

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**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 presentada por:

Banda Mamani Ruth Mery
Ccohua Huaman Edith Liliana

**Para optar al título profesional de
Licenciada en turismo**

**ASESORA: Mgt. Edit Liliana Ampuero
Zarate**

CUSCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre Hilaria por su amor y su apoyo incondicional, a la memoria de mi padre Moisés, a quien llevo siempre conmigo y sé que desde el cielo está orgulloso por cumplir cada una de mis metas.

A todos mis hermanos por inculcar en mi la importancia de salir adelante a pesar de todas las adversidades, gracias por estar siempre conmigo por darme la oportunidad de realizar mis estudios universitarios, por su apoyo incondicional en toda esta etapa, gracias por todo su amor y cariño.

A todas aquellas personas que Dios puso en mi camino, por toda su ayuda brindada para lograr este objetivo.

Ruth Mery Banda

A Dios, por darme la vida, enseñarme lo bueno y malo y guiarme al camino correcto.

Dedicó de todo corazón este logro a mis amados padres Rosario y Santiago quienes con sus palabras de aliento estuvieron motivándome para seguir adelante.

Para Minjho Eduardo mi campeón, por ser mi principal motivación a seguir adelante. De igual manera para Brander Javier y a sus padres Saida y Walter por su apoyo incondicional.

Edith Liliana Ccohua Huaman

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a Dios, por darnos la vida por bendecirnos en nuestro camino, asimismo a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por los cinco años de acogida y por la enseñanza de sus docentes.

A nuestra asesora de tesis, Mgt. Edit Liliana Ampuero Zarate, quien supo brindarnos su confianza, paciencia y orientación para poder culminar el presente trabajo de investigación.

Queremos mostrar también, nuestro agradecimiento todos los docentes de la escuela profesional de Turismo por los conocimientos y consejos que nos guiaron a lo largo de nuestra formación profesional.

A todos los trabajadores del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman por su colaboración durante la realización del presente trabajo de investigación.

LAS TESISISTAS

ÍNDICE

GENERALIDADES	1
1. Área Problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas específicos.....	6
1.3.3. Objetivos General.....	6
1.3.4. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Delimitación de la Investigación.....	8
1.5.1. Delimitación temporal.....	8
1.5.2. Delimitación Espacial	8
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	8
2. Marco Referencial	8
2.3. Antecedentes de estudio	8
2.3. Marco Normativo.....	15
2.4. Bases teóricas	18
2.4.1. Covid-19 (SARS-CoV-2).....	18
2.4.2. Evolución de la Covid-19.....	19
2.4.3. Protocolos de bioseguridad	20
2.4.4. Protocolos de Bioseguridad en sector Turismo.....	23
2.4.5. La satisfacción.....	25
2.4.6. Satisfacción del turista	28
2.5. Marco Conceptual.....	33
3. Hipótesis de la Investigación.....	38

3.1. Hipótesis General.....	38
3.2. Hipótesis Específica.....	38
3.3. Variable Independiente	38
3.4. Variable Dependiente.....	38
3.5. Operacionalización de Variables.....	39
CAPITULO I	40
1. Diagnostico Situacional	40
1.1. Aspectos Generales del Cusco.....	40
1.2. Ubicación del Parque Arqueológico de Saqsayhuaman	40
1.2.1. Reseña Histórica del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman	40
A. Sitio arqueológico de Saqsayhuaman	40
B. Sitio Arqueológico de Qenqo	41
C. Sitio Arqueológico de Pukapukara	41
D. Sitio Arqueológico de Tambomachay	42
1.3. Antecedente de Ámbito Internacional de la Covid-19	42
1.4. Turismo y Covid-19.....	44
1.4.1. Impacto del COVID-19 en el turismo	44
1.4.2. Protocolos de seguridad para la recuperación del turismo.....	45
1.5. Arribo de Turistas.....	46
1.5.1. Perfil del turista nacional postcuarentena.....	47
1.6. Situación Actual del Turismo Post-Covid-19 en el Perú.....	48
1.7. Sello Safe Travel`s.....	50
1.8. Situación Actual del Turismo Post-Covid-19 en el Cusco	51
1.9. Situación Actual del Turismo Post-Covid-19 en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman	53

1.10. Procedimientos obligatorios de prevención ante Covid-19.....	62
CAPITULO II.....	65
1. Diseño y Metodología de la Investigación.....	65
1.1. Enfoque de la Investigación.....	65
1.2. Diseño de la Investigación.....	65
1.3. Alcance de la Investigación.....	66
1.3.1. Investigación Descriptiva.....	66
1.3.2. Investigación Exploratoria.....	66
1.4. Población y muestra.....	67
1.4.1. Población.....	67
1.4.2. Tamaño de la Muestra.....	67
1.5. Procesamiento y Análisis de Datos.....	69
CAPITULO III.....	94
1. Propuestas para mejorar los protocolos de bioseguridad COVID-19 en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman.....	94
1.1. Propuesta N°01: Elaboración de un programa para la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las medidas sanitarias.....	94
1.2. Propuesta N°2: Implementación de servicios adecuados a las medidas sanitarias y mejoramiento de las instalaciones.....	98
1.3. Propuesta N°3: Incorporación del boleto electrónico para el ingreso al Parque Arqueológico de Saqsayhuaman.....	105
CONCLUSIONES.....	107
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS.....	113

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA MACROFACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES ECONOMICAS Y TURISMO**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos la tesis titulada **PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID-19 EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL DE SAQSAYHUAMAN PARA LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL CENTRO RECEPTOR CUSCO 2021**, con el objeto de optar al Título de Licenciado en Turismo.

La aparición y expansión del virus SARS-CoV-2, también denominado Covid-19, ha traído como consecuencia una crisis sanitaria y económica en todos los países del mundo, siendo el turismo uno de los sectores más afectados por esta pandemia y al ser una de las actividades más dinámicas hicieron de este sector uno de los más vulnerables. Es por ello, la importancia de reinventar el turismo para la recuperación de la actividad turística creando nuevas oportunidades que involucre a toda la población.

La presente investigación busca conocer y analizar la funcionabilidad actual de los protocolos de bioseguridad dentro del parque arqueológico de Saqsayhuaman vinculado a la satisfacción del turista.

Las tesistas

INTRODUCCIÓN

La emergencia sanitaria generada por la pandemia de la COVID-19 ha originado en el mundo un impacto social y económico que ha afectado al turismo, a causa del estado de emergencia se restringieron los desplazamientos en los distintos países del mundo. Las fuertes medidas adoptadas por los países para detener la propagación del virus, ha generado cambios en el estilo de vida de toda la humanidad.

Dentro de la economía peruana, el turismo constituye un elemento fundamental para el desarrollo económico del país, en especial para las regiones, sin embargo, esta situación cambió drásticamente tras sufrir un fuerte impacto negativo causado por la pandemia Covid-19, el estado adopto e implemento medidas de contingencia para minimizar el contagio y expansión de esta enfermedad, que incluyeron cancelación de vuelos, el cierre total de fronteras y la inmovilización obligatoria, entre otros, generando un impacto negativo no solo con la pérdida de vidas humanas, sino también con la consecuente pérdida de empleos, es por ello que para reactivar el turismo se implementó una serie de protocolos sanitarios para fortalecer la seguridad en los destinos turísticos y protección de los visitantes. Para el reinicio de la actividad turística, será necesario mejorar los protocolos de bioseguridad que minimicen los riesgos de contagios tanto de trabajadores y turistas, con la finalidad de resguardar la salud de ambos y recuperar la confianza de los visitantes.

En este contexto, la ciudad del Cusco para el reinicio de sus actividades, implementó protocolos sanitarios de bioseguridad Covid-19 en los distintos atractivos turísticos de la ciudad incluyendo museos, sitios arqueológicos y áreas naturales protegidas. Es por ello que, Cusco fue acreedor del primer sello de seguridad e higiene en materia de turismo ante la Covid-19 denominado “Sello Safe Travels”, acreditándolo como destino turístico seguro.

El parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman, pertenece al circuito turístico City Tour, siendo uno de los tours más realizados en la ciudad del Cusco. Teniendo en cuenta la gran afluencia diaria de turistas, se rediseñó el circuito del parque para la implementación del protocolo sanitario ante la Covid-19, es de vital importancia que estos protocolos se cumplan adecuadamente con el fin de ofrecer al visitante seguridad, confianza y la mejor experiencia de viaje para la reactivación progresiva y responsable del Cusco.

La parte inicial del presente trabajo de investigación está compuesta por las generalidades que incluyen el Área Problemática, Marco Teórico y Marco Conceptual, Hipótesis y Operacionalización de Variables, seguidamente se presenta los siguientes tres capítulos.

CAPITULO I: En este capítulo desarrollamos el diagnóstico situacional sobre la Covid-19 en el mundo, en el Perú y en la ciudad del Cusco, así mismo se describe la situación actual y características de los protocolos de bioseguridad del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman (PANS).

CAPITULO II: Este capítulo trata el diseño y metodología de investigación haciendo un análisis acerca de la satisfacción del turista respecto a los protocolos de bioseguridad, así como el cumplimiento y aplicabilidad utilizando métodos y técnicas para la recolección de datos.

CAPITULO III: En este capítulo se da a conocer las propuestas planteadas dentro del área de estudio con la finalidad de mejorar los protocolos de bioseguridad dentro del PANS, así como mejorar la calidad de servicios en este contexto Covid-19, para brindar un mejor servicio a los turistas.

El presente trabajo culmina con las conclusiones, recomendaciones y propuestas para influir de manera positiva en la satisfacción del turista.

GENERALIDADES

1. Área Problemática

1.2. Planteamiento del problema

La propagación de la pandemia del Covid-19 ha causado un fuerte impacto mundial, siendo el turismo uno de los sectores más afectado entre todos los grandes sectores económicos, debido a la inmovilización obligatoria, el cierre de fronteras tanto áreas y terrestre en todos los países del mundo, además de ofrecer un servicio que no es de primera necesidad hacen de este sector vulnerable ante situaciones de emergencia sanitaria como la actual.

La contención de la pandemia es fundamental para frenar el brote del virus y el sector turismo ha acatado todas las medidas sanitarias para salvaguardar la salud de los visitantes, tales como la restricción para circular libremente, el cierre de hoteles, establecimientos, atractivos culturales y naturales, la cancelación de eventos y reuniones. “Sin embargo, estas medidas han tenido como resultado que el sector turístico haya sido uno de los más afectados, con enormes repercusiones para las economías del mundo entero: hasta la fecha, el turismo representa el 30% de las exportaciones mundiales de servicios (1,5 billones de dólares de los EE.UU.) y el porcentaje llega al 45% en los países en desarrollo”. (OMT O. M., 2020)

“La pandemia de COVID-19 ha causado una caída del 22% de las llegadas de turistas internacionales durante el primer trimestre de 2020. Según la OMT, la crisis podría llevar a una caída anual de entre el 60% y el 80% en comparación con las cifras de 2019” (OMT O. M., 2020).

Entre enero y marzo de 2021, los destinos del mundo recibieron 180 millones menos de llegadas de turistas internacionales en comparación con el primer trimestre del año 2020. Asia y el Pacífico siguieron mostrando los niveles más bajos de actividad, con una caída

del 94% de las llegadas internacionales durante el trimestre. Europa registró la segunda mayor caída (-83%), seguida de África (-81%), oriente Medio (-78%) y las Américas (-71%). Son cifras que dan continuación a un descenso del 73% de las llegadas de turistas internacionales en el mundo en 2020, el peor año que ha registrado el sector. (OMT O. M., Junio 2021)

Por esta razón, la Organización Mundial de Turismo (OMT) dio a conocer una serie de directrices para reiniciar el turismo más fuerte y más sostenible en tiempos de Covid-19.

Las directrices hacen referencia a la importancia de recuperar la confianza de los visitantes mediante los protocolos de bioseguridad, elaborados para minimizar los riesgos de contagio en el sector turismo. Estos protocolos incluyen procedimientos para su aplicación tales como tomas de temperatura, distanciamiento físico, desinfección y limpieza más frecuente y equipamiento de kits de higiene para garantizar la seguridad de los viajes aéreos, agencias de viajes, destinos turísticos, entre otros.

De igual manera, los gobiernos de todos los países elaboraron un conjunto de medidas con la finalidad de reactivar el turismo para dar inicio a la reanudación de vuelos nacionales e internacionales, corredores de viajes, el levantamiento de las restricciones y la mejora de los protocolos sanitarios.

En el Perú, “La pandemia del COVID-19 propició el cierre de fronteras en numerosos países en el mundo. Sólo en marzo 2020, las llegadas de turistas internacionales al Perú disminuyeron 70 % (flujo negativo de 260 mil turistas) y en abril -100% en un escenario de incertidumbre, que según la OMT alcanzaría hasta una caída de 80% en los flujos a nivel global”, siendo la peor crisis a la que se ha enfrentado este sector en los últimos años. (MINCETUR M. d., Abril, 2020)

“De acuerdo con las cifras proporcionadas por la Superintendencia Nacional de Migraciones, durante el 2020 la llegada de turistas internacionales al país totalizó 896 523, lo que significó una disminución de 79,5% respecto al año 2019 (flujo negativo de 3,5 millones)” (MINCETUR M. d., Diciembre, 2020).

En este contexto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) estableció lineamientos sanitarios ante la Covid-19 para que sean aplicados en destinos turísticos, estos deben ser cumplidos por las entidades públicas y privadas encargados de la gestión turística y prestación de servicios, con el objetivo de minimizar los riesgos de propagación y transmisión del virus.

Es así que, desde octubre del 2020 se dio inicio a la reactivación progresiva de los vuelos internacionales, así como la reapertura paulatina de lugares turísticos. De acuerdo con lo dispuesto por el Gobierno, a partir del 15 de octubre, a nivel nacional se inició la etapa de reapertura de alrededor de 30 espacios culturales y 10 áreas naturales protegidas.

Entre los principales destacan Saqsayhuaman (recibió 4, 879 visitantes en octubre), Ollantaytambo (recibió 3, 017 visitantes), Písaq (2, 624 visitantes), el Complejo Arqueológico de Moray (1, 975 visitantes), el Complejo Arqueológico de Tipón (1, 066 visitantes) y el Museo de Sitio Pachacamac (794 visitantes). (MINCETUR, Octubre, 2020)

La ciudad del Cusco, depende particularmente de visitas de turistas, dada la importancia del turismo en la generación de empleos y de ingresos a las poblaciones rurales y urbanas, tras la propagación del virus de la Covid-19 la economía cusqueña tuvo un impacto negativo en todas las actividades involucradas en el sector turismo implicando la pérdida de empleos y de ingresos.

En el 2020, de acuerdo al INEI, la economía cusqueña se contrajo 12,1%, caída superior a la registrada a nivel nacional (11,1%). En el primer trimestre la actividad productiva de

la región se redujo en 9,9%, con el bloqueo del segundo trimestre se contrajo 26,9%, cerrando en (-10,4%) y (-0,7%) en el tercer y cuarto trimestre. (MINCETUR M. d., Abril, 2021)

La ciudad del Cusco, como destino turístico cuenta con atractivos turísticos que atraen flujos importantes de turistas nacionales y extranjeros, entre los cuales están constituidos de recursos naturales y culturales ubicados a poco tiempo de la ciudad del Cusco como, el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman, que actualmente cuenta con 4 atractivos turísticos incluidos dentro del Boleto Turístico de Cusco, siendo los siguientes: Saqsayhuaman, Qenqo, Pukapukara y Tambomachay.

Sin embargo, la crisis sanitaria, ha propiciado la paralización total de la actividad turística, con la prohibición de vuelos internacionales, cierre de fronteras aéreas y terrestre y el confinamiento a causa del COVID-19 llevando consigo la cancelación de paquetes turísticos, el cierre total de destinos turísticos, agencia de viajes y turismo, restaurantes turísticos y establecimientos hoteleros, entre otros, generando el desempleo de miles de personas involucradas en la actividad turística. Según MINCETUR, “En el 2020, la llegada de visitantes a Sacsayhuamán ascendió a 156,8 mil. Ello significó una contracción de 80,5% respecto al 2019, año en que el atractivo registró 804 mil visitantes. Debido a las restricciones sanitarias, se reportó una menor afluencia del turista extranjero quien redujo su participación de 62% en 2019 a 51% en 2020”. (MINCETUR M. d., Abril, 2021)

Sin duda alguna, las vacunas ante la Covid-19 serán la clave principal para la recuperación paulatina del turismo y de varios sectores económicos, así como las políticas para reiniciar el turismo con seguridad.

La Dirección desconcentrada de Cultura de Cusco, como medida para reactivar el turismo y la protección al visitante estableció protocolos de bioseguridad y el rediseño del circuito turístico del Parque arqueológico Nacional de Saqsayhuaman, para evitar el contagio y propagación del COVID-19 durante la visita al parque arqueológico.

Por tal motivo se insta a los visitantes guardar el distanciamiento físico de 1.5 metros, lavado de manos como mínimo 20 segundos y el uso adecuado del equipo de protección personal (EPP), cumplir las recomendaciones y disposiciones del personal vigilante del sector. Estas medidas de prevención deben ser debidamente gestionados por los organismos encargados de supervisar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para la protección del visitante.

Dichos protocolos de bioseguridad no están siendo debidamente supervisadas por las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento y aplicabilidad por parte de los turistas y trabajadores dentro del parque arqueológico de Saqsayhuaman, evidenciándose la carencia de una adecuada señalización, paneles informativos poco visibles, no cuenta con equipamiento adecuado en los lavatorios de manos y servicios higiénicos, personal poco capacitado en temas bioseguridad y uso inadecuado de EPP, por otra parte el desconocimiento del trabajador sobre el protocolo de prevención ante la Covid-19 publicado en la página web del Ministerio de Cultura.

La presente investigación pretende analizar e identificar cuan eficientes son los protocolos de bioseguridad Covid-19 y su aplicabilidad dentro del Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman, identificar las entidades involucradas en la supervisión en dicho circuito y el nivel de satisfacción del turista en relación a los protocolos de bioseguridad, mediante la proposición de acciones y propuestas para mejorar los protocolos de bioseguridad que garanticen la seguridad y confianza del visitante durante su visita de esta manera poder contribuir a la continuidad de la actividad turística en el centro receptor Cusco.

1.3. Formulación del Problema

La formulación del problema de la siguiente investigación es:

1.3.1. Problema General

¿De qué manera 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?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cuáles son las características de los protocolos de bioseguridad en el parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman?
- ¿Cuál es la percepción del turista en relación a los protocolos de bioseguridad y su aplicación en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman?
- ¿Qué acciones son necesarias para mejorar los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman que influyen en la satisfacción del turista?

1.3.3. Objetivos General

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.

1.3.4. Objetivos específicos

- Describir las características de los protocolos de bioseguridad del Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman.
- Identificar la percepción del turista en relación a los protocolos de bioseguridad y su aplicación en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman.

- Plantear acciones para mejorar los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman que influyen en la satisfacción del turista.

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación pretende mostrar la importancia del cumplimiento y aplicabilidad de los protocolos de bioseguridad, en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman, siendo uno de los atractivos turísticos más concurridos por los visitantes, al estar anexado al circuito turístico City Tour por lo que se dará a conocer los puntos de preocupación relacionados directamente con la satisfacción del visitante y que serán analizados mediante la aplicación de las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Además de conocer la situación actual del manejo de los protocolos de bioseguridad dentro del PANS nos servirá para brindar un mejor servicio y así lograr satisfacer sus expectativas dentro de este nuevo contexto Covid-19. De esta forma, restablecer la confianza y seguridad de los visitantes, proponiendo alternativas y propuestas para mejorar la prestación de servicios a través de los protocolos de bioseguridad, son aspectos importantes para brindar mayor seguridad al turista y que deberán ser cumplidos por el atractivo turístico y agencias de viaje y turismo.

En este contexto se ven involucradas el turista, las agencias de viajes y el personal que labora en el PANS, quienes tendrán una mejor participación brindando servicios turísticos seguros, para fortalecer la demanda en el destino turístico Cusco, de esta manera reactivar la actividad turística y así contribuir al desarrollo socioeconómico.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se realizó durante el mes de noviembre del 2020 hasta junio del 2021.

1.5.2. Delimitación Espacial

La delimitación espacial de este trabajo de investigación está comprendida por el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman, que incluye los siguientes atractivos turísticos: El sitio arqueológico de Qenqo, Pukapukara y Tambomachay en el centro receptor Cusco.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones pueden obedecer a varias razones para el desarrollo de la presente investigación entre las cuales están:

- ✓ La pandemia del coronavirus (COVID-19), que trajo como consecuencia el descenso de visitantes en el Parque arqueológico de Saqsayhuaman.
- ✓ El cierre temporal de los atractivos turísticos como una de las medidas del estado para la prevención ante el Covid-19, ha retrasado la realización de la presente investigación.
- ✓ Temor de contagiarse de los visitantes al momento de realizar las encuestas.
- ✓ La limitada disponibilidad de tiempo en la zona de estudio.

2. Marco Referencial

2.3. Antecedentes de estudio

2.3.1. Antecedente Internacional

A. Tema:

Trabajo de investigación: **“TURISMO POST COVID-19: El Turismo después de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación”** (Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 2020).

La existencia de la crisis sanitaria del Covid-19 que se vive actualmente, no es nueva para el turismo, puesto que este vivió años atrás sucesos que afectaron la actividad turística, lo que es nuevo y preocupante es el impacto cada vez más fuerte de las consecuencias negativas que trae en todo el mundo. El visitante ante estos sucesos puede tener reacciones diferentes, desde reprogramar su viaje y el no volver a viajar en un futuro hasta sentirse seguro, dentro de esta toma de decisiones se encuentran muchos factores, entre los que se destaca la confianza del visitante que tiene la capacidad de evaluar de manera precisa los atributos de un determinado destino turístico.

Mientras que el turista es flexible para elegir un destino de viaje que se adapte a sus necesidades en base a sus percepciones, los destinos turísticos tienen que recuperarse del impacto causado por la pandemia. Por ello, las acciones implementadas deben orientarse, en primer lugar, en recuperar la confianza del turista y, en segundo lugar, la innovación de la actividad turística para generar un turismo más sostenible post Covid-19. Toda crisis sanitaria trae consigo efectos negativos, como el cierre de empresas turísticas, pérdida de empleo, la caída de la demanda y consecuentemente de los ingresos, entre otros. Sin embargo, esto genera oportunidades para orientarse a nuevos mercados, generar productos turísticos nuevos e innovadores, reducir costos para atraer a potenciales turistas y la elaboración de programas de gestión turística con un enfoque más respetuoso y sostenible con el medio ambiente, todo esto en base a las nuevas necesidades, demandas de productos y servicios por parte de los nuevos consumidores.

En términos de comunicación y recuperación de la confianza, se propone tres acciones: Seguridad percibida por parte del consumidor (seguridad sanitaria y ante nuevas amenazas y la percepción de seguridad en los visitantes), recuperación física del territorio (libertad de movimiento de los turistas y la percepción de recuperación en los turistas) y finalmente la recuperación comercial (recuperación de la actividad turística internacional y nacional, recuperación de la economía del sector turístico, recuperación del sector hotelero y de los servicios asociados y recuperación económica del turismo).

La conclusión final de este trabajo es que resulta importante conocer el segmento de consumidor turístico post Covid-19. Al enfocarnos al tipo de consumidor se conseguirá obtener información acerca de este segmento y adoptar medidas más efectivas para recuperar su confianza y seguridad en la decisión de volver a viajar. Así mismo es necesario enfocarse en el turismo interno o doméstico, quienes serán los primeros en desplazarse dentro de su territorio.

Deslinde: El presente documento identifica, en primer lugar, crisis sanitarias anteriores que han afectado al turismo, destacando la capacidad de resiliencia de los destinos frente a crisis sanitarias como la actual. En segundo lugar, se analiza los efectos del Covid-19 en el comportamiento del nuevo turista en especial en la de reestablecer su confianza, en tercer lugar, se plantean un conjunto de estrategias que serán necesarios para recuperar la confianza del visitante que se vio afectada tras la pandemia. En relación al presente trabajo de investigación buscamos que los protocolos de bioseguridad sean eficientes en cuanto a su aplicabilidad para que los visitantes estén satisfechos tanto con el atractivo y los protocolos de bioseguridad durante su visita.

B. Tema:

Informe de investigación: “**Claves para entender el turismo Post COVID-19**” (OBS Business School-Universidad de Barcelona, 2020).

La recuperación del turismo es incierta, al no ser una necesidad primaria ha sido uno de los últimos sectores en retomar su actividad. El turismo ha demostrado tener una gran capacidad de adaptarse ante distintas adversidades mejorando durante las últimas décadas, tras esta crisis será necesario realizar un nuevo modelo de turismo orientado al nuevo segmento turístico. Buscando las nuevas preferencias de los consumidores que se hayan visto modificadas tras la pandemia, esta crisis sanitaria ha demostrado que el avance de la globalización y el estilo de vida de las personas acelera la expansión de enfermedades infecciosas. Los diferentes sectores pertenecientes al turismo tendrán que fortalecerse de medios para ayudar a afrontar próximas pandemias o rebrotes de la COVID-19 que puedan afectar nuestro país o en el mundo, pero también para aquellas que tienen impacto económico global. Para esta recuperación será necesario la elaboración de protocolos sanitarios y medidas que deberán ser implementados a nivel global con ayuda de los gobiernos. Este nuevo modelo de turismo buscará el apoyo de la tecnología para reabrir, fortalecer, gestionar y promocionar los destinos turísticos.

Uno de los grandes retos será buscar un equilibrio entre precios y servicios ante los nuevos consumidores, la capacidad de los establecimientos y destinos turísticos, modificada por las normativas de salud implementadas por los estados para proteger las nuevas exigencias del turista, enfocado en viajar a lugares menos concurridos que garanticen su seguridad.

Las estrategias que debe adoptar el sector turismo, es el de mejorar el producto y servicios turísticos adaptados a esta nueva realidad. El turismo necesita recuperar la confianza total de los visitantes que decidan viajar, para que se lleve a cabo este objetivo será necesario

adaptar un nuevo diseño de los servicios en cada destino turístico que atraigan al turista, brindándole seguridad y confianza. Contar con personal capacitado en temas de seguridad ante la Covid-19 para ofrecer servicios de manera más adecuada y efectiva, conocer a fondo las preocupaciones de las preferencias y gustos del turista post Covid-19 para reactivar efectivamente el turismo.

Deslinde: Vemos que uno de los objetivos primordiales en este informe, es el de reestablecer la confianza de los consumidores, enfocándose en ese segmento que fue fuertemente afectada por la pandemia, para la recuperación de los potenciales turistas que vuelvan a viajar, será necesario la implementación de protocolos sanitarios que les den la sensación de seguridad, así como un nuevo modelo de servicios y productos turísticos que se adapten a esta nueva realidad, conociendo las necesidades primordiales del visitante al momento de elegir un destino turístico. A este entender, en el presente trabajado de investigación consideramos que, restablecer la confianza y seguridad del visitante son primordiales para fortalecer la intención de viajar del turista para así lograr experiencias positivas en el destino turístico.

2.3.2. Antecedente Nacional

Revista de investigación: **“TURISMO Y PATRIMONIO: La COVID-19 y el Turismo en el Perú. Análisis y Propuestas Ante un Nuevo Escenario”** (Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería – Universidad de San Martín de Porres, Lima 2020).

En esta investigación hacen referencia a los efectos económicos en el Perú por la aparición del Covid-19, el crecimiento económico del país y el desarrollo de la pandemia son factores que incidirán en la demanda turística. El resultado de este nuevo escenario dará inicio a una nueva etapa del desarrollo del sector turístico, es decir que esta nueva normalidad ocasionará

muchos cambios que podrían ir transformándose en un futuro dependiendo de la evolución del virus, de forma que la rápida adaptación al cambio será indispensable.

Los objetivos principales son fortalecer la confianza de los turistas, la promoción de los destinos turísticos con la finalidad de tener una imagen constante en la mente de los visitantes, el diseño de nuevos productos turísticos acorde a la nueva demanda implementando herramientas de recolección y procesamiento de datos útiles para la gestión del destino y la toma de decisiones de las instituciones públicas y empresas privadas, de manera que puedan gestionarse con información veraz y oportuna.

Desde el sector público y privado, las pequeñas y medianas empresas, necesitan adaptarse a la sostenibilidad dentro de sus funciones: fortaleciendo la formación de los recursos humanos mediante capacitaciones en temas de sanidad, tecnología y el servicio al cliente; así como formar equipos de trabajo orientados a los consumidores, mediante una comunicación rápida y flexible en la toma de decisiones. Tomando en cuenta las recomendaciones de estos organismos es indispensable la comunicación y una adecuada coordinación de trabajo entre estas dos entidades con la finalidad de formular planes de acción y estrategias que permitan una recuperación paulatina, ordenada e informada del turismo.

Deslinde: El presente estudio hace una referencia del diagnóstico situacional del turismo en el Perú para luego presentar de una serie de estrategias para su reactivación, como el uso de medios digitales y marketing de destinos para transmitir al visitante que el destino turístico apliquen con las normas de bioseguridad, así como el cumplimiento de los protocolos en cada sector del turismo. Por lo contrario, el presente trabajo de investigación está apoyado en el actor principal que son los protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad del visitante en el centro receptor Cusco.

2.3.3. Antecedente Local

Artículo de investigación: **“Reactivación Turística en Cusco post cuarentena del vacacionista”** (Elaborado por Promperú, 2020).

El presente estudio que hace Promperú a cerca de las decisiones de viaje está orientada principalmente a las medidas de prevención ante la Covid-19, para todos aquellos destinos turísticos que reciben visitantes. Los viajeros evitarán relacionarse con nuevas amistades y concurrir a lugares concentrados como fiestas costumbristas, expo ferias o mercados, discotecas, centros artesanales, etc. Asimismo, pone en referencia que el gobierno y las empresas privadas vinculadas al turismo establezcan y comuniquen protocolos de prevención claros para los viajeros.

Características de los viajes post cuarentena hacia el destino Cusco

La región Cusco tiene corredores turísticos debidamente articulados dentro de su territorio que dependen especialmente de visitantes nacionales y extranjeros quienes viajaran, considerando los protocolos de bioseguridad como elemento fundamental:

- El 90 % de los visitantes busca establecimientos con protocolos sanitarios para evitar el contagio.
- El 82 % prefiere establecimientos con reducido aforo y acceso a información sobre los servicios vía online.
- El 75 % buscaría una buena relación entre calidad y precio.
- El 74 % buscaría elegir compras y reservas online.

Esta investigación demuestra que, las agencias de viaje y turismo tomarán mayor importancia en el turismo nacional para la planificación de los viajes, puesto que serán los primeros en realizar viajes dentro del país. Para ello, será necesario que las agencias de viajes

ofrezcan el servicio de información mediante las plataformas digitales predominando el cumplimiento de protocolos sanitarios.

Deslinde

Este trabajo estudia el perfil del nuevo vacacionista en el Perú, y presenta un análisis sobre las nuevas preferencias el turista post Covid-19 y lo que busca dentro de un destino turístico para volver a viajar, en nuestro caso nos centramos en los protocolos de bioseguridad y la satisfacción del turista.

2.3. Marco Normativo

➤ ***MINCETUR: Lineamientos sanitarios ante el COVID-19 para destinos turísticos N°195-2020***

Los lineamientos sanitarios deberán cumplirse en los destinos turísticos para reactivar la actividad turística, los mismos que serán implementados por el ente gestor de destino en coordinación con la autoridad regional y local para su debido cumplimiento. Estas medidas sanitarias tienen como principal objetivo prevenir y controlar la propagación del Covid-19 asimismo salvaguardar la seguridad del visitante durante su visita a un destino turístico, ahí radica la importancia para su debido cumplimiento.

Artículo 2.- Alcances

Este artículo expone los lineamientos aprobados en la presente Resolución Ministerial emitidas para la reanudación del sector en los destinos turístico, dentro de este proceso de reanudación forman parte, las disposiciones emitidas por el sector salud, los protocolos sanitarios sectoriales y demás normas emitidas para prevenir, vigilar y controlar la Covid-19.

➤ ***Ministerio de Salud y Protección Social: Resolución 666 del 2020 Protocolo General de Bioseguridad Covid-19 (24 de abril del 2020)***

Se emite el protocolo general de bioseguridad para controlar, reducir su propagación y hacer un buen manejo y control de la Covid-19. Por ende, en el contexto de la crisis sanitaria causada por este virus, se considera necesario la implementación de los protocolos de bioseguridad que deberán ser cumplidos y adoptados por todas las entidades económicas, sociales y empresas involucradas en el sector turismo.

Artículo 1: Objeto

El protocolo general de bioseguridad está orientado a reducir los factores y riesgos de contagio que puedan generar la transmisión y propagación del Covid-19 que deberán ser implementados para todas las actividades económicas, sociales y demás sectores públicos.

A. Medidas generales

Las siguientes medidas tuvieron como resultado una mayor eficacia para la contención de la enfermedad: Lavado de manos, distanciamiento social y el uso correcto de mascarillas.

Adicional a estas medidas, se deben reforzar los procesos de desinfección y limpieza de elementos y equipos de uso frecuente, superficies, uso adecuado de los elementos de protección personal (EPP) y el cumplimiento de las normas sanitarias.

B. Medidas locativas

- Disponer un punto de aseo para el lavado de manos en las zonas y áreas comunes de trabajo.
- Contar con elementos desinfectantes en las zonas de desplazamiento del trabajo.
- Disponer equipamiento adecuado en los baños como: agua limpia, jabón líquido y toallas desechables.
- Contar con lavatorios a la hora de realizar el lavado de manos para evitar aglomeraciones.

➤ ***MINISTERIO DE CULTURA: Protocolo de prevención ante el COVID-19 para la atención de la visita turística en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman***

Como una de las medidas para reactivar el turismo, se dispuso el ingreso sin ningún costo desde 01 de julio hasta el 31 de diciembre del 2020, para todos los visitantes nacionales y extranjeros a los sitios arqueológicos, áreas naturales y museos históricos, administrados por el Ministerio de Cultura y el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNAP) y parte de la responsabilidad institucional se plantea el rediseño del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman, con el objetivo del cumplimiento de las medidas sanitarias dispuestas por el Estado peruano.

En el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman existen algunos puntos de aglomeración, por ello, se ha rediseñado los atractivos turísticos, los que se encuentran debidamente señalizados, asimismo, durante la apertura del Parque Arqueológico se deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos en el presente documento, con el objetivo de gestionar adecuadamente los espacios y el control de los visitantes para evitar contagio y propagación del COVID-19 durante la visita al Parque.

Objetivos

- Establecer medidas de prevención para el control de la propagación del COVID-19 frente al riesgo de contagio durante la visita a los circuitos turísticos del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman.
- Establecer nuevos circuitos con su respectiva señalización, como parte de las medidas preventivas que garanticen el cumplimiento de los procedimientos obligatorios de prevención ante el COVID-19.

- Establecer medidas para garantizar la salud de las personas durante la visita turística evitando el contagio de la COVID-19 en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman.
- Garantizar la continuidad de la actividad turística durante la visita a los circuitos turísticos en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman.

Alcance

Este documento se deberá cumplir de manera obligatoria por todos los actores involucrados en la actividad turística tanto laboral de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco y para todos los visitantes al Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman (PANS).

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Covid-19 (SARS-CoV-2)

El 31 de diciembre del 2019 se identificaron casos de neumonía de origen desconocido en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China. Meses después informaron que esta enfermedad era producida por un nuevo coronavirus, fue identificado como síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS-CoV-2), la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo denominó como COVID-19. (OMS, 2020)

El virus del COVID-19 es un nuevo coronavirus beta con agentes de transmisión primaria desconocida; existe una transmisión secundaria que se realiza entre personas por contacto o inhalación respiratoria que contienen el virus. El 31 de enero del 2020, la OMS declaró emergencia sanitaria pública a nivel internacional a causa de la expansión de la epidemia. Al reportarse más casos numerosos en muchos países del mundo, fue declarado como pandemia el 11 de marzo, con una mortalidad del 2% al 3%, teniendo un alto riesgo en los países con sistemas de salud vulnerables.

El 06 de marzo del 2020 se confirmó el primer caso positivo de Covid-19 en el Perú, declarando estado de emergencia el 15 de marzo del 2020 por Decreto Supremo N°044-2020 PCM.

2.4.2. Evolución de la Covid-19

Normalmente el Covid-19 se presenta de forma leve o moderada y en una minoría la forma grave. Entre los síntomas observados en los pacientes destacan: la tos seca, dolor de garganta, cansancio y fiebre. La principal vía de transmisión es la respiratoria, a través de la tos y estornudos, de ahí que las medidas de protección contemplan el uso de mascarillas, la higiene frecuente de manos con agua y jabón, a lo que se han sumado otras medidas preventivas adoptadas en muchos países, como la cuarentena y el distanciamiento social. (Maguiña Vargas, Gastelo Acosta, & Tequen Bernilla, Junio 2020)

2.4.2.1. Pruebas principales para el diagnóstico de la Covid-19

➤ Prueba molecular

Conocidas como pruebas de reacción en cadena de la polimerasa (PCR, por sus siglas en inglés). La toma de muestra se realiza introduciendo un hisopo especial en la nariz del paciente y recogiendo secreciones respiratorias. La muestra se evalúa en laboratorios, que puede tardar entre 3 y 4 días en la entrega de los resultados.

➤ Prueba antigénica

Son pruebas de diagnóstico rápido basadas en antígenos que detectan la presencia del virus en los primeros 7 días de la enfermedad. 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.

➤ **Prueba serológica**

Son las llamadas “pruebas rápidas”, ya que una vez tomada la muestra se demoran aproximadamente 10 minutos en indicar los resultados. Estas pruebas no detectan propiamente el virus, sino los anticuerpos generados para atacarlos: la inmunoglobulina M (IgM) y la inmunoglobulina G (IgG). Se realizan obteniendo una gota de sangre del dedo de la mano y colocándola en el dispositivo de la prueba rápida. Transcurridos 10 o 15 minutos, de acuerdo a las especificaciones de la prueba. (gob.pe, 2020)

2.4.3. Protocolos de bioseguridad

Un protocolo de bioseguridad es un conjunto de normas y medidas de protección personal, de autocuidado y de protección hacia las demás personas, que deben ser aplicadas en diferentes actividades que se realizan en la vida cotidiana, en todos los ambientes en los que se desenvuelva una persona. Estas medidas se formulan con base en los riesgos de exposición a un determinado agente infeccioso y, que están orientados a minimizar los factores que pueden generar la exposición al agente y su transmisión. (Ministerio de Salud, 2020)

El protocolo de bioseguridad contiene lineamientos sanitarios dirigidos a la población frente a las medidas que se necesitan para prevenir la transmisión y la propagación del virus, las cuales se deben adaptar a las diferentes actividades económicas y sociales, con el fin de controlar la mitigación de la Covid-19.

2.4.3.1. Protocolo general de bioseguridad

El protocolo general es adoptado por la resolución 666 del 2020 por el Ministerio de Salud y Protección Social, es aplicable a todas las actividades económicas y sociales, está

orientado a reducir los factores que puedan generar la transmisión del virus y deberá ser cumplido de manera obligatoria por todos los trabajadores públicos y privados.

Se dividen en dos:

A. Medidas generales

- ***Distanciamiento físico:*** Es una práctica de salud pública para poder controlar la transmisión del virus. El objetivo principal del distanciamiento físico o social (un metro y medio aproximadamente), es evitar el contacto físico entre las personas infectadas con el virus, con el fin de mitigar los riesgos de contagios y transmisión de enfermedades infecciosas, en este caso la Covid-19.
- ***Toma de temperatura:*** La medición de la temperatura del cuerpo resulta útil para detectar una enfermedad. Se puede determinar mediante termómetros electrónicos digitales.
- ***Desinfección de manos o Lavado de manos:*** Son procedimientos primordiales para mantener las condiciones sanitarias en los diferentes ambientes. En algunas situaciones el alcohol es un desinfectante de manos que rápidamente puede eliminar agentes infecciosos, solamente se deberá usar en situaciones de emergencia puesto que lo más recomendable es la práctica del lavado de manos con agua y jabón para una desinfección eficaz.
- ***Uso de mascarilla (tapabocas):*** El correcto uso de las mascarillas es importante para evitar el contagio, de igual manera es primordial realizar el lavado de manos antes y después de usar la mascarilla para evitar el contacto con zonas contaminadas y dispersión de agentes infecciosos.

- **Equipo de protección personal (EPP):** El uso de estos implementos de protección dependerá del procedimiento a realizarse y el grado de exposición en cada área de trabajo, por lo cual cada trabajador debe revisar o analizar los riesgos en relación con los protocolos para así implementar las respectivas medidas de bioseguridad y que sean aplicados por todos los trabajadores.

B. Prevención y manejo en situaciones de riesgo de contagio.

Las recomendaciones y disposiciones emitidas por las autoridades de salud sobre prevención de contagio por Covid-19 deberán ser cumplidos por el personal y los visitantes.

- **Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad.**

Se realiza el monitoreo diario del estado de salud y medición de temperatura del trabajador durante el ingreso y salida a través de procedimientos que no afecten la seguridad del trabajador y con el debido registro del control de salud establecido por la institución.

- **Capacitación a los trabajadores en aspectos básicos a cerca del Covid-19**

La capacitación al recurso humano en temas relacionados a la transmisión del COVID-19 y poder prevenirlo cumpliendo los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

- **Manejo de situaciones de riesgo por parte del trabajador**

Manejo diario sobre el estado de salud del personal en los centros laborales, permitirá identificar síntomas con un autodiagnóstico ante una posible presencia del COVID-19 hacia el personal.

2.4.4. Protocolos de Bioseguridad en sector Turismo

Según Bettini “Los protocolos de bioseguridad surgen como una herramienta relevante, puesto que permiten el establecimiento de procedimientos estandarizados mínimos para que emprendimientos turísticos, medios de transporte, atracciones y los más variados servicios asociados al sector retomen sus actividades y minimicen los riesgos de nuevos brotes” (Bettini, Levy, & Moura, 2020).

2.4.4.1. Normativa internacional e implicaciones a nivel local

Bettini y Levy indican que: “En el turismo se están emprendiendo esfuerzos a nivel mundial, muchas veces concertados entre el sector público y el privado, para establecer protocolos que sean adecuados no sólo a las necesidades sanitarias, sino también a la realidad según el avance del virus” (2020).

Plantean las siguientes consideraciones sobre el uso de los protocolos en distintos países del mundo.

- **La integración y coordinación con las autoridades de sanidad.** La elaboración e implementación de los protocolos debe regirse por las recomendaciones de los órganos locales e internacionales de sanidad y las autoridades sanitarias gubernamentales. Contar con recomendaciones técnicas de profesionales del área de salud es una buena práctica que puede favorecer el éxito en la implementación de las medidas de control de la diseminación de la pandemia y minimización de riesgos. La relación con el área de salud, en especial con organismos de vigilancia, es muy importante para que haya capacidad de fiscalización y seguimiento de la implementación de los protocolos. (Bettini, Levy, & Moura, 2020)

➤ **Los protocolos deben ser adecuados a la realidad de los destinos.**

No todos los protocolos se aplican a todas las realidades o sectores, para ampliar su efectividad, los protocolos deben considerar un análisis del escenario y adecuarse a sus realidades actuales, partiendo de una base común que esté validada por instituciones del área de la sanidad.

➤ **Los riesgos deben ser mapeados antes del diseño de los protocolos.**

Tener un mapeo actual de los riesgos existentes en la operación de la dinámica de desplazamiento de turistas es el punto de partida ideal para el desarrollo de protocolos. A partir de ese registro o mapeo es posible delimitar protocolos para minimizar la exposición a riesgos específicos.

➤ **La comunicación es elemento crítico e incluye al turista, la población local y a todos los agentes que actúan en el sector.** Los turistas deben ser comunicados de forma adecuada sobre las medidas implementadas en cada destino turístico para aumentar la seguridad sanitaria y aumentar su confianza de viajar de esta manera poder controlar la pandemia. A su vez, los trabajadores de los atractivos turísticos deben estar comunicados y capacitados para garantizar la aplicación de los protocolos, a fin de minimizar riesgos a los turistas y a sí mismos.

➤ **Los protocolos, tal cual la evolución de la pandemia, son dinámicos.** La evolución de la pandemia no es uniforme en todos los lugares. La adecuación a una nueva rutina de funcionamiento del sector también cambia de acuerdo con el lugar, y esa será una realidad extremadamente dinámica. En este sentido, los protocolos deben ser reactivos a los cambios, tener un alto grado de flexibilidad y adecuarse a momentos de disminución de casos y a nuevos brotes.

- **La implementación efectiva de los protocolos es un desafío.** En el sector turismo, la capacidad de coordinación entre actores es fundamental para proporcionar al turista una buena experiencia. Es importante considerar ese desafío y actuar para hacer posible una acción ante el Covid-19 efectiva, evitando la creación de protocolos que se vuelvan inactivos, que sean demasiado extensivos, o que generen experiencias negativas para los turistas.

2.4.5. La satisfacción

Kotler & Armstrong (2013) afirman lo siguiente:

La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado. (pág. 14)

Los clientes satisfechos vuelven a comprar y comunican a otros sus experiencias positivas con el producto. La mayoría de los estudios muestra que niveles más altos de satisfacción del cliente producen mayor lealtad de los clientes, teniendo como resultado un mejor desempeño de la compañía. La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa. (Kotler & Armstrong, 2013)

La satisfacción es la medida en la que el desempeño percibido de un determinado servicio o producto es igual a las expectativas del consumidor. Estas expectativas son formadas por experiencias de compras pasadas o servicios obtenidos, recomendaciones de amigos, fuentes de información en las plataformas de internet, y promesas de un determinado servicio turístico.

Los clientes poseen dos niveles de expectativas: El nivel deseado, se refiere a lo que el consumidor turístico le gustaría recibir y el nivel adecuado, se refiere a lo que es aceptable recibir de un determinado servicio.

2.4.5.1. Beneficios de lograr la satisfacción

Existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres beneficios que brindan una idea clara de la importancia de lograr la satisfacción del cliente.

Primer beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar o vuelve a adquirir el servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado. (Thompson, 2006)

2.4.5.2. El Rendimiento Percibido

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

Según Thompson, el rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.

- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

(Thompson, 2006)

2.4.5.3. Los Niveles de Satisfacción

Una vez realizada la compra o adquisición de un determinado producto o servicio, los consumidores experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Thompson, 2006)

2.4.5.4. Las Expectativas

“Las expectativas son las creencias sobre la entrega de un servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil”. (Matsumoto, 2014)

2.4.5.5. La percepción

“La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles” (Matsumoto, 2014).

2.4.6. Satisfacción del turista

La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción, el término puede hacer referencia a compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito. “El cliente, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio. El cliente, por lo tanto, puede ser un usuario (quien usa un servicio), un comprador (el sujeto que adquiere un producto) o un consumidor (la persona que consume un servicio o producto). La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento”. (Perez Porto & Gardey, 2014)

2.4.6.1. Importancia de la satisfacción de cliente

La importancia de la satisfacción del cliente implica que un cliente satisfecho probablemente volverá a usar sus servicios o productos de la empresa, volverá a comprar el producto o servicio o dará una opinión buena y favorable de la empresa, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por otra parte, un cliente insatisfecho comentara a un número mayor de personas su insatisfacción, donde optara de cambiar de empresa para adquirir dicho producto o servicio.

2.4.6.2. Modelo de medición de la satisfacción del cliente

Modelo SERVQUAL

“El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía”. (Parasuraman, Ziethaml, & Berry, 1988, págs. 12-40)

Parasuraman, Ziethaml, y Berry (1988) indican que: El modelo Servqual permite realizar la medición de la calidad de un servicio, mediante las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio brindado. Este modelo de medición proporciona una información detallada y clara sobre; opiniones del cliente sobre el servicio ofrecido, comentarios y sugerencias de los clientes para mejorar ciertos factores, impresiones de los trabajadores con respecto a la expectativa y percepción de los clientes.

Fiabilidad: Se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de forma eficiente y sin fallos que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios procesos experimentados y personal calificado para ejecutarlos. Cuando la fiabilidad es baja, existen riesgos graves de pérdida de confianza de los clientes.

Capacidad de respuesta: Disposición para proporcionar un servicio rápido, puntual y oportuno. El servicio diferido no puede plantearse en gran parte de las actividades económicas y sociales de hoy en día. La capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez o puntualidad de su solución.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la organización o unidad organizativa adecuada. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado.

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- Profesionalidad: Habilidad y conocimiento de la ejecución del servicio.
- Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el cliente.
- Credibilidad: Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se proporciona.

Empatía: Es la atención individual hacia los clientes o consumidores, ofreciendo un servicio más personalizado, la calidad no solo se basa en la cortesía del personal, sino también en entender y resolver las necesidades por las que el consumidor adquiere un determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informado al usuario al momento de ofrecer un servicio con información veraz y clara.

Elementos tangibles: Son los aspectos de las instalaciones físicas, equipos, material utilizado y personal que interviene en la prestación del servicio.

Es la parte visible del servicio y del proceso correspondiente, está conformado por las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y entre otros. Estos resultan determinantes en la imagen percibido por el cliente al adquirir un servicio y la

generación de contradicciones entre las expectativas producidas del servicio prometido con la realidad del mismo por parte del cliente.

Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos y capacidad para explicar lo sucedido.

Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. (Parasuraman, Ziethaml, & Berry, 1988)

Tabla N°1

El modelo SERVQUAL agrupa 5 dimensiones

Dimensiones	Definiciones
Fiabilidad	Se refiere a la habilidad de brindar un servicio de forma fiable. Es decir, capacidad que tiene la organización para desempeñarse de una manera confiable, cuidadosa y con precisión, mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas.
Capacidad de respuesta	Disposición del proveedor de servicios para servir y ayudar a satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio inmediato y eficiente.
Seguridad	Es el conocimiento, atención y cortesía por parte de los empleados respecto al servicio que están brindando, así como su habilidad para inspirar y transmitir confianza, credibilidad y protección al cliente.
Empatía	Se refiere a la atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es decir, capacidad de ponerse en el lugar del cliente y atender sus necesidades de manera personalizada y cuidadosa.
Elementos tangibles	Se refiere la apariencia física y las características de instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto.

Fuente: Elaboración Propia

2.5.Marco Conceptual

- ***Turismo***

El turismo es 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, 2019)

- ***Visitante***

“Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado” (OMT, 2019).

- ***Visitante del día (o excursionista)***

“Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario” (OMT, 2019).

- ***Turista***

“Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario, es decir que no pernocta” (OMT, 2019).

- ***Coronavirus***

“Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19”. (OMS, 2020)

- ***COVID-19***

“La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de neumonía vírica que se habían declarado en Wuhan (República Popular China)”. (OMS, 2020)

- ***Satisfacción del turista***

Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, se representa mediante el grado de cumplimiento de las expectativas del cliente al momento de recibir un determinado servicio o producto. Esta expectativa se mide mediante el valor percibido por el cliente y las expectativas que este tenía antes de recibir el producto o servicio.

- ***Protocolo***

Conjunto de normas, reglas y conductas sociales que deben ser aplicadas en diferentes actividades de la vida cotidiana a nivel social, su función es guiar y regular determinadas acciones, orientados a minimizar factores que puedan generar incidencias.

- ***Bioseguridad***

“Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020)

- ***PANS***

Es la abreviatura del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman.

- ***Seguridad***

“La necesidad de seguridad es vital para cada ser humano y proviene del mismo instinto de supervivencia. La seguridad conlleva la inviolabilidad de la persona y el respeto por su integridad mental y física, y los demás derechos y deberes humanos” (Grünewald & Handszuh F., 2010).

- ***Seguridad turística***

“Es la protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los visitantes en un destino turístico, de los prestadores de servicios y de los mismos miembros de la comunidad receptora” (Gamarra E., 2020).

- ***Seguridad de Servicios Turísticos***

“Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

- ***Seguridad sanitaria***

Sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

- ***Seguridad informativa***

Sistema de comunicación permanente que permite el conocimiento de la oferta de un determinado destino turístico y los sistemas integrados de prevención. Por lo que es necesario que el lugar turístico cumpla con lo siguiente”. (Grünewald & Handszuh F., 2010)

Señalización de ruta: Esencialmente en las vías de acceso se debe contar con una adecuada señalización para facilitar el acceso de los visitantes.

Prevención de riesgo: Antes de realizar el recorrido, los trabajadores de cada área deben prevenir e informar a los turistas a cerca del lugar visitado.

- ***Confianza***

La confianza provee de seguridad emocional al turista, es considerada como un factor fundamental referido a las relaciones entre el turista y la empresa que ofrece un servicio o producto. Para que una empresa que ofrece un servicio cuente con la fidelidad de sus consumidores, es necesario lograr que los clientes confíen en los proveedores del servicio, que se sientan seguros en el trato o relación con ellos, así como que tengan la certeza de que la información proporcionada tenga un carácter confidencial y veraz.

- ***Desinfección***

“Es la reducción por medio de sustancias químicas o físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud de la población” (Resolución Ministerial N°195-2020).

- ***Mascarilla quirúrgica descartable***

“Dispositivo médico desechable que cuenta con una capa filtrante para evitar la diseminación de microorganismos normalmente presentes en la boca, nariz o garganta y evitar

así la contaminación y propagación de enfermedades contagiosas” (Resolución Ministerial N°195-2020).

- ***Sintomatología COVID-19***

“Signos y síntomas relacionados al diagnóstico de COVID-19, tales como fiebre, tos, estornudos, malestar general, dolor de cabeza, dificultad para respirar que se presentan en casos más graves. Algunos pacientes pueden presentar dolores abdominales, anosmia (pérdida del sentido del olfato), congestión nasal, dolor de garganta o diarrea, entre otros”. (OMS, 2020)

- ***Zona de aislamiento***

Área designada para una estancia temporal de visitantes o turistas con síntomas sospechosos de la Covid-19, hasta su derivación a un Centro de Salud.

- ***Servicio***

“Son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo” (Kotler, 2011).

- ***Servicio Turístico***

Los servicios turísticos cubren una serie de necesidades de las personas que deciden viajar en su tiempo de ocio a sitios fuera de su lugar de residencia, este tipo de servicio es complejo porque conlleva una serie de etapas e involucra a varias personas en la prestación del servicio, y en caso de que se presente un fallo en alguna de estas etapas afecta la totalidad del servicio. (Boullon, 2008, p.19)

- ***Lineamientos sanitarios***

Son aquellas medidas que deberá cumplir el personal asignado a prestar el servicio, referidas a la protección, la limpieza y desinfección de las instalaciones o equipamientos.

3. Hipótesis de la Investigación

3.1. Hipótesis General

Los protocolos de bioseguridad Covid-19 en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman inciden de manera directa en la satisfacción del turista en el centro receptor Cusco 2021.

3.2. Hipótesis Especifica

- HE1: El estudio de las características de los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman demuestran que son poco eficientes.
- HE2: La percepción del turista sobre los protocolos de bioseguridad y su aplicación es poco favorable.
- HE3: Las acciones implementadas mejoran los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman que influyen en la satisfacción del turista.

3.3. Variable Independiente

Protocolos de bioseguridad COVID-19

3.4. Variable Dependiente

Satisfacción del turista

3.5.Operacionalización de Variables

Tabla 2:

Variables	Dimensiones	Indicadores
V1		
<p>Protocolo de bioseguridad COVID-19 “Es un conjunto de normas y medidas de protección personal, de autocuidado y protección hacia las demás personas ante agentes infecciosos, para así orientar a la población frente a las medidas generales que se requieren para mitigar la transmisión del virus” (Ministerio de Salud, 2020). Es aplicable a todas las actividades económicas y sociales de manera obligatoria y su debido cumplimiento para la prevención del Covid-19.</p>	Medidas generales de Bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> – Distanciamiento físico – Toma de temperatura – Desinfección de manos – Uso de mascarilla – Equipo de protección personal
	Prevención y manejo	<ul style="list-style-type: none"> – Vigilancia de salud del personal – Capacitación del personal
V2		
<p>Satisfacción del turista</p> <p>La satisfacción en el turista es indispensable para estar presente en la mente de los consumidores al adquirir un servicio o producto. Es el grado de satisfacción en el cual una persona comparara el rendimiento percibido con sus expectativas de un destino visitado, producto o servicio se da cuando el valor percibido es mayor al valor dado.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Servicio confiable – Información clara y concisa
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> – Disposición para ayudar a los visitantes – Servicio adecuado
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> – Trabajadores que inspiran confianza – Cumplimiento del protocolo sanitario – Recurso humano calificado – Señalización de ruta
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> – Demostrar preocupación por los intereses del visitante – Horario de atención apropiado
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> – Instalaciones seguras – Equipamiento moderno

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO I

1. Diagnostico Situacional

1.1.Aspectos Generales del Cusco

La ciudad del Cusco se encuentra ubicada al sureste del Perú, en la vertiente oriental de la cordillera central de los Andes, en la cuenca del río Huatanay, afluente del Vilcanota a una altitud aproximada de 3400 m.s.n.m. siendo esta la capital del departamento del Cusco. En cuanto a su clima presenta dos temporadas bien marcadas: una lluviosa, entre noviembre y marzo y la otra es la temporada seca entre abril y octubre. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el 2017 Cusco alberga una población de 437 538 habitantes.

1.2.Ubicación del Parque Arqueológico de Saqsayhuaman

Se localiza al norte de la ciudad del Cusco; en la ladera noroccidental de la cadena de cerros que dominan el valle del río Huatanay. Políticamente pertenece a la región, provincia y distrito del Cusco. Conformada por dos colinas y una explanada pequeña asentada sobre la formación de Yuncaypata.

El Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman (PANS), se encuentra a una altitud aproximado de 3700 m.s.n.m. cuenta con una extensión de 2,997.265 hectáreas, es uno de los lugares culturales e históricos más importantes del Perú y de América, declarado Patrimonio Cultural de la Nación el 11 de julio de 1982 mediante Resolución directoral nacional N°829-2006.

1.2.1. Reseña Histórica del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman

A. Sitio arqueológico de Saqsayhuaman

Saqsayhuaman de acuerdo al historiador Victor Angles Vargas, viene de saqsay que significa saciado o lleno, y de waman que es halcón, por otra parte, el Dr. Uriel Garcia, propone

lo siguiente: saccca Huaman es una adulteración de la palabra UMA que quiere decir cabeza. Por eso el verdadero nombre de Saccca-uma, en el idioma quechua, se llama al maíz azotado, puntiagudo y añadieron la palabra UMA porque en todas las poblaciones indígenas llaman uma o cabeza, a los cerros situados al norte. De manera que Saccca-uma, en su aceptación más alta, quiere decir cerro cabeza fortificada. Es por ello que más relación se tiene por la morfología física y simbólica que tuvo el Qosqo inka. Esto porque según varios cronistas la ciudad tenía forma de puma y que la cabeza encajaba en Saqsayhuaman. Saqsayhuaman fue uno de los lugares más importantes después de la llaqta de Qosqo, su construcción se inició durante el gobierno del Inka Pachakuteq y continuada por sus descendientes Tupac Inka Yupanqui y concluida por Wayna Qhapaq.

B. Sitio Arqueológico de Qenqo

Ubicado en el camino hacia el Antisuyo a 4 kilómetros de la plaza de armas del Cusco con una altitud de 3580 m.s.n.m.

El significado de la palabra Qenqo proviene de la voz quechua Q'inqu que significa curvatura, zigzag esta denominación española es por los rituales y cosmovisiones incas. Actualmente es considerado uno de los sitios más importantes dentro del PANS por ser una huaca importante que tuvo por nombre Patallaqta, donde en un determinado periodo estuvo la momia de Pachakuteq uno de los soberanos incas más importantes de nuestra historia.

C. Sitio Arqueológico de Pukapukara

Se encuentra a 6 kilómetros del Cusco siguiendo la carretera de Cusco-Pisac a una altitud aproximada de 3800 m.s.n.m. Proviene de dos vocablos quechua y aymara, puka = rojo y Pukara = fortaleza que significaría fortaleza roja.

Está conformado por una arquitectura amurallada por andenes en todo su alrededor este sitio guarda relación con Tambomachay, pues servía de punto de descanso cuando el inca iba a realizar el culto al agua, asimismo por las características amuralladas fue una fortaleza para controlar el acceso al Cusco.

D. Sitio Arqueológico de Tambomachay

Se encuentra a 7 kilómetros al noreste de la ciudad del Cusco a una altitud aproximada de 3765 m.s.n.m. el nombre proviene de dos palabras quechuas: Tampu = lugar de descanso y Machay = cueva, que significaría espacio o lugar donde uno descansa.

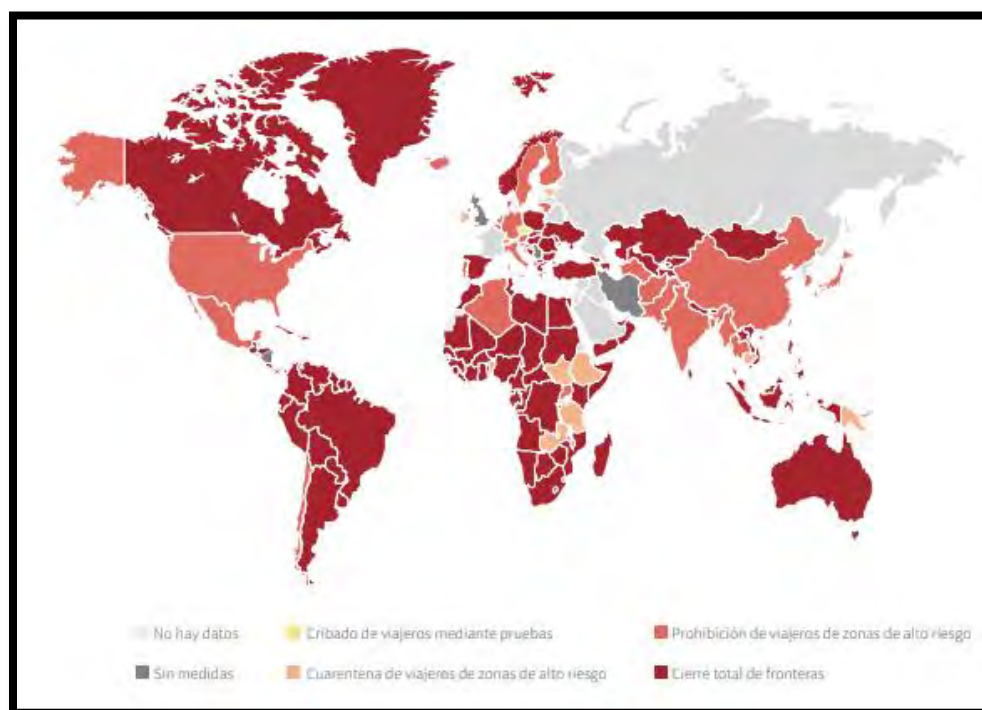
Es el lugar donde el inca realizaba el culto al agua, el diseño arquitectónico presenta hornacinas y portadas finamente empotradas en los muros, donde la presencia de los mallquis visualizaba el agua para dar fuente de vida tanto a los ancestros como los vivos. De esta manera el agua del río Tambomachay que ingresa al Cusco se convertía en agua bendecida por los dioses para asegurar la producción agrícola.

1.3. Antecedente de Ámbito Internacional de la Covid-19

La enfermedad producida por el virus del COVID-19, tiene una mortalidad mínima en comparación con otras enfermedades pandémicas históricas como la viruela o peste negra, o más recientemente como el MERS o el ébola, lo que hace de esta enfermedad peligrosa es la gran facilidad de contagio para transmitir el virus, el largo periodo de duración en las superficies y la posibilidad de que personas asintomáticas pueden contagiar el virus hacen del COVID-19 una enfermedad peligrosa. Según la Organización Mundial de la Salud, se estima que el número de muertes por coronavirus serían entre 8 y 10 millones y esto se agravaría de acuerdo a la evolución del virus.

El constante desplazamiento de las personas hace más rápida la expansión del virus por todo el mundo como se observó durante todo este tiempo desde la aparición del Covid-19. Ante la propagación del virus se han tomado fuertes medidas en todo el mundo, como el cierre de fronteras o restricciones de acceso a personas procedentes de focos de infección, han traído un impacto negativo en la economía mundial en especial al sector turismo uno de más afectados por la crisis sanitaria. El turismo es uno de los principales pilares del crecimiento económico y del desarrollo a escala global, “representa el 30% de las exportaciones mundiales de servicios y 1 de cada 10 puestos de trabajo en el mundo” (OMT O. M., 2020). La recuperación del turismo es incierta, porque no son almacenables y su demanda es estacional, enfocándose en los primeros meses en los viajes nacionales.

Medidas internacionales durante la pandemia del COVID-19 (2020)



Fuente: Obsbusiness.school

1.4.Turismo y Covid-19

En la actualidad, el sector turístico es uno de los más afectados por el brote de la COVID-19, con repercusiones tanto en la oferta como en la demanda de viajes. La situación plantea un riesgo negativo adicional en un contexto de debilidad de la economía mundial, tensiones geopolíticas, sociales y comerciales, así como un comportamiento desigual de los principales mercados emisores de viajes. (UNWTO , 2020)

1.4.1. Impacto del COVID-19 en el turismo

La caída del turismo internacional debido a la pandemia del coronavirus podría causar una pérdida de más de cuatro billones de dólares en el PBI global durante los años 2020 y 2021. La pérdida estimada se debe al impacto directo de la pandemia en el turismo y a su efecto en otros sectores estrechamente relacionados con él.

Este año 2021 puede producirse una pérdida similar, señalando que la recuperación del sector turístico dependerá en gran medida de la aplicación global de las vacunas del COVID-19. Las tasas de vacunación contra el COVID-19 son desiguales entre los países, oscilando entre menos del 1% de la población en algunos países y más del 60% en otros.

Además, se espera que el sector turístico se recupere más rápidamente en los países con altas tasas de vacunación, como Francia, Alemania, Suiza, Reino Unido y Estados Unidos. Pero los expertos no esperan volver a los niveles de afluencia turística internacionales previos a la pandemia hasta 2023 o incluso después. Los principales obstáculos son las restricciones a los viajes, la lentitud en la contención del virus, la poca confianza de las personas para viajar y un entorno económico deficiente.

Se evalúa los impactos económicos de tres posibles escenarios, todos ellos reflejan la reducción de las visitas internacionales en el sector turístico en el 2021. (ONU, 2021)

- El primero, proyectado por la Organización Mundial del Turismo, refleja una reducción del 75% en las visitas turísticas internacionales, siendo esta la previsión más pesimista, basada en la reducción observada en 2020.

En este escenario, una caída de los ingresos turísticos mundiales de 948.000 millones de dólares provoca una pérdida en el PIB real de 2,4 billones de dólares, es decir, un aumento de dos veces y medio. Esta relación varía mucho según los países, ya que en algunos puede haber un incremento duplicado, mientras que en otros triple o cuádruple.

- El segundo escenario refleja una proyección menos pesimista y consiste en una reducción del 63% de las visitas turísticas internacionales.
- El tercer escenario, considera tasas variables de turismo nacional y regional en 2021. Por ejemplo, supone una reducción del 75% del turismo en los países con bajas tasas de vacunación, y una reducción del 37% en los países con tasas de vacunación relativamente altas, en su mayoría países desarrollados y algunas economías más pequeñas.

1.4.2. Protocolos de seguridad para la recuperación del turismo

La aplicación y la comunicación de los protocolos adecuados de salud y de seguridad en todos los puntos del viaje serán fundamentales para reestablecer la confianza y garantizar al mismo tiempo la seguridad de los viajeros, los trabajadores y las comunidades receptoras.

La Organización Mundial del Turismo, ha presentado un conjunto de directrices para ayudar al sector turístico a emerger de la COVID-19 más fuerte y más sostenible. La

nueva guía, una continuación de las Recomendaciones para la acción aprobadas previamente por el Comité, se centra en siete prioridades para la recuperación del turismo basadas en los pilares de mitigar el impacto económico, desarrollar protocolos de seguridad y respuestas coordinadas, y fomentar la innovación. (OMT, Mayo 2020)

Estos protocolos ponen en conocimiento la importancia de reestablecer la confianza de los visitantes mediante los protocolos de bioseguridad para ayudar a abrir un nuevo turismo de manera segura, fluida y responsable. La aplicación de estos protocolos será según a lo establecido en las diferentes empresas entre ellos escáneres de temperatura, pruebas de detección, distanciamiento físico, limpieza más frecuente y suministro de kits en los viajes aéreos, y en los servicios de hotelería.

Directrices Globales: Viajes aéreos seguros, operadores turísticos, agencias de viaje, hotelería, ferias y eventos, lugares turístico y gestión de destinos turísticos.

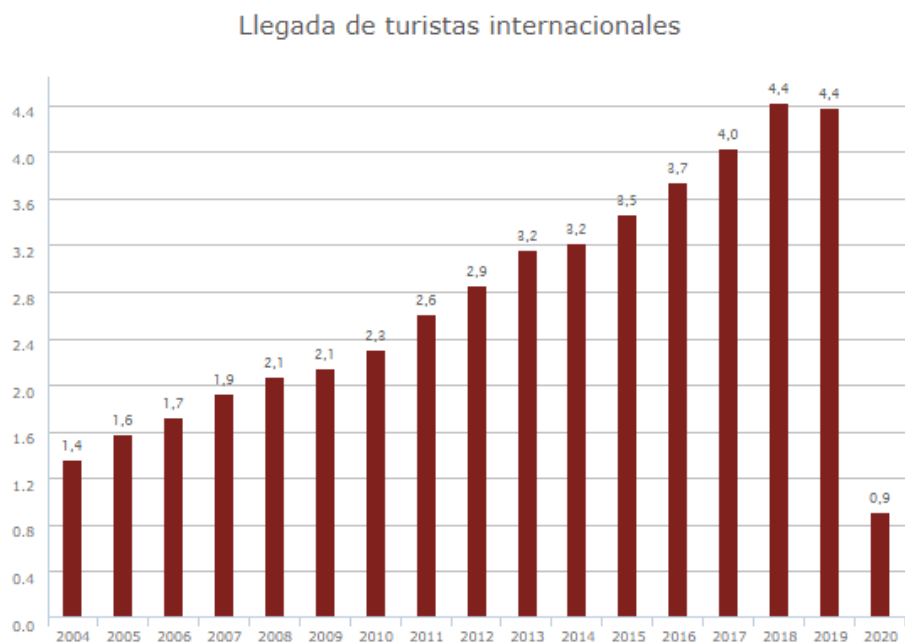
1.5.Arribo de Turistas

Podemos observar que en los últimos años hubo un crecimiento sostenido en la llegada de turistas internacionales. Sin embargo, durante el 2020 se observó una disminución abismal a causa de la pandemia de la COVID-19, siendo este año donde se tuvo una disminución de 79,5% respecto al año 2019.

De acuerdo a las cifras registradas por la Superintendencia Nacional de Migraciones, durante el 2020 la llegada de turistas internacionales al país totalizó 896 523, lo que significó una disminución de 79,5% respecto al año 2019 (flujo negativo de 3,5 millones). Durante el 2021 del mes de enero a julio la llegada de turistas internacionales totalizó 130 951.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Llegada de turistas internacionales (millones)	1,4	1,6	1,7	1,9	2,1	2,1	2,3	2,6	2,9	3,2	3,2	3,5	3,7	4,0	4,4	4,4

Fuente: MINCETUR, Superintendencia Nacional de Migraciones



Fuente: MINCETUR, Superintendencia Nacional de Migraciones

1.5.1. Perfil del turista nacional postcuarentena

En el 2020 los viajes por turismo interno representaron el 94% del total de viajes en el Perú. Para el 2021, se proyecta que los viajes por turismo interno crecerían 1.9% (14,6 millones), representando el 97% del total de viajes por turismo estimado en el Perú (15,1 millones). Los jóvenes fueron los que más viajaron; las generaciones Z (centennials) y la generación Y (millennials) representaron el 67 % del total de vacacionistas 1 de cada 2 provino de la región Lima. Cusco fue el principal destino visitado, seguido por Arequipa e Ica.

El turismo de naturaleza (63%), urbano (59%) y cultural (50%) fueron las principales actividades realizadas por los vacacionistas. Asimismo, la mejora en la situación sanitaria, sería uno de los factores que habrían permitido una mayor confianza para viajar. (PROMPERÚ , Julio 2020 - Junio 2021)

Características de visitantes nacionales postcuarentena, quienes viajaran considerando los protocolos de bioseguridad como un elemento fundamental durante su visita:

- Las decisiones del turista estarán marcadas principalmente por medidas de prevención (selección de destinos con menor número de casos).
- Evitarán la socialización (hacer nuevos amigos) y las actividades masivas (fiestas costumbristas, ferias o mercados, discotecas, centros comerciales).
- Los turistas esperan y exigen que el Estado, las empresas privadas y las instituciones vinculadas al turismo establezcan y comuniquen protocolos de prevención claros.
- Prefieren visitar atractivos con reducido aforo y acceso a información sobre servicios online.
- Se presenta una tendencia a practicar actividades al aire libre y orientadas a la sostenibilidad (creciente importancia del turismo de bienestar, aventura y turismo comunitario).
- El potencial turista en desplazarse dentro de su territorio serán los millennials y centennials.

1.6.Situación Actual del Turismo Post-Covid-19 en el Perú

La pandemia de la Covid-19 viene causando un alto número de pérdidas de vidas humanas a escala mundial, causando serias modificaciones en el modo de vida y costumbres de la población, afectando directamente al sector turismo que, al ser una actividad eminentemente

social, se enfrenta al difícil reto de crear nuevas condiciones que aseguren la salud de los turistas generando en ellos la confianza necesaria para el retorno paulatino de la actividad turística.

Siguiendo los consejos de los gobiernos de cada país se empezaron a tomar acciones de emergencias centradas en el cierre de fronteras, cancelaciones del transporte aéreo y terrestre, cierre de alojamientos, restaurantes, agencias de viajes y turismo, atractivos turísticos hasta emprendimientos de turismo rural comunitario; con el principal objetivo de reducir la curva de contagio de la COVID-19. Sin duda, ante esta situación el turismo se paralizó por completo.

Según cifras de la Organización Mundial del Turismo para abril del 2020, “las restricciones de los viajes ya habían provocado a nivel mundial, una caída en las llegadas de turistas internacionales del 97% con una pérdida de aproximadamente \$195 000 millones”, asimismo la pérdida de miles de empleos generados por la crisis sanitaria. En el Perú, según el Observatorio Turístico del Perú de la Universidad de San Martín de Porres, indican que el aporte del sector turístico al PBI se reducirá del 3.66% en el 2019 al 0.61% como consecuencia de la pandemia. Estos estimados se basan en la información con la que se cuenta actualmente, pero no es posible conocer con exactitud la evolución de la pandemia y las consecuencias generados por esta sobre el cual no hay experiencia previa.

Esta pandemia trae consigo un doble desafío, por un lado, el establecer conjuntamente desde el estado peruano la reactivación de la actividad turística, y, por otro lado, el de generar confianza en la oferta y demanda del país, siendo una gran oportunidad para crear un nuevo modelo, seguro y sobre todo sostenible; para todas aquellas personas que vieron en el turismo una oportunidad de desarrollo e inclusión social y económica.

Frente a esta situación, a través de Promperú se viene elaborando planes frente a la crisis sanitaria con el fin de que se reactiven los viajes internos, así como los viajes internacionales;

con el apoyo de campañas que afiance la confianza de los peruanos para que realicen viajes al interior del país. Esta crisis implica trabajar en nuevos paradigmas de desarrollo turístico, enfocados no solo por la recuperación de ingresos sino en reestablecer la confianza a nivel local, nacional e internacional. Desde octubre del 2020 se dio inicio a la reactivación progresiva de los vuelos internacionales tras siete meses de restricciones por el COVID-19. Asimismo, a nivel nacional se inició la etapa de reapertura de los espacios culturales y áreas naturales protegidas.

Es así que será necesario trabajar en cuanto a la implementación de los protocolos de bioseguridad para minimizar los riesgos de contagio los turistas y trabajadores del sector turismo con el fin de preservar la seguridad, salud y reestablecer su confianza, lo que será indispensable que las personas que deseen desplazarse de su lugar de residencia se animen a recorrer primero su propio país para después desplazarse al extranjero. Siendo necesario que los países adopten medidas sanitarias para recibir visitantes, que tendrá un proceso paulatino.

Las vacunas ante la COVID-19 tienen un rol fundamental para el reinicio de los viajes, según Promperú, es más probable que aquellas personas que han recibido al menos una dosis planean reservar unas vacaciones en el 2021 en comparación con quienes no se han vacunado. Las vacunas han tenido un impacto significativo en la demanda de los viajes, lo que ofrece un buen impulso a la recuperación del sector.

1.7. Sello Safe Travel's

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (World Travel & Tourism Council) creó el sello Safe Travel's en el 2020, con el fin de contribuir a la reapertura responsable y segura del turismo. Con este objetivo principal se elaboró un conjunto de protocolos sanitarios diseñados bajo las pautas de la Organización Mundial de Salud (OMS) y del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

Las acciones consideradas en los protocolos de bioseguridad inciden en las medidas para evitar el contagio del COVID-19, tales como el uso de mascarillas y protectores faciales, el distanciamiento social y el lavado frecuente de manos, además de otras medidas a tomar en cuenta antes, durante, y después de la visita a los destinos turísticos.

Estos protocolos salvaguardan la salud de los visitantes o viajeros y de los prestadores de servicios turísticos, y se aplica en alojamientos turísticos, aviación, terminales aéreas, terrestres y acuáticos, operadores turísticos, entre otros.

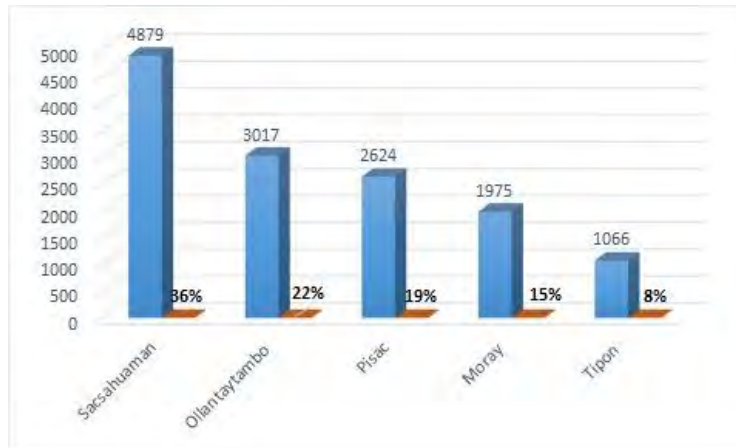
Es así que se otorgó al Perú el sello Safe Travel's, que reconoce a nivel internacional destinos turísticos en temas de seguridad e higiene ante la Covid-19, teniendo como principal objetivo recuperar la confianza de los visitantes. La ceremonia de entrega del sello Safe Travel se realizó en la llaqta de Machu Picchu.

1.8.Situación Actual del Turismo Post-Covid-19 en el Cusco

El sector turismo en la región del Cusco viene a ser una actividad muy importante por ser generadora de empleo y también en la actividad económica que genera, depende particularmente de las visitas turísticas nacionales y extranjeros. Al cierre del 2020, de acuerdo con lo reportado por el Ministerio de Salud, el número de casos confirmados por COVID-19 en la región Cusco alcanzó la cifra de 25 mil (2,5% del total de casos a nivel nacional), lo que significó una positividad de 15,6%, y el total de fallecidos fue de 533, asimismo la crisis sanitaria propicio una paralización en el sector turismo, la magnitud de caída en la actividad turística puede verse a través de la cantidad de vuelos cancelados y llegada de pasajeros desde el cierre de las fronteras internacionales a consecuencia de la declaratoria de emergencia, generando el desempleo de miles de personas relacionados directa o indirecta con la actividad turística.

En este contexto, de acuerdo con lo dispuesto por el gobierno, se dio inicio a la etapa de reapertura de los atractivos turístico para así poder dar inicio a la reactivación económica en la ciudad del Cusco, considerando las regulaciones que limitan la capacidad de aforo, cumpliendo las medidas y protocolos de bioseguridad.

Número de visitantes en el mes de octubre



Fuente: Elaboración Propia

De la misma manera, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, diseñó un conjunto de protocolos tomando todas las medidas y pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), para salvaguardar la seguridad del visitante e implementar medidas correctivas en los atractivos turísticos del Cusco, Museos, áreas naturales protegidas, entre otros. Siendo acreedor del primer sello de seguridad e higiene del mundo “sello Safe Travel`s”.

El impacto económico causado por el coronavirus en la actividad turística de Cusco, reveló que el flujo de turistas disminuyó en un 86.5 %, con respecto al año 2019 cuando se recibió a 4 millones 371,787 visitantes. Los efectos de la caída del turismo reflejan que de 19,187 prestadores de servicios turísticos un total de 17,652 perdieron su empleo, el cual

representa el 92%; más del 50% de ellos desarrollan otras actividades y un 75% no accedió a ningún programa de apoyo económico del gobierno.

Según el MINCETUR, entre los meses de enero a junio del 2021 la llegada de turistas al aeropuerto internacional Velasco Astete del Cusco ascendió a 452 065, lo que significó una contracción de 43,5% comparado con el mismo periodo del año anterior, siendo en su totalidad vuelos domésticos o nacionales.

1.9.Situación Actual del Turismo Post-Covid-19 en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman

El Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman, actualmente cuenta con 4 atractivos turísticos incluidos dentro del Boleto Turístico de Cusco, siendo los siguientes: Saqsayhuaman, Qenqo, Pukapukara y Tambomachay. “En el 2020, la llegada de visitantes a Sacsayhuamán ascendió a 156,8 mil. Ello significó una contracción de 80,5% respecto al 2019, año en que el atractivo registró 804 mil visitantes. Debido a las restricciones sanitarias, se reportó una menor afluencia del turista extranjero quien redujo su participación de 62% en 2019 a 51% en 2020” (MINCETUR R. R., 2020). Durante los meses de enero a mayo del 2021, el número de llegadas de turistas a Saqsayhuaman fue de 34 364 entre visitantes nacionales y extranjeros.

Con el objetivo que establecer medidas de prevención y control frente al riesgo de contagio ante la Covid-19, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, elaboró un documento denominado “Protocolo de Prevención ante el Covid-19 para la atención de la visita Turística en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman”, este documento indica el rediseño del circuito turístico, que se encuentra debidamente señalizado así mismo señala que durante la apertura del parque arqueológico se deberá cumplir con los protocolos de bioseguridad con el objetivo de gestionar adecuadamente los espacios y control de los visitantes.

Para evitar la aglomeración de visitantes en los puntos de ingreso a los diferentes atractivos turísticos del PANS, el horario establecido es desde las 09:00 horas hasta las 15:00 horas, lo que permitirá cumplir con los procedimientos de limpieza y desinfección.

Boleto Turístico del Cusco para el ingreso a Saqsayhuaman

Es también conocido como BTC, permite el ingreso a los principales atractivos turísticos del Cusco. Este boleto es administrado por el Comité de Servicios Integrados Turístico Cultural Cusco (COSITUC) y es el encargado de la recaudación, administración y distribución de los recursos obtenidos por la venta de los boletos, está conformado por la Municipalidad Provincial del Cusco, la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco (GERCETUR), y por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco.

Desde la reapertura de los atractivos turísticos en octubre del 2020, el ingreso a Saqsayhuaman fue gratuito, con la reserva de su visita en la página web de la dirección desconcentrada de cultura. Estas medidas fueron dadas para reactivar la actividad turística en la ciudad del Cusco. Actualmente, el precio de ingreso a los atractivos turísticos que se encuentran dentro del boleto Turístico, los siguientes boletos son para el ingreso al Parque Arqueológico de Saqsayhuaman.

- **Boleto Turístico Integral:** Es uno de los boletos que comprenden 16 lugares turísticos de visita, entre los cuales están museos, sitios arqueológicos como Sacsayhuamán, Qenqo, Tambomachay, Ollantaytambo, entre otros. Este boleto es válido por 10 días desde el día de la compra del boleto.
- **Boleto Turístico Parcial (Circuito I):** El Boleto Turístico Parcial permite la visita a los más importantes sitios arqueológicos de la ciudad del Cusco. Los lugares para visitar son: Saqsayhuaman, Qenqo, Puca Pucara y Tambomachay.

Tabla 3: Distribución y circulación dentro del PANS

Circuito I: SECTOR LLAULLIPATA		Ficha: 01
Departamento: Cusco	Provincia: Cusco	Distrito: Cusco



Descripción: El ingreso será por el sector de Llaullipata siguiendo el circuito tradicional, recorriendo los sectores de Muyuqmarka, Paucarmarqa y el Mirador. La salida será por el sector de Cruz Moqo hasta llegar al estacionamiento vehicular del sector de Rumipunku. Tiempo de recorrido de 30 minutos con grupos de hasta 10 personas.



Tabla 4: Distribución del sector de Llaullipata

Circuito II: SECTOR LLAULLIPATA		Ficha: 02
Departamento: Cusco	Provincia: Cusco	Distrito: Cusco



Descripción: El ingreso es por el sector de Llaullipata, el circuito mantendrá su sentido de ingreso y el recorrido será solo por la explanada de Chukipampa, cuya salida será siguiendo la dirección de la trocha carrozable que se dirige a Puqro. En este circuito existen dos salidas opcionales, una que baja al estacionamiento vehicular de Rumipunku por la gradería y la segunda que recorre la ruta peatonal hasta llega al sector de Puqro -Calispukio. Tiempo de recorrido de 15 minutos con grupos de hasta 10 personas



Tabla 5: Distribución del sector Pukro

Circuito III: SECTOR PUKRO		Ficha: 03
Departamento: Cusco	Provincia: Cusco	Distrito: Cusco
		
<p>Descripción: Este circuito se inicia en el sector de Puqro, toma el camino que conduce hacia los sectores de Qocha, Suchuna y continúa hacia el sector de Trono del Inca y el sector Chukipampa haciendo uso de la gradería ubicada en el camino. La salida se dará por el camino peatonal hacia el estacionamiento vehicular de Llaullipata o también por el sector de Puqro. Está prohibido el ingreso a Chinqana chica y al Rodadero de Suchuna. Tiempo de recorrido de 30 minutos con grupos de hasta 10 personas.</p>		
		

Tabla 6: Distribución del sector Rumipunku

Circuito IV: SECTOR RUMIPUNKU		Ficha: 04
Departamento: Cusco	Provincia: Cusco	Distrito: Cusco



Descripción: Este circuito tiene como punto de partida el sector de Rumipunku, continua hasta la explanada de Chukipampa y prosigue hacia la parte superior de los baluartes accediendo por la entrada de Intipunku hasta llegar al Sector de Sayacmarka, en este punto existe una pequeña área a modo de explanada, donde se debe retornar y seguir la ruta al sector de Cruz Moqo hasta el estacionamiento de Rumipunku donde concluye el circuito.
 Tiempo de recorrido de 25 minutos con grupos de hasta 10 personas.



Tabla 7: Distribución del sitio arqueológico de Qenqo



SITIO ARQUEOLÓGICO DE QENQO		
		
<p>Descripción: Se inicia en el punto de ingreso actual, continuando por el lado izquierdo y bordeando la Waka. La salida será siguiendo por el camino peatonal y pasando por el puente de madera que conduce a la vía asfaltada Cusco - Písaq.</p> <p>Estará totalmente prohibido el ingreso a la cámara subterránea, la misma que será clausurada, para evitar hacinamiento de visitantes pues es un lugar donde no existe ventilación y la transitabilidad es nula.</p>		
<p>Tiempo</p>	<p>Tiempo de recorrido es de 15 minutos</p>	<p>Grupos de hasta 10 personas</p>
<p>SS. HH Lavatorios</p>	<p>Cuenta con dos ambientes de servicios higiénicos para varones y mujeres, con una batería de inodoro y un lavatorio de manos cada uno.</p>	
		

Tabla 8: Distribución del sitio arqueológico de Pukapukara





SITIO ARQUEOLÓGICO DE PUKAPUKARA		
		
<p>Descripción: El circuito se inicia en el ingreso del sitio arqueológico de Pukara, accediendo por la vía principal y siguiendo el recorrido por el lado derecho bordeando el monumento hasta pasar por el mirador. La salida se realizará por el camino del lado derecho (parte baja) hasta llegar a la vía asfaltada Cusco - Písaq.</p>		
<p>Tiempo</p>	<p>Tiempo de recorrido es de 15 minutos</p>	<p>Grupos de hasta 10 personas</p>
<p>SS. HH Lavatorios</p>	<p>No cuenta con servicios higiénicos</p>	
<p>Fotografía del sitio arqueológico</p>		
		

Tabla 9: Distribución del sitio arqueológico de Tambomachay

SITIO ARQUEOLÓGICO DE TAMBOMACHAY		
		
<p>Descripción: El circuito se inicia en el punto de ingreso, donde existe un área libre y a partir de este punto, pasando por el control, continua por el camino amplio hasta llegar a la fuente de agua, en este punto existe otra área libre frente al monumento principal.</p>		
Tiempo	Tiempo de recorrido es de 25 minutos	Grupos de hasta 10 personas
SS. HH Lavatorios	En el sector de Tambomachay se cuenta con dos ambientes de servicios higiénicos para varones y mujeres, con 2 baterías habilitadas de inodoro y 2 lavatorios de manos cada uno.	
Fotografía del sitio arqueológico		
		

1.10. Procedimientos obligatorios de prevención ante Covid-19

A. Desinfección y limpieza de los ambientes y puntos de ingreso a los diferentes circuitos turísticos del PANS

- ✓ Servicios higiénicos desinfectados y aseados antes, durante y después del uso de los visitantes con frecuencia de 3 veces al día de manera obligatoria.
- ✓ Los accesos a los sectores de Llaullipata, Puqro, Rumipunku, Sapantiana, Q'eqo, Pukapukara y Tambomachay, serán desinfectados diariamente de manera obligatoria con insumos de desinfección autorizados por el MINSA y será desarrollado por el personal asignado a esta función en turnos rotativos.

B. Equipos de protección para la limpieza y desinfección

El personal encargado de la limpieza deberá usar el siguiente Equipo de Protección

Personal (EPP):

- ✓ Mameluco, lentes protectores y guantes de látex.
- ✓ Botas sanitarias de jebe, mascarilla quirúrgica de tres pliegues.
- ✓ Deberán ser capacitados en temas de bioseguridad y uso adecuado de EPP, a cargo de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.

C. Lavado y desinfección de manos

- ✓ Se brindará el acceso a los servicios higiénicos, donde los visitantes y el personal podrán lavarse las manos, los servicios higiénicos estarán dotados de jabón y de medios para el secado de manos. El tiempo de lavado de manos como mínimo es 20 segundos y todas las veces que sea necesario, se recomienda no utilizar ventiladores y secadores electrónicos para manos.

- ✓ Antes de ingresar al PANS, todo trabajador o visitante procederá a desinfectarse o lavarse las manos de acuerdo a la zona de ingreso, donde el PANS proveerá de insumos de desinfección para manos, los que serán de fácil acceso.
- ✓ En la parte superior de cada punto de lavado o desinfección, se colocarán instructivos visibles para el correcto lavado de manos.

D. Control de Temperatura Corporal

Se realizará el control obligatorio de temperatura corporal tanto del personal como del visitante antes de ingresar a las instalaciones del PANS. En caso la temperatura sea mayor o igual a 38°C, el trabajador o visitantes no podrá ingresar y será trasladado en el área destinada para el confinamiento de casos sospechosos de Covid-19 la cual será informado a la Coordinación de Seguridad y salud en el Trabajo.

E. Acceso de información clara y concisa asociada al Covid-19

- ✓ Señalética y paneles informativos en los diferentes puntos de control, los mismos que contendrán información fáctica de los protocolos y recomendaciones de prevención del contagio frente al Covid-19 establecidos (distanciamiento físico de 1.50 metros, uso obligatorio de mascarilla, lavado de manos, restricciones para el saludo, entre otros).
- ✓ Señalética de distanciamiento en todos los puntos de control y SS.HH. con círculos de color blanco en el piso guardando la distancia de 1.50 m.

F. Uso obligatorio de Equipo de Protección Personal (EPP)

- ✓ Todo visitante debe usar de manera obligatoria la mascarilla para el ingreso y durante la visita a los circuitos del PANS.

- ✓ Todo el personal asignado a la función de control de ingreso de visitantes y vigilancia de los sitios arqueológicos, usará de forma obligatoria mascarillas y lentes de seguridad, los mismos que serán revisados antes del ingreso, durante el cumplimiento de sus funciones y al momento de retirarse del trabajo, con el objetivo de minimizar el riesgo de contagio.

G. Medidas para reducir el contagio por Covid-19

- ✓ Lavado de manos con agua y jabón frecuentemente, mínimo 20 segundos.
- ✓ Usar siempre mascarilla.
- ✓ Al momento de estornudar o toser, cubrirse la nariz y boca con el antebrazo.
- ✓ Utilizar gel antibacterial, en lugares donde no cuente con lavatorios de manos.
- ✓ Mantener una distancia física mínima de 1.50 metros con otras personas.
- ✓ Evitar el contacto físico en el saludo como, darse la mano, beso en las mejillas, abrazos, entre otros.

CAPITULO II

1. Diseño y Metodología de la Investigación

1.1. Enfoque de la Investigación

Es de enfoque mixto, “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (Hernandez Sampieri, 2014, pág. 534)

La presente investigación es de enfoque mixto, cualitativo porque se hará un análisis descriptivo de las características de los protocolos de bioseguridad y la situación actual del turismo en el contexto Covid-19 dentro del ámbito de estudio, y es cuantitativa porque será necesario realizar un análisis de los resultados de las encuestas que se aplicaron a los turistas que visitan el parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman y asimismo al personal.

1.2. Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación presenta un diseño no experimental, ya que se realiza la investigación sin la manipulación de variables, y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego proceder al análisis de sus percepciones.

Por otro lado, el tipo de diseño no experimental de la investigación es transversal, la recolección de datos se realizó en un momento específico, es decir en el primer trimestre del 2021. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernandez Sampieri, 2014, p.154).

Por lo tanto, en el análisis de los factores que inciden en la satisfacción del visitante responde a la situación actual del parque arqueológico en un momento específico.

1.3. Alcance de la Investigación

El tipo de investigación empleado será Descriptiva y Exploratoria.

1.3.1. Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernandez Sampieri, 2014, p. 92)

1.3.2. Investigación Exploratoria

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido estudiado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. “Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados”. (Hernandez Sampieri, 2014, p. 91)

Es por ello que la presente investigación es descriptiva exploratoria debido a que pretende analizar los protocolos de bioseguridad del nuevo coronavirus COVID-19, en este sentido se realizó un análisis y descripción de las características de los servicios que brinda del parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman en relación a los protocolos de bioseguridad para la protección y seguridad del visitante. Según a lo indicado, se buscará identificar los

factores que influyen directamente en la satisfacción del turista que visita el parque. A partir de ello, se propondrá una serie de propuestas para mejorar los protocolos de bioseguridad y calidad en el servicio.

1.4. Población y muestra

Determinación de la muestra de turistas visitantes al Parque Arqueológico de Saqsayhuaman de la ciudad del Cusco.

1.4.1. Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernandez Sampieri, 2014).

De acuerdo con el flujo de visitantes al Parque arqueológico de Saqsayhuaman de enero a diciembre del 2020 se tiene un total de 156,817 visitantes, el mes de enero del 2021 el total de visitantes fue de 7085, siendo este el tamaño de nuestra población, datos según el Ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR).

1.4.2. Tamaño de la Muestra

El muestreo de la investigación es no probabilístico, según Hernandez Sampiere (2014), “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. Para definir el tamaño de la muestra se aplicará el método no probabilístico y se utilizará la siguiente fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96 Margen de confianza (para un nivel de confianza del 95%)

N = Es el tamaño de la población 7085 turistas

p = 0,5 Probabilidad a favor o de éxito

q = 0,5 Probabilidad de fracaso o no ocurrencia

e = 0,07 Margen de error

Sustituyendo se tiene:

Para el caso de los visitantes en esta investigación se reemplaza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(7085)(0.5)(0.5)}{(0.07)^2(7085 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n= 120

Por lo tanto, el tamaño de la muestra mínimo que se requiere es de 120 encuestas a turistas que visitan el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman.

Determinación de la muestra de los trabajadores que laboran en el Parque Arqueológico de Saqsayhuaman de la ciudad del Cusco.

Según el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuman (PANS), el total de trabajadores es de 60 que se encuentran debidamente distribuidos en cada área del PANS, tomamos en consideración como muestra no probabilística intencionada el cual indica: es aquella que el investigador selecciona con su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística.

De acuerdo a lo indicado, consideramos que debemos realizar un total de 20 encuestas a los trabajadores que laboran en el PANS en especial a los que encuentran en los puntos de control y explanada en cada sector de ingreso y al personal del Comité de Servicios Integrados Turístico Cultural Cusco (COSITUC), que se encargan de la venta del boleto turístico.

Técnicas e Instrumentos de Medición

Técnicas de recolección de datos

Observación:

Consiste en verificar el área de estudio y de los actores involucrados analizando sus efectos en dicha área de estudio.

Encuestas:

Consiste en la utilización de cuestionario de preguntas dirigidas a los visitantes al PANS para obtener información.

Instrumentos para recolectar información

- ✓ Fichas de Encuestas
- ✓ Ficha de Observación
- ✓ Gráficos Estadísticos

1.5. Procesamiento y Análisis de Datos

Para la presente investigación, la unidad de estudio son los turistas que visitan el Parque Arqueológico de Saqsayhuaman y el personal que labora en dicho lugar. Los datos obtenidos serán tratados mediante el uso de la herramienta Excel, donde se realizará la respectiva tabulación de las encuestas para la posterior elaboración de gráficos respectivos para cada ítem, y finalmente concluir con la comprobación de la hipótesis planteada.

Análisis de resultados de las encuestas aplicadas al turista visitante del PANS

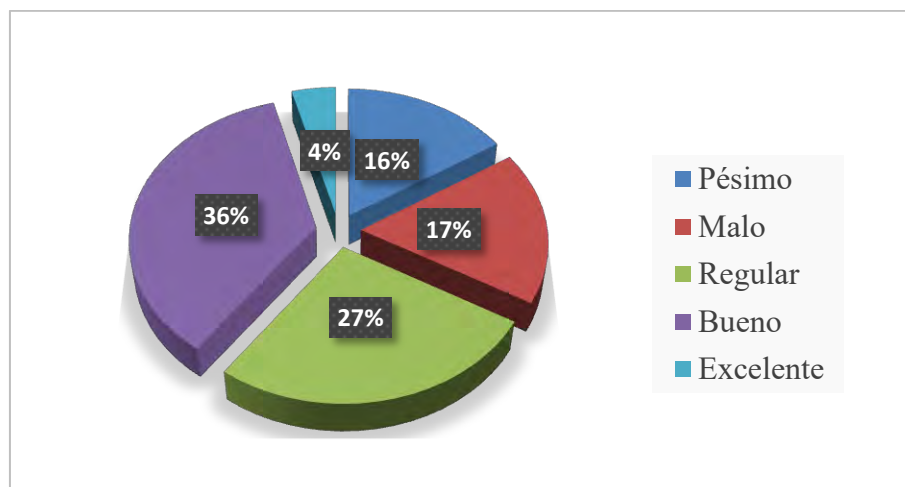
Para el presente análisis nos basamos en la cantidad de visitas mensuales que tiene el PANS, tomando en cuenta el mes de enero del 2021 que son un estimado de 7085 turistas visitantes datos tomados del MINCETUR.

La cantidad de encuestas tomadas para el presente muestreo es de 120 encuestas teniendo en cuenta que la cantidad tomada fue del total de visitas mensuales del mes de enero del 2021.

Encuesta Dirigida a Turistas

1. ¿Usted considera que el personal se desempeña de manera confiable y profesional en temas de bioseguridad?

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	19	16%
Malo	21	18%
Regular	32	27%
Bueno	43	36%
Excelente	5	4%
Total	120	100%



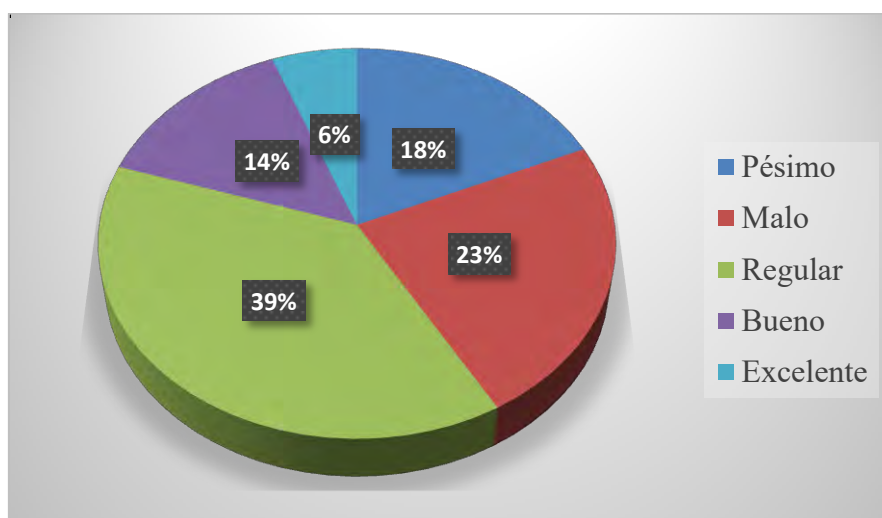
Análisis de Datos

Según los datos del presente cuadro el 36% de los visitantes afirman que es buena el desempeño del personal en temas de bioseguridad, el 27% de los turistas encuestados indica que el personal se desempeña de manera regular, mientras que un 17% indica que es malo, finalmente el 16% de encuestados indica que el personal se desempeña de manera pésima.

Por ende, del presente cuadro podemos inferir que la mayoría de los turistas consideran que el desempeño del personal que labora en el PANS es confiable y profesional en temas de bioseguridad.

2. ¿Se le proporcionó información clara sobre la prevención del COVID-19 antes de ingresar al PANS?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	22	18%
Malo	28	23%
Regular	46	38%
Bueno	17	14%
Excelente	7	6%
Total	120	100%



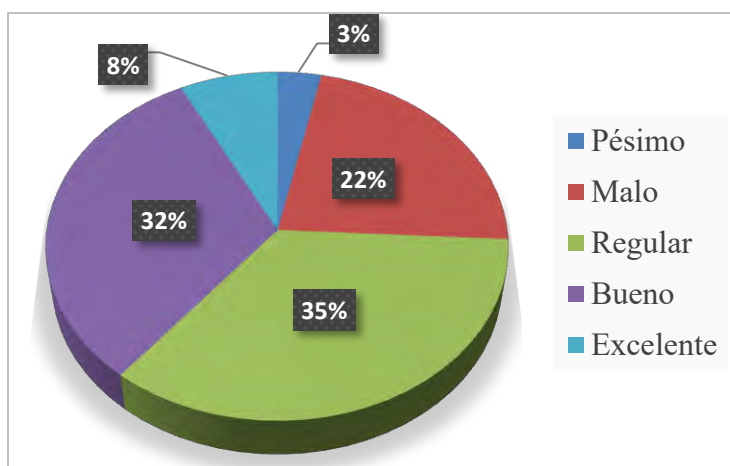
Análisis de Datos

El 39% de los turistas encuestados tienen un nivel de satisfacción entre regular y malo por la información proporcionada sobre la prevención del Covid-19, el 18% califica como pésimo ya que no se le proporcionó ninguna información antes de su ingreso al parque, finalmente el 14% de los turistas calificó como bueno el servicio puesto que recibieron indicaciones previas por parte del guía turístico.

Por ende, del presente grafico podemos inferir que la mayoría de los turistas encuestados consideran de regular a malo la información recibida en temas de bioseguridad por parte del personal al momento de realizar su visita.

3. ¿Considera Usted que se le brindo un servicio adecuado en temas de bioseguridad dentro del PANS?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	4	3%
Malo	27	23%
Regular	42	35%
Bueno	38	32%
Excelente	9	8%
Total	120	100%

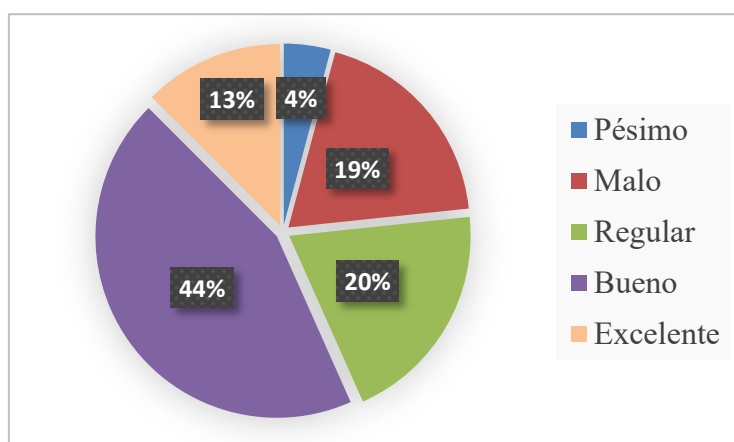


Análisis de Datos

Según el análisis del presente cuadro se observa que el 35% de los visitantes indica que el servicio ofrecido en temas de bioseguridad dentro del PANS fue regular y el 32% lo califica como bueno ya que durante su ingreso se procedió con el cumplimiento de los protocolos sanitarios como la toma de temperatura y el distanciamiento físico, mientras que el 22% indicó que fue malo porque no se cumplían en su totalidad los protocolos de bioseguridad señalando que los lavatorios de manos no contaban con jabón líquido y que los servicios higiénicos no estaban debidamente equipados.

4. ¿Sintió usted que el personal estuvo dispuesto a resolver cualquier problema o consulta sobre los protocolos sanitarios durante su recorrido?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	5	4%
Malo	23	19%
Regular	24	20%
Bueno	53	44%
Excelente	15	13%
Total	120	100%



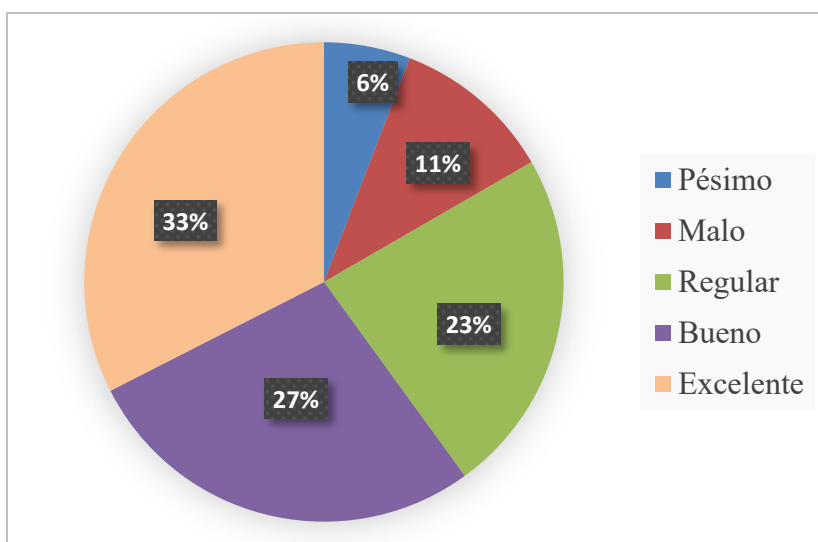
Análisis de Datos

En opinión a los turistas encuestados indican que el 44%, califico como bueno el interés que muestra el personal para el debido cumplimiento de las normas de bioseguridad durante la visita, el 20% califica como regular puesto que el personal atendió sus consultas sobre alguna inquietud a cerca de los protocolos que tuvieron al realizar su visita mientras que un 19% se mostró inconforme con las respuestas del personal al realizarle alguna consulta por lo que tiene una calificación de malo.

Por ende, podemos deducir que hay un gran porcentaje de turistas que indican que el desempeño del personal para el resolver cualquier duda o consulta es bueno.

5. ¿Sintió usted un trato amable por parte del personal al momento de medirle la temperatura?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	7	6%
Malo	13	11%
Regular	28	23%
Bueno	33	28%
Excelente	39	33%
Total	120	100%

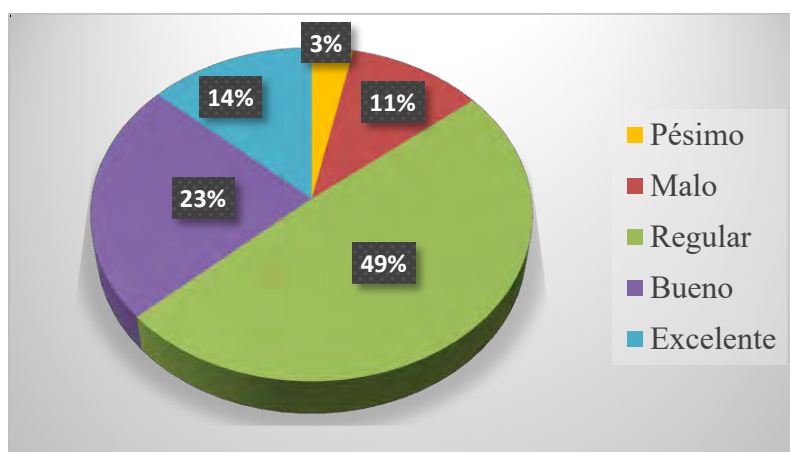


Análisis de Datos

El análisis de las encuestas muestra que el 33% de los turistas encuestados tuvieron una calificación de excelente ya que señalaron que el personal se mostró amable al momento de medir la temperatura en los puntos de control, el 27% tuvo una calificación de bueno, mientras el 23% calificaron como regular y el 11 % como malo afirmando que el personal no hacía uso correcto de los equipos de protección personal (EPP) al momento de tomar la temperatura.

6. ¿Considera que el personal es responsable con el cumplimiento de los protocolos sanitarios?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	4	3%
Malo	13	11%
Regular	59	49%
Bueno	28	23%
Excelente	16	13%
Total	120	100%



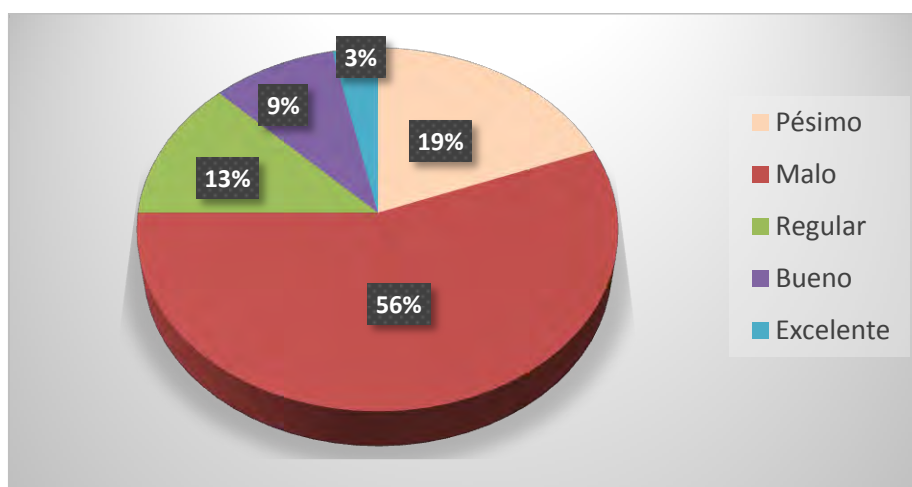
Análisis de Datos

En las encuestas realizadas podemos apreciar que la mayoría de los turistas tiene una valoración de regular a bueno sobre el cumplimiento de los protocolos sanitarios por parte de los trabajadores, mostrándonos que el 49% califico como regular el 23% como bueno y el 14% de excelente, en cuanto a los turistas con valoración negativa indican con un 11% que es malo y un 3% como pésimo.

La mayoría de turistas considera que el personal cumple de manera regular con los protocolos sanitarios dentro del parque, sin embargo, hay algunos que indican lo contrario debido a que observaron que en algunos momentos no hacían el uso correcto de la mascarilla.

7. ¿Al realizar usted su recorrido se cumplieron las medidas sanitarias?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	23	19%
Malo	67	56%
Regular	15	13%
Bueno	11	9%
Excelente	4	3%
Total	120	100%

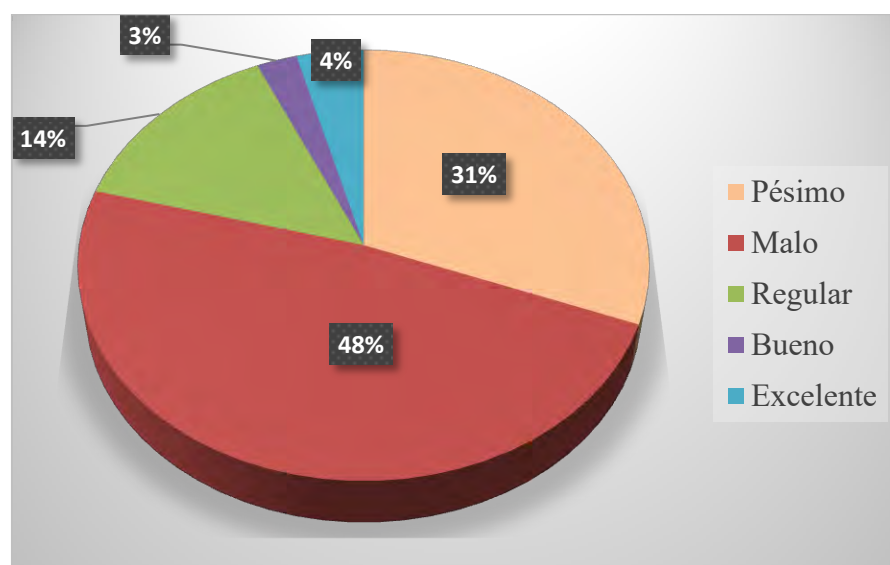


Análisis de Datos

Según las encuestas realizadas el 56% de los turistas califican como malo el cumplimiento de los protocolos dentro del parque ya que observaron que en muchas ocasiones los turistas de otros grupos y algunos guías no hacen uso correcto de la mascarilla, un 19% de los turistas afirma que es pésimo y un 13% indica que es regular, por lo que concluimos que no se cumplen en su totalidad las medidas sanitarias como el distanciamiento físico, uso adecuado de la mascarilla durante su recorrido, lo que genera en el turista inseguridad al momento de realizar su visita.

8. ¿Se respeta la señalética de prevención para el distanciamiento físico en los puntos de control, SS. HH y desplazamiento?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	37	31%
Malo	58	48%
Regular	17	14%
Bueno	3	3%
Excelente	5	4%
Total	120	100%

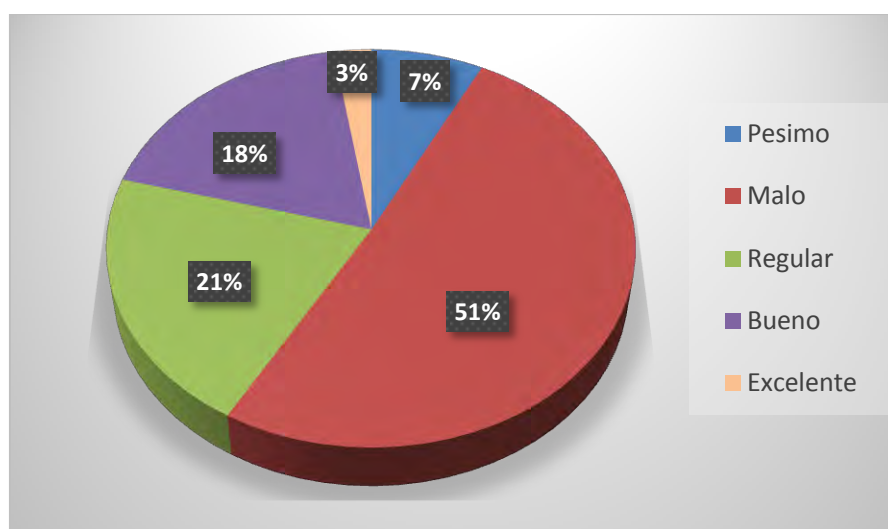


Análisis de Datos

En las encuestas realizadas se observa que la mayoría de los turistas tienen una valoración de malo a pésimo ya que afirmaron que no se cumplen en su totalidad con el distanciamiento físico en los SSHH y durante su desplazamiento, sobresaliendo la valoración de un 48% como malo y un 31% como pésimo. Mientras que el 14% de los turistas mantienen una posición diferente al tener una calificación de regular probablemente porque en los puntos de control si se hizo respetar los círculos de distanciamiento físico.

9. ¿Considera usted que los paneles informativos sobre protocolos de bioseguridad son visibles?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	9	8%
Malo	61	51%
Regular	25	21%
Bueno	22	18%
Excelente	3	3%
Total	120	100%

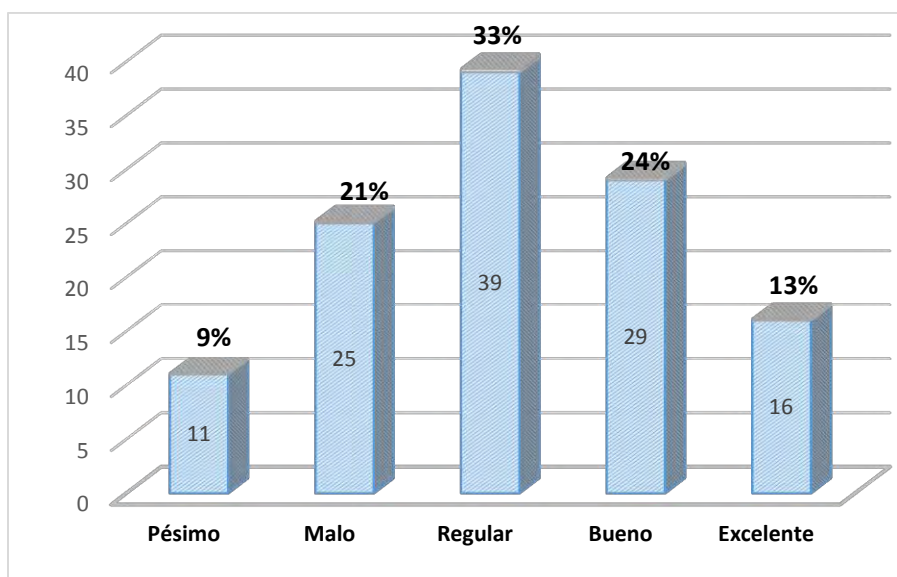


Análisis de Datos

Al analizar los datos llegamos a la conclusión que el 51% de los turistas encuestados perciben un nivel de satisfacción entre malo y regular lo que nos indican que los paneles de bioseguridad no son visibles por el desgaste de los paneles en los puntos de control y que muchos de los visitantes no pudieron ver al momento de ingresar al PANS y solo el 18% calificó como regular. Por ende, del presente cuadro podemos inferir que los paneles informativos para la prevención ante la Covid-19 son considerados por los visitantes de malo a regular ya que son poco visibles a la vista del turista.

10.- ¿Considera usted que el personal se preocupa por la integridad física y necesidades de los visitantes?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	11	9%
Malo	25	21%
Regular	39	33%
Bueno	29	24%
Excelente	16	13%
Total	120	100%

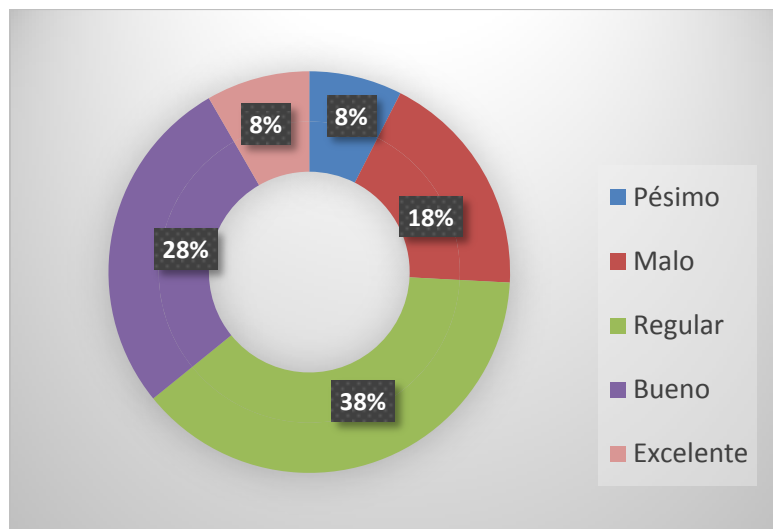


Análisis de Datos

Al analizar los datos obtenidos se observa que el 33% de los turistas encuestados califica como regular la atención sobre su integridad física y necesidades por parte del personal, mientras que el 24% indica que es bueno y un 21% califica como malo. Por ende, del presente cuadro podemos inferir que los turistas muestran un cierto descontento por la falta de interés del personal.

11.- ¿Considera usted que el nuevo horario de visitas establecido en función a la prevención del Covid-19 son convenientes para su visita?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	9	8%
Malo	22	18%
Regular	46	38%
Bueno	33	28%
Excelente	10	8%
Total	120	100%



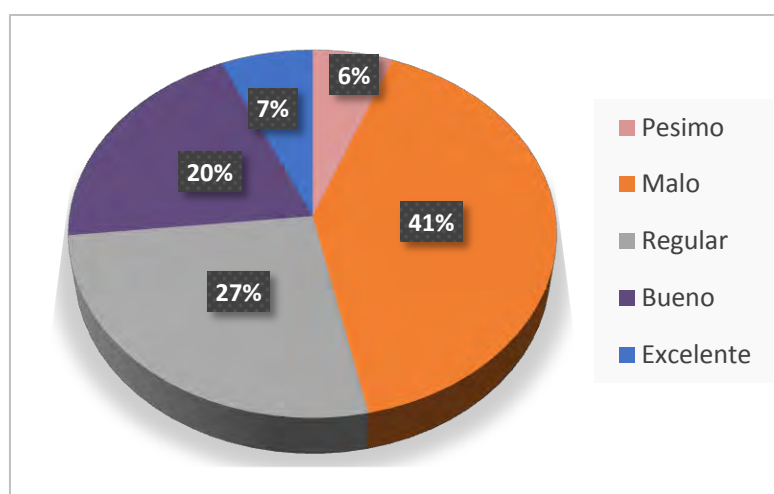
Análisis de Datos

De acuerdo a los resultados llegamos a la conclusión que el 38% de turistas encuestados tienen una calificación de regular a bueno indicando que el nuevo horario es adecuado para su recorrido, mientras que un 18 % de turistas califican como malo puesto que los turistas que visitan de manera libre manifestaron que les gustaría estar más tiempo en su recorrido.

Por lo que podemos concluir que el nuevo horario de visita por el covid-19 es considerado adecuado para evitar aglomeración con otros grupos.

12. ¿Considera usted que los servicios higiénicos están debidamente equipados (jabón líquido, papel toalla, gel desinfectante, etc.) y limpios para la atención al visitante?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	7	6%
Malo	49	41%
Regular	32	27%
Bueno	24	20%
Excelente	8	7%
Total	120	100%



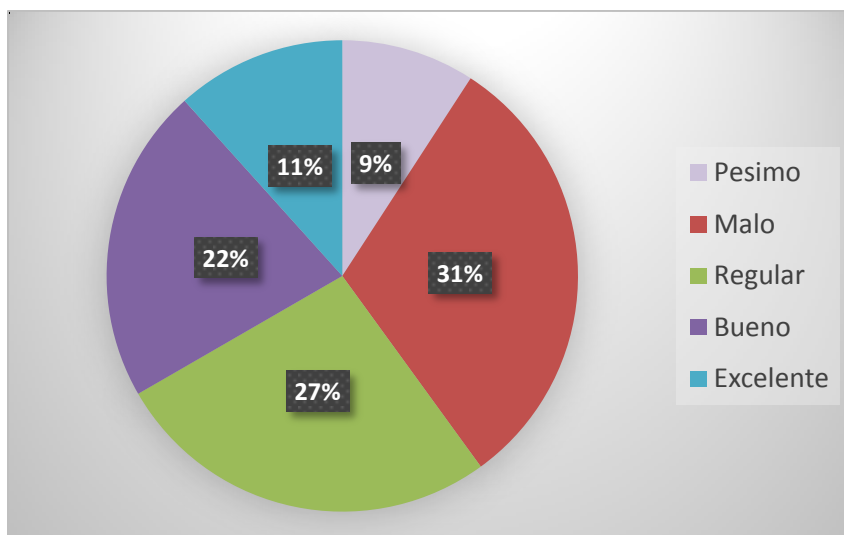
Análisis de Datos

Al evaluar los datos, se puede observar que el 41% de los turistas encuestados califica como malo, el 27% tienen una calificación de regular ya que indicaron que los servicios higiénicos existentes en el PANS no contaban con jabón líquido, papel toalla y gel desinfectante, tan solo el 20% de los turistas encuestados indicaron que es bueno.

Por ende, podemos concluir que los turistas tienen un nivel de satisfacción de malo a regular puesto que los servicios higiénicos no están debidamente equipados para brindar un servicio adecuado en el contexto COVID-19.

13. ¿Considera usted que los lavatorios de manos están en buen estado?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pésimo	11	9%
Malo	37	31%
Regular	32	27%
Bueno	26	22%
Excelente	14	12%
Total	120	100%



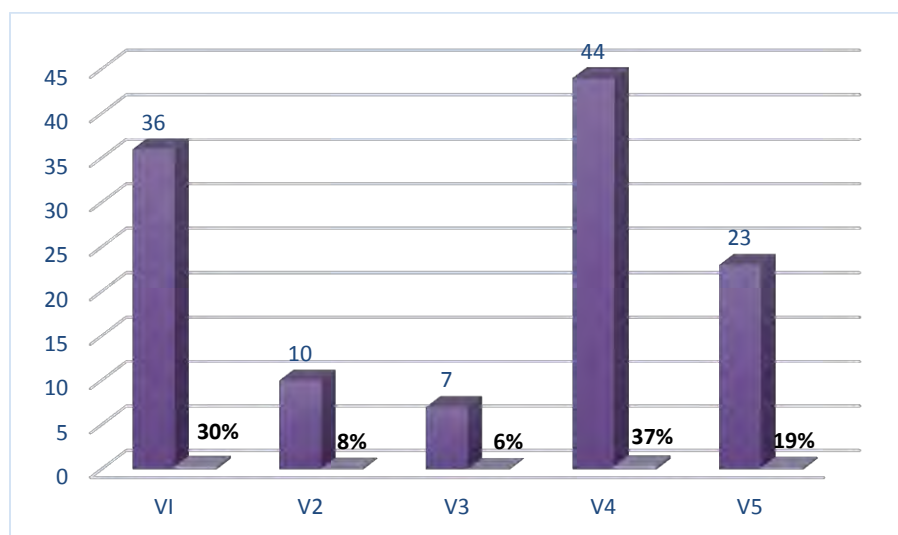
Análisis de Datos

De acuerdo a los las encuestas realizadas el 31% de los turistas encuestados indicaron como malo el equipo de lava manos, seguido del 27% que muestra una calificación de regular debido a que uno de los lavatorios no se encuentra en un lugar visible para el uso del turista asimismo los instructivos para el correcto lavado de manos son poco visibles, mientras que el 22% tiene una calificación de bueno y el 11 % de excelente.

Por ende, podemos concluir que los turistas tienen una cierta incomodidad por la falta de limpieza y desinfección en los lavatorios de manos.

14. ¿Cuál de estos servicios en el contexto COVID-19 cree usted que se debe mejorar?

ITEMS	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VI	Equipo de lava manos	36	30%
V2	Servicios higiénicos desinfectados.	10	8%
V3	Mayor control durante la visita (distanciamiento físico)	7	6%
V4	Uso adecuado de EPP	44	37%
V5	Recurso humano profesional y capacitado.	23	19%
TOTAL		120	100%



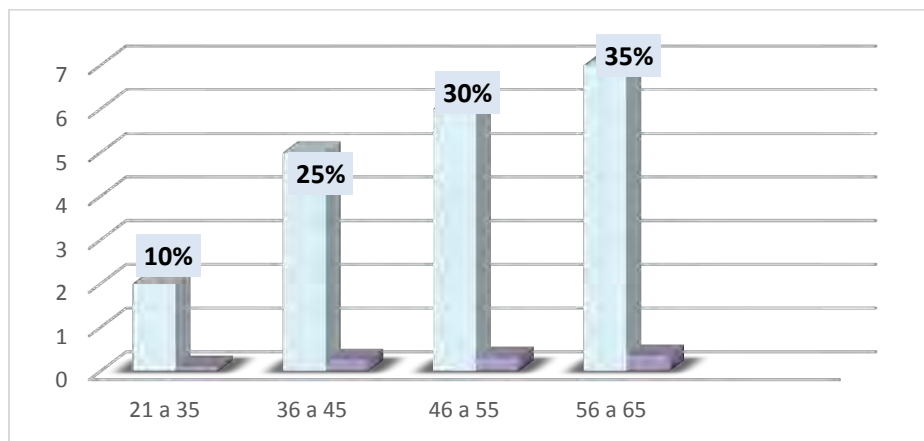
Análisis de Datos

Según los datos obtenidos reflejan que el 37% de los turistas encuestados sugieren que haya un mayor control en el uso correcto del equipo de protección personal (EPP), el 30% señalan que se debería mejorar el equipo de lava manos y el 19% indican que el recurso humano necesita ser más calificado para la atención al visitante. Por ende, podemos inferir que la mayoría de visitantes al PANS indican que debería haber un mayor control en el uso de los equipos de protección personal y un adecuado equipo de lavamos con el fin de evitar contagios entre trabajador y turista.

Encuestas realizadas al trabajador del Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman

1. Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
21 a 35	2	10%
36 a 45	5	25%
46 a 55	6	30%
56 a 65	7	35%
TOTAL	20	100%



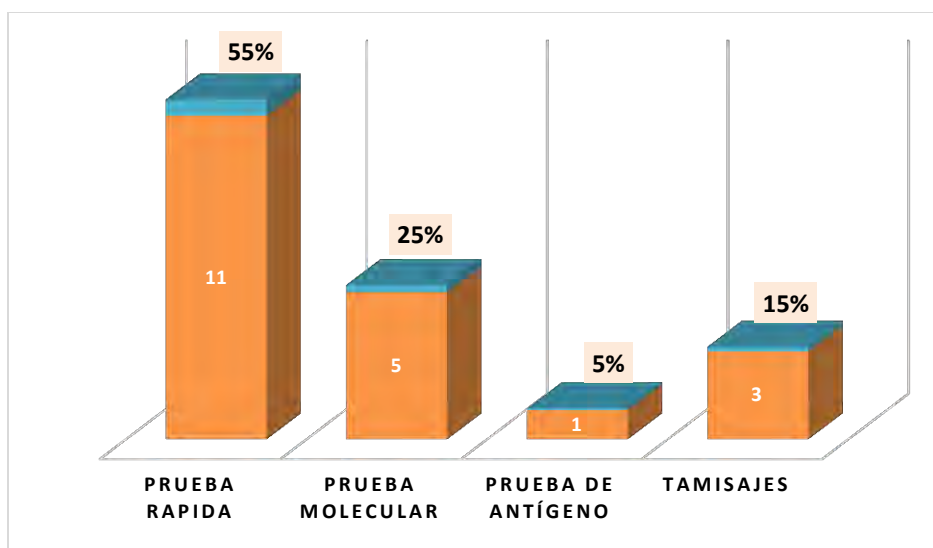
Análisis de Datos

Al analizar los datos podemos mostrar que el 35% del personal encuestado tiene una edad promedio de 56 a 65, con un 30% seguido de las edades de 46 a 55, mientras que un 25% son de 36 a 45.

Por ende, podemos concluir que la mayoría de los trabajadores dentro del PANS son adultos mayores propensos al contagio de la Covid-19.

2.-Antes de retomar sus actividades laborales dentro del PANS ¿Qué tipo de prueba se le realizó sobre su estado de salud para prevenir el contagio del Covid-19?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prueba rápida	11	55%
Prueba molecular	5	25%
Prueba de antígeno	1	5%
Tamizajes	3	15%
TOTAL	20	100%



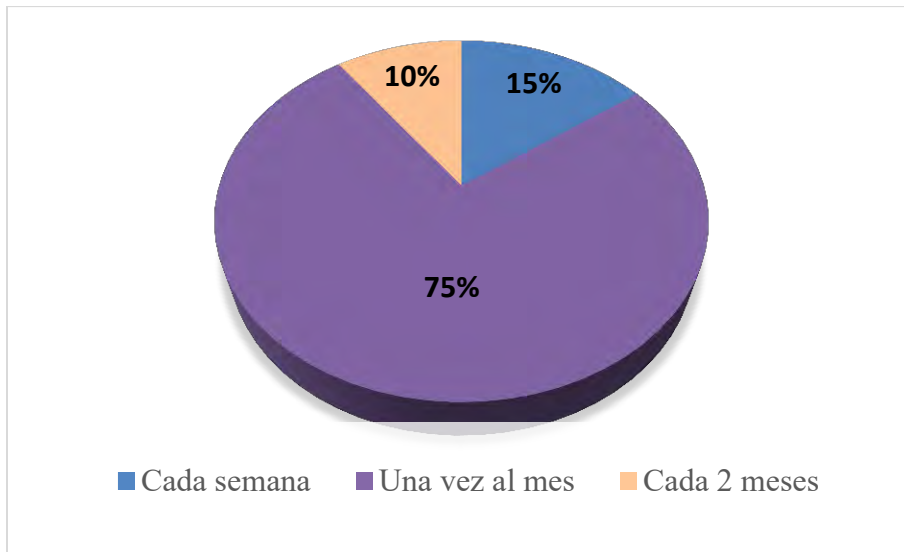
Análisis de datos

En las encuestas realizadas indica que el 55% del personal encuestado se realizó la prueba rápida para poder seguir laborando, el 25% se realizaron la prueba molecular ya que esta prueba es más exacta mientras el 15% solo se hicieron tamizajes.

Del presente cuadro podemos concluir que los trabajadores si se realizan una de estas pruebas antes de regresar a laborar esto nos muestra que si hay un control del estado de salud de cada trabajador.

3.- ¿Con que frecuencia se lleva a cabo la capacitación en temas de bioseguridad y uso de equipos de protección personal?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada semana	3	15%
Una vez al mes	15	75%
Cada 2 meses	2	10%
Total	20	100%



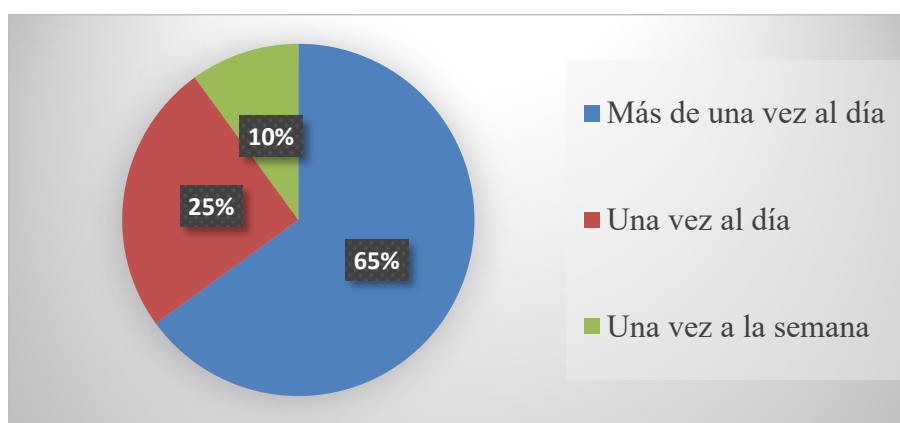
Análisis de Datos

De los datos recolectados se puede observar que el 75% del personal que labora en el PANS declararon que reciben capacitación en temas de bioseguridad cada mes, el 15% indicó que se realiza charlas de sensibilización sobre la Covid-19 cada semana pero que son esporádicamente mientras que el 10% afirmó que reciben capacitación cada 2 meses.

Concluimos que, si se realizan capacitaciones, charlas sobre los protocolos de bioseguridad para la prevención de la Covid-19.

4.- ¿Con que frecuencia se realiza la limpieza y desinfección de las áreas y superficies en el PANS?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Más de una vez al día	13	65%
Una vez al día	5	25%
Una vez a la semana	2	10%
Total	20	100%



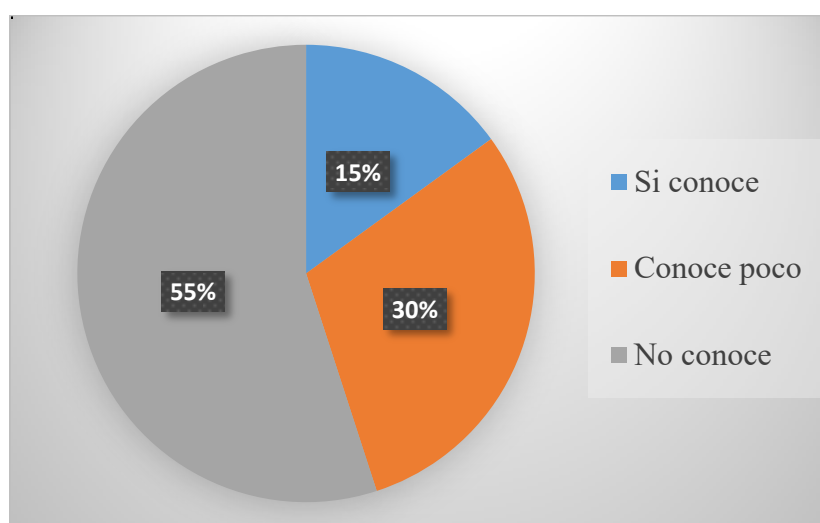
Análisis de Datos

De acuerdo a los resultados podemos observar que el 65% de los trabajadores encuestados indicaron que la desinfección y limpieza de las áreas se realiza más de una vez al día en los servicios higiénicos, mientras que el 25% señala que en los puntos de ingreso la limpieza y desinfección se realiza una vez al día, señalando que ellos mismos son los encargados de la limpieza de sus áreas de trabajo, solo la minoría que fue del 10% indicó que realizan la limpieza de sus áreas de control cada semana.

Por ende, del presente cuadro podemos inferir que si se realiza un control y adecuado manejo sobre la limpieza y desinfección de las áreas dentro del PANS más de una vez al día para reducir la transmisión y propagación del virus.

5.- ¿Qué tanto sabe usted sobre los protocolos de bioseguridad del PANS publicado en la página web de la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si conoce	3	15%
Conoce poco	6	30%
No conoce	11	55%
Total	20	100%

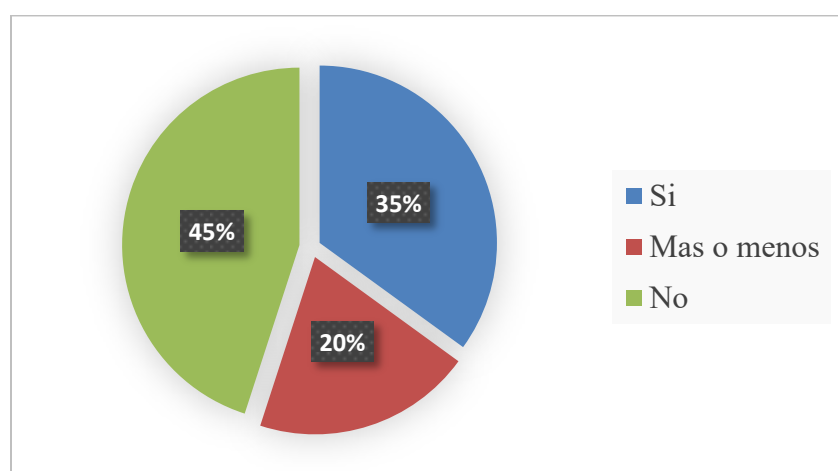


Análisis de Datos

El protocolo de prevención frente al Covid-19 para la atención de los visitantes dentro del PANS es un documento orientado a los turistas visitantes y al personal que labora en el parque para su protección, sin embargo muchos de los trabajadores desconocen la existencia de dicho documento, se puede observar en el gráfico que el 55% de trabajadores encuestados indica que no tienen conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad Covid-19 del Parque Arqueológico de Saqsayhuaman publicado en la página web, el 30% afirmó conocer poco del documento mientras que el 15% indicó conocer bastante de los protocolos ya que pudieron acceder a dicho documento.

6.- ¿Usted observó que los visitantes cumplen con el protocolo de bioseguridad establecidos dentro del PANS?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	35%
Mas o menos	4	20%
No	9	45%
Total	20	100%

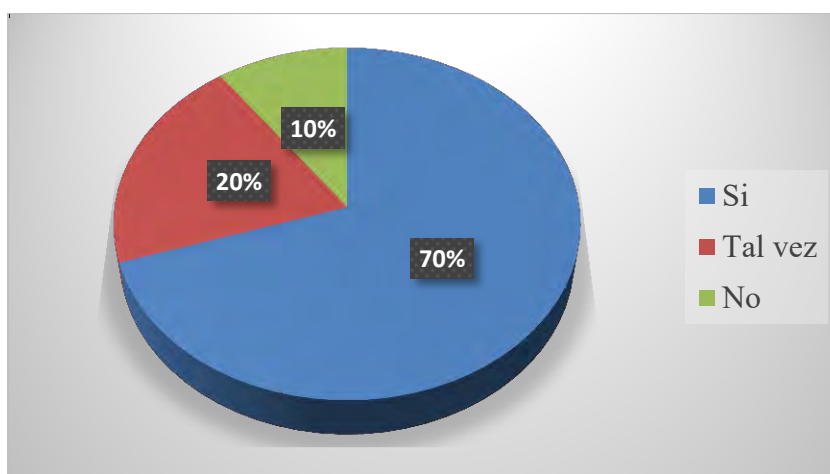


Análisis de Datos

Según datos obtenidos se puede observar que el 45% del personal encuestado declaró que algunos los visitantes no cumplen con los protocolos de bioseguridad señalando que muchos de ellos no hacen uso correcto de la mascarilla o hacen caso omiso a las advertencias y no respetan el distanciamiento en su grupo de guiado, el 35 % señaló que si son responsables con el cumplimiento de los protocolos mientras que un 20% afirma que cumplen de manera regular.

7.- ¿Cree usted que se realiza una adecuada gestión dentro del PANS para la protección del visitante ante el COVID-19?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
Tal vez	4	20%
No	2	10%
Total	20	100%



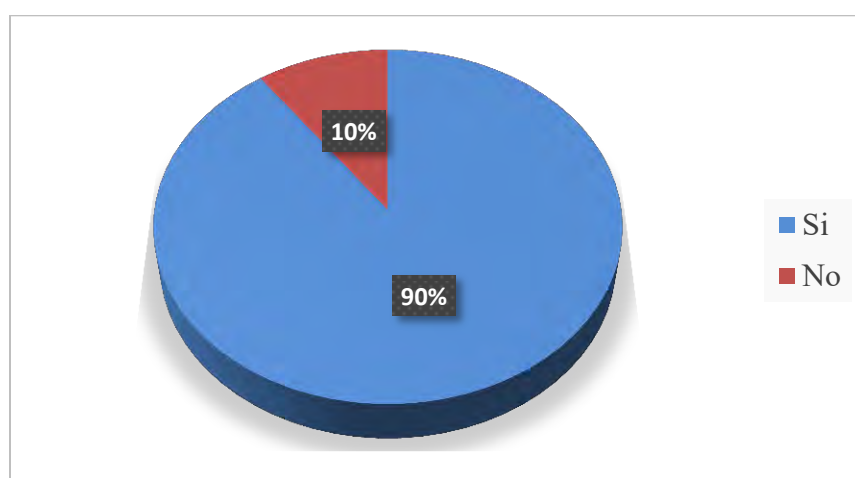
Análisis de Datos

El 70% de los trabajadores encuestados indica que si se realiza una adecuada gestión dentro del PANS para la protección del visitante ante la Covid-19, el 20% indica que tal vez y el 10% indican que no creen que se realice una buena gestión.

Por ende, podemos concluir que un mayor porcentaje de los trabajadores encuestados considera que el PANS realiza una adecuada gestión en cuanto a proveerles todos los equipos de protección necesarios para prevenir el contagio de la Covid-19.

8.- ¿El parque arqueológico de Saqsayhuaman cuenta con un espacio de aislamiento para la atención de visitantes ante un posible caso de Covid-19?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%



Análisis de Datos

Del personal encuestado el 90% indicó que el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman si cuenta con un área para acudir al turista que presente alguno de los síntomas del Covid-19, cabe resaltar que hasta el momento no tuvieron ningún caso de emergencia y el área aun no fue utilizada, por otra parte, el 10% del personal encuestado señaló que no cuentan con un área de emergencia ante la Covid-19 ya que este espacio solo está ubicado en el sector de Llaullipata.

Análisis de la ficha de observación

Para realizar la ficha de observación en la presente investigación, fue necesario acudir al lugar de estudio, en este caso El Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman (PANS), ubicado al norte de la ciudad del Cusco. Con previo permiso del Ministerio de Cultura y la jefa del área.

Esta observación nos permitirá conocer las características y condiciones de cómo se está aplicando los protocolos de bioseguridad Covid-19 dentro del PANS, permitiendo observar y analizar la infraestructura, equipamiento e imagen del turista y del personal.

Tabla 10: Análisis de la ficha de observación dentro del PANS

Ítems Observados	Evaluación			Observación
	BUENO	REGULAR	MALO	
TURISTA				
Existe distanciamiento (un metro y medio) entre los visitantes.		X		Los turistas si respetan el distanciamiento físico entre grupos, pero en cada grupo de guiado no se cumple el distanciamiento
Se le realizó la toma de temperatura.	X			Si se realiza en los tres puntos de ingreso.
Practica el lavado de manos antes y después de realizar el recorrido.		X		Solo algunos consideran necesario el lavado de manos.
El visitante utiliza la mascarilla de forma adecuada durante su recorrido.		X		Si utilizan, pero al momento de tomarse las fotos dejan de usar la mascarilla.
PERSONAL				
Utiliza la mascarilla de forma adecuada		X		Si utilizan correctamente excepto los trabajadores que están dentro de la explanada.

Utiliza mameluco de seguridad para la atención al visitante.		X		En algunos puntos de ingreso no lo utilizan de manera correcta.
Utiliza lentes protectores (faciales)			X	No hacen uso de los lentes protectores.
Utiliza guantes quirúrgicos		X		Solo utiliza el personal de limpieza (SSHH).
Utiliza desinfectantes (Alcohol, alcohol en gel) en su área de trabajo.	X			
Utiliza el termómetro para medir la temperatura al visitante	X			
ÁREAS DEL PANS				
Las áreas de los puntos de ingreso están limpias y desinfectadas.	X			
Servicios higiénicos debidamente equipados y desinfectados.		X		Los servicios higiénicos no contaban con jabón líquido ni papel toalla.
Adecuado equipo de lava manos (Agua, Jabón líquido, Papel toalla, etc.)		X		Sector de Puqro: Equipo de lavamanos poco visible. Sector de Rumipunku: Carencia del equipo de lavamanos Sector de Llaullipata: Si cuenta con un adecuado equipo de lavamos.

CAPITULO III

1. Propuestas para mejorar los protocolos de bioseguridad COVID-19 en el Parque

Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman

El presente estudio nos permite conocer la opinión de los turistas y trabajadores respecto a los protocolos de bioseguridad Covid-19 por lo que se sugiere un conjunto de propuestas que servirá como apoyo para mejorar los protocolos de bioseguridad dentro del PANS y asimismo elevar el nivel de satisfacción y recuperar la confianza del turista.

Objetivo general

Mejorar los protocolos de bioseguridad Covid-19 a fin de incrementar la eficiencia en los servicios turísticos en el PANS.

1.1.Propuesta N°01: Elaboración de un programa para la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las medidas sanitarias.

Fundamento de la propuesta

La elaboración e implementación de un programa donde se realice la fiscalización y supervisión del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad permitirá identificar alternativas de prevención y mitigación contra riesgos asociados al Covid-19. La implementación de este programa está directamente ligada a los trabajadores del PANS, ya que en su mayoría no cumplen con los protocolos sanitarios, en este sentido, es necesario la supervisión y fiscalización de los trabajadores para que cumplan con lo establecido en la norma sanitaria. La efectividad de estas medidas será evaluada periódicamente para verificar su conveniencia y aplicabilidad.

Objetivos de la propuesta

- ✓ Garantizar el cumplimiento y vigilancia de los protocolos sanitarios (fiscalización).
- ✓ Identificar el riesgo de exposición de cada trabajador, según la actividad que desempeña.

- ✓ Garantizar la sostenibilidad de las medidas sanitarias para reducir la transmisión de la Covid-19.

Desarrollo de la propuesta

A. Realizar un seguimiento al cumplimiento y uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP) a los trabajadores del PANS.

Uno de los aspectos que coadyuvan a la satisfacción del turista es el nivel de desempeño de los prestadores de servicio y la calidad de servicio.

Es esencial que el personal participe en programas de capacitación de manera mensual en temas de bioseguridad de acuerdo a lo establecido por el Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, así mismo con lo dispuesto en el lugar de trabajo. En la actualidad, la mayoría de trabajadores recibe capacitación sobre las medidas generales de bioseguridad, pero el personal no participa en su totalidad y no lo ponen en práctica.

Se buscará apoyo de la Gerencia Regional de Salud del Cusco (GERESA), orientado a la verificación del cumplimiento de las medidas sanitarias en los establecimientos.

Función:

- ✓ Verificar e informar a la autoridad competente el cumplimiento de las medidas sanitarias por parte del personal de acuerdo a lo establecido en el parque.
- ✓ Cumplir con lo indicado en el Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2
- ✓ Este esfuerzo se hará en coordinación con el responsable general (la jefatura del área).

B. Realizar una ficha sintomatológica virtual de Covid-19 a los trabajadores antes del ingreso a las instalaciones del PANS.

Es una responsabilidad del PANS mantener la seguridad a sus trabajadores así poder evitar la desconfianza de volver a realizar sus actividades laborales sin miedo a contagiarse. Según las encuestas realizadas el personal antes de retomar su trabajo se le realizó la prueba rápida y molecular, hay un porcentaje que no se realizó ninguna prueba Covid-19, por lo que se requiere que todo el personal se realice una de estas pruebas, lo recomendable es realizarse la prueba molecular ya que el resultado es más efectivo. Se sugiere que cada trabajador deberá completar la ficha sintomatológica Covid-19 para retomar sus actividades en su área de trabajo.

Realizar una encuesta virtual de autoevaluación de síntomas del Covid-19 antes del ingreso a las instalaciones del PANS. Este test Covid-19 será habilitado para reconocer los síntomas de la enfermedad de cada trabajador según a su estado de salud. El usuario deberá responder la ficha sintomatológica que se encontrarán en los puntos de control del PANS escaneando el código QR.

La información que resulte ante un caso sospechoso, será enviada a los profesionales sanitarios de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Cusco, quienes se podrán en contacto de manera rápida con la persona.



Ficha de sintomatología Covid-19

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tos, estornudos o dificultad para respirar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Expectoración o flema amarilla o verdosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	

C. Talleres de sensibilización y capacitación para el cumplimiento de las medidas sanitarias.

Las actividades de capacitación y comunicación se brindarán a través de plataformas virtuales, videos, videollamadas, paneles digitales y WhatsApp. Se establecerá un programa de capacitaciones y charlas básicamente orientadas a:

- Sensibilizar, exponer información sobre el coronavirus y su propagación sus consecuencias y las medidas de prevención y control.
- Exponer la importancia del lavado de manos en las diferentes situaciones.
- Sensibilizar que el uso de mascarillas es obligatorio durante la jornada laboral.

- El personal a cargo de brindar las capacitaciones abordará los temas en función a las materias en el contexto de la emergencia sanitaria principalmente en las campañas de capacitación virtuales.
 - A. Que es la Covid-19
 - B. Transmisión de la Covid-19 y recomendaciones
 - C. Medidas de protección, control y desempeño ante la Covid-19
 - D. Uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP)
 - E. Medidas de prevención y control en el trabajo
 - F. Vida saludable y sus beneficios

Al realizar estas capacitaciones virtuales al personal, ellos brindaran información a los visitantes sobre el comportamiento que deben seguir dentro de las instalaciones y durante la prestación de un servicio en particular. Esto implica mejoras de actitud respecto a la forma adecuada de brindar los servicios y la supervisión en el cumplimiento de los protocolos tanto en el personal y visitantes.

Responsables:

- Gerencia Regional de Salud (GERESA)
- Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco (DDC) – Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.2.Propuesta N°2: Implementación de servicios adecuados a las medidas sanitarias y mejoramiento de las instalaciones.

Fundamento de la propuesta

Según a las encuestas realizadas al turista y la ficha técnica de observación, el visitante no ubica con facilidad las áreas existentes en el parque, como son, los lavatorios de manos, las señaléticas de prevención, paneles informativos y puntos restringidos etc. así mismo, los servicios higiénicos no son adecuados para la atención al visitante por su precaria infraestructura y equipamiento ,se propone que el Ministerio de Cultura mejore los servicios higiénicos que se adecuen a esta nueva realidad en el contexto Covid-19. La prestación de servicios adecuados a las medidas sanitarias tiene que ser claras y visibles para el visitante.

Objetivos de la propuesta

- Generar confianza y seguridad en el visitante mostrando un destino turístico seguro.
- Satisfacer la experiencia de viaje del turista.

Desarrollo de la propuesta

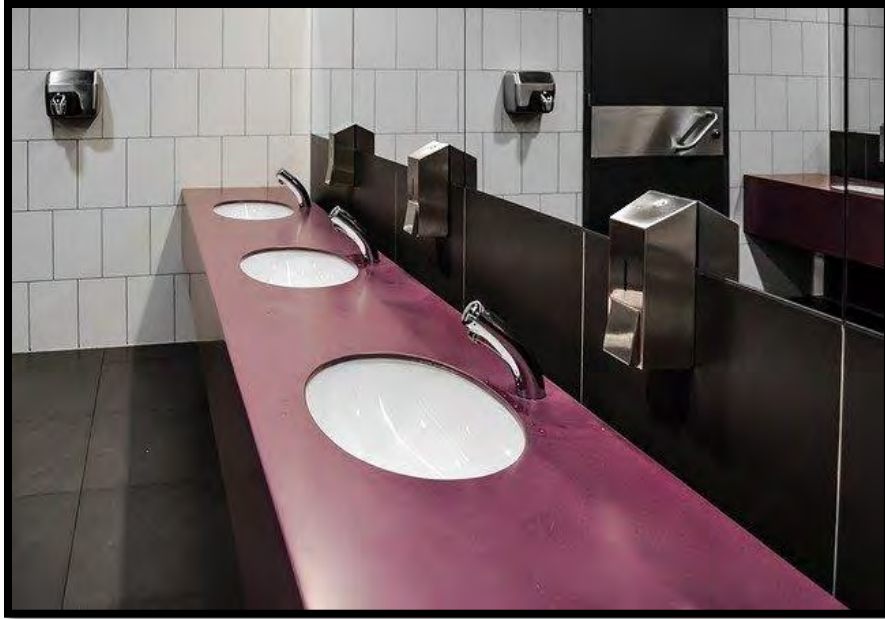
Instalación de lava manos debidamente equipados en cada zona de ingreso.

Adecuar en las áreas de ingreso lavatorios de manos portátiles accionados por pedales para evitar el contacto con las griferías y manijas, que cuente con jabón líquido, agua potable, papel higiénico, y el instructivo de lavado de manos para el uso de los visitantes. En esta zona el personal del parque deberá verificar el uso de la mascarilla y lavado de manos por parte del turista y realizar la toma de temperatura.



Servicios higiénicos debidamente implementados de manera constante de agua potable, papel higiénico, dispensador de jabón antibacterial y papel toallas desechables para el secado de manos.

En los servicios higiénicos, la higiene es uno de los principales problemas que será necesario enfocarse, se propone utilizar griferías electrónicas para evitar todo tipo de contacto, estas griferías serán activadas de manera automática por medio de sensores infrarrojos, así proporcionar una buena sensación de cuidado de la salud, asimismo se propone instalar un dispensador de gel en los servicios higiénicos para evitar el contacto de los visitantes con la superficie.

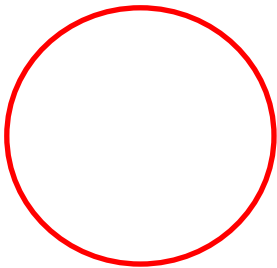


Instalación de paneles informativos alimentados con energía solar sobre prevención del COVID-19

Según a las encuestas realizadas muchos turistas indicaron que las señaléticas de prevención no son visibles, es por ello que se plantea la renovación de estos paneles para que sean más claros y visibles al visitante. Estos paneles informativos mostraran sobre el uso correcto y obligatorio de la mascarilla, el instructivo de desinfección y lavado de manos, distanciamiento físico obligatorio de 1.5 metros y el control obligatorio de temperatura. Estos paneles serán colocados en los puntos de ingreso: Sector Llaullipata, sector Rumipunku, sector Pukro, sitio arqueológico de Qenqo, Pukapukara y Tambomachay.



➤ **Sector Rumipunku**



➤ **Sector Llaullipata**



➤ Sector Pukro



Sitio Arqueológico de Qenqo



Sitio arqueológico de Pukapukara

Sitio arqueológico de Tambomachay



Pantallas informativas con instructivos rotativos que se mostraran en los paneles



Responsables:

- Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco
- GERCETUR

1.3.Propuesta N°3: Incorporación del boleto electrónico para el ingreso al Parque

Arqueológico de Saqsayhuaman

Fundamento de la propuesta

La implementación de tecnología para la incorporación del boleto electrónico permitirá al visitante mayor rapidez y seguridad al momento de adquirir un servicio asimismo mejorar las necesidades, experiencias de los viajeros y contar con plataformas digitales que aseguren la mejora de atención del servicio a los visitantes.

La incorporación de un boleto electrónico está directamente ligada para facilitar la atención al turista, haciendo más eficaz la venta del boleto para ingresar al parque, así como priorizar el uso de los pagos virtuales, más aún en tiempos de crisis sanitaria donde evitar el contacto físico será necesario hasta que el virus del Covid-19 este controlado o que la gran mayoría de la población este vacunada.

Objetivo de la propuesta

Contribuir a optimizar el control y seguridad mediante el boleto electrónico, brindando facilidades a los visitantes que visiten el Parque arqueológico de Saqsayhuaman.

Desarrollo de la propuesta

- Implementación de módulos, para lo cual se requerirá de un espacio físico donde se realizará la centralización de la información de las ventas y control de ingresos del boleto. Estos estarán ubicados en cada sector de ingreso a Saqsayhuaman, sector Llaullipata, sector Pukro, sector Rumipunku y en la oficina de la COSITUC. Permitirá el acceso a los circuitos turísticos dentro del PANS: Sitio arqueológico de Saqsayhuaman, Qenqo, Pukapukara y Tambomachay.
- Para la disposición de los visitantes quienes deseen realizar ellos mismos la reserva y compra del boleto lo pueden realizar mediante la página web de la COSITUC www.cosituc.gob.pe y pagarlos en su oficina principal.
- El registro de cada boleto debe identificar al visitante mediante su documento de identidad, nombres y apellidos, genero, fecha de nacimiento y país de procedencia.
- Se proveerá de sistemas para el apoyo en la consolidación de información de ventas mediante un operador de medios de pago (Visa o Mastercard, entre otros).



Responsable

- Comité de Servicios Integrados Turístico Cultural Cusco (COSITUC)

CONCLUSIONES

PRIMERA

De acuerdo al estudio realizado, determinamos que los protocolos de bioseguridad implementados en el PANS son poco eficientes, así lo demuestran las encuestas realizadas a los turistas, mostrando que el 56% de los turistas califican como malo el cumplimiento de los protocolos sanitarios, debido a la falta de supervisión al personal del PANS en temas de bioseguridad, así mismo el incipiente conocimiento y aplicabilidad de los protocolos sanitarios del personal limitan brindar un servicio adecuado, esto incide directamente en la seguridad y confianza del visitante teniendo como resultado su insatisfacción.

SEGUNDA

A través de los resultados obtenidos de las fichas de observación y encuestas realizadas al turista y al trabajador del PANS, el 41% de los turistas encuestados afirma que los servicios higiénicos no están debidamente equipados, así como el equipo de lava manos y el 51% de los turistas indican que los paneles informativos para la prevención ante la Covid-19 son poco visibles, por ende, la gran mayoría de turistas califica las medidas generales de bioseguridad de regular a malo. Esto se debe a las precarias instalaciones y equipamiento adaptados en el contexto Covid-19.

TERCERA

Las acciones y propuestas planteadas en el respectivo trabajo de investigación permitirán mejorar los protocolos de bioseguridad, se realizará charlas de sensibilización y capacitaciones virtuales a los trabajadores, así como también la instalación de servicios modernos y la incorporación del boleto electrónico para la atención al visitante, de esta manera lograr la satisfacción de turista, generando en él seguridad y confianza al momento de realizar su visita.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda al Ministerio de Cultura a través de la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco supervisar y fiscalizar en coordinación con las autoridades locales competentes como GERCETUR, el cumplimiento y monitoreo de la aplicación de los lineamientos sanitarios establecidos dentro del parque arqueológico de Saqsayhuaman, para generar en el potencial turista, seguridad y confianza de esta manera elevar el nivel de satisfacción de cada visitante.

SEGUNDA

Se sugiere a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, elaborar un programa de capacitación a los trabajadores de manera virtual creando videos informativos en temas sanitarios así poder generar en el trabajador sensibilización para su protección personal, así mismo se sugiere que todos los trabajadores cuenten con el carnet de vacunación para la atención a los visitantes y para el inicio de sus labores, de este modo mejorar la calidad de servicios en temas de bioseguridad hacia los visitantes.

TERCERA

Se recomienda al COSITUC, la incorporación del boleto electrónico para el ingreso al parque arqueológico de Saqsayhuaman y a la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco para la implementación de paneles informativos alimentados con energía solar que funcionaran de manera rotativa con información clara sobre los protocolos sanitarios y mejoramiento de las instalaciones adecuados a la protección de los visitantes ante la Covid-19 ofreciendo un servicio más eficaz.

REFERENCIAS

- Bettini, J., Levy, D., & Moura, C. (1 de Julio de 2020). *Los Protocolos de Bioseguridad en el Turismo tras la Pandemia*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/los-protocolos-de-bioseguridad-en-el-turismo-tras-la-pandemia/>
- Boullon, R. (2008). *Gestion de Calidad en Empresas Turisticas*. Costa Rica.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). *Protocolo de bioseguridad frente a la prevención al contagio por coronavirus COVID-19*.
- Gamarra E., F. (2020). Protocolos de bioseguridad para la reactivación del turismo. *AHORA PERÚ*.

- gob.pe. (2020). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de 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>
- Grünewald, L., & Handszuh F., H. (2010). *Seguridad Turística: Municipios, Turismo y Seguridad*. Mexico: Edición digital.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. Mexico: Edición Mexico 2014.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico, Quinta Edición*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing* (11 edición ed.). Mexico: Editorial PEARSON EDUCACION.
- Maguiña Vargas, C., Gastelo Acosta, R., & Tequen Bernilla, A. (Junio 2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Medica Herediana*.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio. En *Perspectivas* (págs. 181-209). Cochabamba, Bolivia.
- MINCETUR. (Octubre, 2020). Reporte Mensual de Turismo. 5.
- MINCETUR, M. d. (Abril, 2020). Reporte Mensual de Turismo. 6.
- MINCETUR, M. d. (Abril, 2021). Reporte Regional de Turismo CUSCO. 6.
- MINCETUR, M. d. (Diciembre, 2020). Reporte Mensual de Turismo. 5.
- MINCETUR, R. R. (2020). *Reporte Regional de Turismo Cusco*, 6.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Protocolo de Bioseguridad actividades de los operadores turísticos y en los servidores turísticos prestados en las áreas y atractivos turísticos*. Colombia: Resolución 1443 de 2020.

Ministerio de Salud, C. (2020). Protocolos de Bioseguridad (Resolución 666 del 24 de abril de 2020). *ABECÉ*, 7. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/recursos-humanos/pasos-crear-protocolo-de-bioseguridad/>

MINSALUD. (2020). ABECE Protocolos de Bioseguridad. 7.

OMS, O. M. (2020). *Google*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

OMT. (2019). *UNWTO Glosario de Terminos en Turismo*. Madrid-España.

OMT. (Mayo 2020). *UNWTO Organización Mundial del Turismo*, 3.

OMT, O. M. (2020). Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19. *UNWTO Organización Mundial del Turismo*, 28.

OMT, O. M. (Junio 2021). *Organización Mundial del Turismo (UNWTO)*, 3.

ONU, O. (30 de Junio de 2021). *El impacto del COVID-19 en el turismo*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2021/06/1493872>

Parasuraman, A., Ziethaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.

Perez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>

PROMPERÚ , T. (Julio 2020 - Junio 2021). *Perfil del vacacionista nacional postcuarentena*. Lima.

Resolución Ministerial N°195-2020, M. (26 de Setiembre de 2020). *Lineamientos Sanitarios ante el Covid-19 para Destinos Turísticos*. Lima.

Thompson, I. (Julio de 2006). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

UNWTO . (2020). Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo. *UNWTO*
Organización Mundial de Turismo.

ANEXOS

**PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID-19 EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL DE SAQSAYHUAMAN PARA LA SATISFACCION DEL TURISTA NACIONAL
EN EL CENTRO RECEPTOR CUSCO 2020**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	Técnicas e Instrumentos	Metodología
¿De qué manera 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?	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.	Los protocolos de bioseguridad Covid-19 en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman inciden de manera directa en la satisfacción del turista en el centro receptor Cusco 2021.	VI Protocolos de Bioseguridad COVID-19 VD Satisfacción del turista	Medidas generales de Bioseguridad <ul style="list-style-type: none"> • Distanciamiento físico • Toma de temperatura • Desinfección de manos • Uso de mascarilla • Equipo de protección personal Prevención y manejo <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del trabajador • Vigilancia de salud de los trabajadores Satisfacción del turista <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	TÉCNICAS Observación Encuestas Entrevistas INSTRUMENTOS Ficha de encuestas Ficha de observación	Enfoque de la Investigación: El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto Tipo de Investigación Descriptiva Exploratoria, Diseño de la Investigación: No experimental transversal
POBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS				
1 ¿Cuáles son las características de los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman?	Describir las características de los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman.	El estudio de las características de los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman demuestran que son poco eficientes.	VI Características de los protocolos de bioseguridad VD Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman	Responsabilidad Cumplimiento de las disposiciones sanitarias Servicio eficiente		
2 ¿Cuál es la percepción del turista en relación a los protocolos de bioseguridad y su aplicación en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman?	Identificar la percepción del turista en relación a los protocolos de bioseguridad y su aplicación en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman.	La percepción del turista sobre los protocolos de bioseguridad y su aplicación es poco favorable.	VI Percepción del Turista Protocolos de bioseguridad	Calidad del servicio Confianza Equipamiento sanitario Seguridad turística sanitaria		
3 ¿Qué acciones son necesarias para mejorar los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman que influyen en la satisfacción del turista?	Plantear acciones para mejorar los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman que influyen la satisfacción del turista.	Las acciones implementadas mejoran los protocolos de bioseguridad en el Parque arqueológico nacional de Saqsayhuaman que influyen en la satisfacción del turista.	VI Acciones y propuestas VD Satisfacción del turista	Estudio de mercado actual Uso de tecnología Protocolos de Bioseguridad en las agencias de viajes y turismo. Protocolos de seguridad en destinos turísticos.		

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO






FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Encuesta al turista para medir la Satisfacción en el Parque Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman (PANS)

Nivel de valoración: 1 = Pésimo; 2 = Malo; 3 = Regular; 4 = Bueno; 5 = Excelente

Marque con un aspa (X) según su nivel de satisfacción en los siguientes enunciados

DIMENSIONES		Nivel de satisfacción				
		 1	 2	 3	 4	 5
Ítems	Fiabilidad					
P1	Considera que el personal se desempeña de una manera confiable y profesional en temas de bioseguridad					
P2	Se le proporcionó información clara sobre la prevención del Covid-19 antes de ingresar al PANS					
Capacidad de Respuesta						
P3	Considera Usted que se le brindó un servicio adecuado en temas de bioseguridad dentro del PANS.					
P4	Sintió usted que el personal estuvo dispuesto a resolver cualquier problema o consulta sobre los protocolos sanitarios durante su recorrido					
Seguridad						
P5	Sintió un trato amable por parte del personal al momento de medir la temperatura					
P6	Considera que el personal es responsable con el cumplimiento de los protocolos sanitarios					
P7	Al realizar usted su recorrido se cumplieron las medidas sanitarias					
P8	Se respeta la señalética de prevención para el distanciamiento físico en los puntos de control, SS.HH y desplazamiento.					
P9	Considera que los paneles informativos sobre Covid-19 son visibles.					
Empatía						
P10	El personal se preocupa por la integridad física y necesidades de los visitantes.					

P11	El nuevo horario de visitas establecido en función a la prevención del Covid-19 son convenientes para su visita					
Elementos tangibles						
P12	Considera usted que los SS.HH. están debidamente equipados (jabón líquido, papel toalla, gel desinfectante, etc.) y limpios para la atención al visitante.					
P13	Considera usted que los lavatorios de manos están en buen estado					

1. Respecto a su opinión ¿Cuál de estos servicios en el contexto COVID-19 cree usted que se debe mejorar?
 - a. Adecuado equipo de lava manos (Agua, Jabón líquido, Papel toalla, etc.)
 - b. Servicios higiénicos desinfectados.
 - c. Mayor control durante la visita (distanciamiento físico).
 - d. Uso adecuado de EPP (Equipo de protección personal).
 - e. Recurso humano profesional y capacitado.



**ENCUESTA A TRABAJADORES DEL PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL DE
SAQSAYHUAMAN (PANS)**

1.- Genero..... Edad:

2.- ¿Se realiza un monitoreo sobre el estado de salud de los trabajadores para prevenir el contagio del covid-19?

Si () No (),

Si su respuesta es sí, Como se realiza el monitoreo y cada cuanto tiempo:

.....

3.- ¿Usted recibe capacitación o charlas de prevención de riesgos sobre covid-19 para la atención al visitante?

Si () No ()

4.- ¿Con que frecuencia se lleva a cabo la capacitación en temas de bioseguridad y uso de equipos de protección personal?

Cada semana		Cada 3 meses	
Una vez al mes		No se lleva a cabo	

5.- ¿Con que frecuencia se realiza la limpieza y desinfección de las áreas y superficies en el PANS?

Más de una vez al día	
Una vez al día	
Una vez a la semana	
Otros	

6.- Marque con una X la respuesta que le parezca correcta

¿Qué tanto sabe usted sobre los protocolos de bioseguridad dentro del PANS?	Bastante	Algo	Nada
¿Cumplen los visitantes con los protocolos de bioseguridad establecidos dentro del PANS?	Si	Tal Vez	No
¿Cree usted que se realiza una adecuada gestión dentro del PANS para la protección del visitante ante el COVID-19?	Si	Tal Vez	No

7.- ¿El parque arqueológico de Saqsayhuaman cuenta con un espacio adecuado para la atención de visitantes en caso de emergencia?

Si () No ()

FICHA DE OBSERVACIÓN

Dirigida al turista y al personal que labora en el PANS

Propósito: Observar si el personal cumple con las medidas generales de bioseguridad.

Cumplimiento de las medidas generales de Bioseguridad	Bueno	Regular	Malo
TURISTA			
Existe distanciamiento (un metro y medio) entre los visitantes			
Se le realizo la toma de temperatura			
Practica el lavado de manos antes y después de realizar el recorrido			
El visitante utiliza la mascarilla de forma adecuada durante su recorrido			
PERSONAL DEL PANS			
El personal utiliza la mascarilla de forma adecuada			
El personal utiliza mameluco de seguridad para la atención al visitante			
El personal utiliza lentes protectores (faciales)			
El personal utiliza guantes quirúrgicos			
Utiliza desinfectantes (Alcohol, alcohol en gel) en su área de trabajo			
Utiliza el termómetro para medir la temperatura al visitante			
ÁREAS DEL PANS			
Las áreas de los puntos de ingreso están limpias y desinfectadas.			
Servicios higiénicos debidamente equipados y desinfectados			
Adecuado equipo de lava manos (Agua, Jabón líquido, Papel toalla, etc.)			



Ingreso en los 3 puntos de control, Sector Pukro, Sector Rumipunku y Sector Llaullipata.



Nos encontramos en el control de ingreso para pedir permiso e ingresar hacia la oficina del PANS que queda en el sector de Llaullipata.



Control de temperatura y registro antes de ingresar al



Con la Sra. Silvia trabajadora del Parque que se encarga de la vigilancia dentro de la explanada, quien participo en nuestras encuestas.



Con el Sr. Eduardo del punto de control de Rumipunku quien participo en las encuestas.



Con la Sra. Lucia quien participo en nuestras encuestas, SSHH del sector de Rumipunku.



Grupo de turistas que realizaron el circuito turístico City Tour, y que tuvieron la amabilidad de llenar nuestras encuestas.



Con el Sr. Jesús de la Ciudad de Arequipa, quien con amabilidad participo en una de nuestras encuestas.



Con los turistas que realizaron el City Tour, quienes participaron en la encuesta.

Estado actual de los procedimientos obligatorios de prevención ante Covid-19 en el PANS



Documento dirigido al Ministerio de Cultura para solicitar realizar encuestas a los trabajadores del Parque
Arqueológico Nacional de Saqsayhuaman

MINISTERIO DE CULTURA
CUSCO, 23 de marzo de 2021
Exp. N° 23810
Hora: 10:30
MESA DE PARTES

Señor:

Arq. Fredy Domingo Escobar Zamalloa

Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES QUE LABORAN EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SAQSAYHUAMAN PARA UN TRABAJO DE INVESTIGACION

De mi consideración:

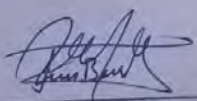
Es muy grato dirigimos a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que, somos estudiantes de pre-grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, de la escuela profesional de turismo, que venimos realizando un trabajo de investigación titulado: **PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID-19 EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL DE SAQSAYHUAMAN PARA LA SATISFACCION DEL TURISTA NACIONAL EN EL CENTRO RECEPTOR CUSCO.**

Para lo cual, solicitamos que nos pueda otorgar las facilidades del caso para poder realizar la encuesta a los trabajadores de Saqsayhuaman.

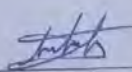
Agradeciendo anticipadamente por la atención también hago propicia la oportunidad para expresarle mis más distinguidas consideraciones.

Atentamente

Estudiantes de pre-grado



Ruth Mery Banda Mamani
DNI: 77097392



Edith Liliana Ccohua Huaman
DNI: 48455494

Documento de permiso para poder realizar las encuestas dentro del PANS



PERÚ

Ministerio de Cultura

DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE
CULTURA - CUSCO

ÁREA FUNCIONAL ATENCIÓN AL
CIUDADANO Y GESTIÓN
DOCUMENTARIA



PERÚ

Ministerio de Cultura

MEMORIA Técnica De Jesús FAU
20492043207.pdf
Jefe De Área
Módulo: Gm. al Jefe del Departamento
Fecha: 26/03/2021 17:12:25 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Perú Suyuna P'aya Pats'ka Marapá: p'aya pats'ka l'israqtaw'i maranaka"

Cusco, 26 de Marzo del 2021

OFICIO N° 000941-2021-AFACGD/MC

Señor(a):

RUTH MERY BANDA MAMANI

EDITH LILIANA CCAHUA HUAMAN

Correo: bandaruth60@gmail.com

Dirección: APV Virgen del Rosario I-9 – Santiago

Celular: 931099206

CIUDAD.-

ASUNTO: Respuesta a solicitud

REFERENCIA: Expediente N° 2021-23810

De mi mayor consideración.

Previo cordial saludo y por encargo del Director de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco del Ministerio de Cultura, me dirijo a usted en atención al documento de referencia, mediante el cual autorización para realizar Estudios de Investigación, a través de encuesta a los trabajadores que laboran en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman.

Al respecto y acorde con el informe N° 000234-2021-AFPAS/MC emitido por la Jefatura del Parque Arqueológico de Saqsaywaman en el cual manifiesta que es **procedente** atender lo solicitado y usted deberá coordinar con la jefatura de Saqsaywaman el día y la hora que realizará la encuesta y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,