prácticas de manejo y prevención ante covid-19 en agencias de viajes y tour operadores*. Obtenido de Guía de buenas prácticas de manejo y prevención ante covid-19 en agencias de viajes y tour

operadores: https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2020/08/BBPP-AGENCIAS-VIAJES_TTOO_v2.pdf

Subsecretaría de Turismo. (julio de 2021). *Barómetro de Turismo*. Recuperado el 10 de agosto de 2021, de http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2021/07/20210730_Bar%C3%B3metro-de-Turismo-Julio-2021_versi%C3%B3n-final.pdf

Subsecretaría del Turismo. (junio de 2020). *Intención de viaje de Turismo contexto de Coronavirus*. Recuperado el 10 de agosto de 2021, de Subsecretaría del Turismo, SERNATUR, Gobierno de Chile: <http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/Informe-Term%C3%B3metro-de-Turismo.pdf>