

La estrategia para reactivar el turismo frente la pandemia por COVID-19 en México: certificaciones, sellos, programas, protocolos generales

Mayra Manuel Aragón*

Resumen

Ante el escenario caótico que desde el año 2020 ha mantenido a su paso la pandemia derivada del SARS-COV2 que provoca el COVID-19, a nivel internacional se han diseñado herramientas para garantizar altos estándares de seguridad e higiene y bioseguridad en el turismo y, con ello sumarse a las estrategias de reactivación de este sector. Tomando en consideración lo anterior, se optó por determinar y presentar las características generales de los protocolos que se han implementado en México para coadyuvar a la reapertura de las actividades turísticas, procurando un entorno de confianza y seguridad para el viajero y aquellos que participan en la prestación de los servicios turísticos. La metodología empleada consistió en la aplicación de un muestreo no probabilístico, bajo la técnica de bola de nieve en modalidad virtual para acceder a la información linkográfica disponible. Los resultados encontrados dejan ver que los protocolos que se han adoptado para contribuir a la reactivación del turismo mexicano, son: diversos en número, en su mayoría de alcance internacional, de ejecución rápida, compatibles en medidas de bioseguridad, con exigencia de inversión para adquisición de equipos de protección, sanitización u otros y adicionalmente, con requerimiento de pago por aplicar el protocolo y obtener el distintivo, ya que no todos son gratuitos. No obstante, por las limitantes de este estudio, se desconoce lo siguiente: cumplimiento de directrices al poner en marcha los protocolos e información que permita medir su impacto en colaboradores y viajeros, el alcance de aplicación que se ha logrado y requerimientos futuros que podrá demandar esta pandemia.

Palabras clave: bioseguridad, COVID-19, protocolos, seguridad e higiene, reactivación del turismo.

Recibido: 03 de mayo de 2021.

Abstract

With the crisis that since 2020 has kept the pandemic derived from SARS-COV2 which causes COVID-19, tools have been designed internationally to guarantee high standards of safety, hygiene and biosecurity in tourism and this is added to the reactivation strategies of this sector. Taking the former into consideration, it was decided to determine and present the general characteristics of the protocols that have been implemented in Mexico to assist in the reopening of tourist activities, seeking an environment of trust and safety for the traveler and those who participate in the provision of tourist services. The methodology used consisted in the application of a non-probabilistic sampling, under the snowball technique in virtual mode to access the available linkographic information. The results show that the protocols that have been adopted to contribute to the reactivation of Mexican tourism are: diverse in number, mostly international in scope, rapid in execution, compatible with biosafety measures, require investment for the acquisition of protection, sanitation or other equipment and additionally require payment for implementation of the protocol to obtain the certificate, since not all of them are free. However, due to the limitations of this study, the following is unknown: compliance with guidelines when implementing protocols and information that enables measuring their impact on employees and travelers, the scope of application that has been achieved and future requirements that this pandemic may require.

Key words: biosecurity, COVID-19, protocols, safety and hygiene, reactivation of tourism.

Aceptado: 20 de noviembre de 2021.

¹ Instituto de Turismo, Universidad del Mar campus Huatulco, Oaxaca, México. Ciudad Universitaria, Carretera Internacional a Santa María Huatulco 70989.

* **Autor de correspondencia:** mayra@huatulco.umar.mx

Introducción

La Secretaría de Turismo (2020), dio a conocer que en el año 2019, los ingresos que se captaron por la prestación de servicios turísticos en nuestro país superaron los 24 mil millones de dólares, con un aproximado de 45 millones de visitantes internacionales que ingresaron al territorio nacional y que permitieron ubicar a México en el tercer lugar por llegada de turistas internacionales, contabilizados en el Barómetro de la Organización Mundial del Turismo.

Este volumen de visitantes e ingresos que ha logrado generar el sector turístico mexicano permite justificar su importancia en la economía nacional; tal como lo mencionan Millán-García *et al.* (2021), este sector es capaz de competir al nivel de las exportaciones de petróleo, alimentos, remesas, automotriz, cuyas variaciones inciden en que el turismo se posicione cada vez mejor.

Como lo refiere el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020), con base en los resultados de los “Censos Económicos 2019”, se identificó que el turismo representa el 9.9% del Producto Interno Bruto nacional y genera 4.326 millones de empleos, es decir, el 15.9% del empleo nacional. Estas cifras sustentan el por qué “el turismo en México se ha convertido en uno de los sectores más grandes e importantes que tiene nuestra economía” (SECTUR 2018).

No obstante, con la llegada del SARV-COV2 que provoca el COVID-19, según la Organización Mundial de Turismo, en el contexto internacional se tuvo una “reducción drástica en los desplazamientos internacionales de hasta el 78% en 2020, teniendo como resultado el despido de millones de empleados en este sector

de los servicios”, con una estimación de 290 a 400 millones de turistas internacionales a la baja, traducido en una reducción de más de 450.000 millones de dólares, lo que genera una crisis económica ya de por sí severa pero al mismo tiempo mucho más drástica en aquellos países donde “el turismo representa más del 15% del producto interno bruto” (Toledo Villacís 2021).

En el caso de México, el confinamiento iniciado posterior al primer trimestre del año 2020, generó una fuerte caída en la actividad turística nacional, de tal modo que el índice global de la actividad económica del sector “servicios de alojamiento temporal y preparación de alimentos y bebidas” registró un desplome del -72% en mayo de 2020, “el cual se ha recuperado de forma lenta a -53.47% en agosto, mientras que la caída del Producto Interno Bruto Turístico se estimó en un rango de -15% a 20% para finales de 2020” (Monroy 2020). Estas cifras permiten visualizar el panorama caótico que ha traído consigo la pandemia en este sector y lo urgente que resulta definir estrategias para reactivar el turismo en México.

Toledo Villacís (2021), señala que ante este escenario pandémico, “en todo el mundo, las economías dependientes del turismo están trabajando para financiar una amplia gama de medidas de política para suavizar el impacto de la caída de los ingresos por turismo en los hogares y las empresas”.

Por su parte, el Comité Mundial de Crisis para el Turismo¹ presentó el documento titulado “Directrices globales de la Organización Mundial del Turismo para reiniciar el turismo” fechado a 28 de mayo 2020, en el cual se indicó como parte de las prioridades para la recuperación del sector

¹ Para mayor información, consultar: <https://www.unwto.org/es/reiniciar-el-turismo>

turístico, el diseñar “protocolos de salud en toda la cadena de valor del turismo (alojamiento, transporte, restaurantes, puntos de atracción...)”, así como “medidas transversales en el sector privado”, de la cual refieren en “implementar protocolos de salud, seguridad e higiene globales y armonizados”, entre otros (UNWTO 2020).

Lo anterior, se refuerza con la “Declaración de Punta Cana”, celebrada el 7 de mayo de 2021, donde ministros y autoridades del sector turismo de las Américas y los jefes de Delegaciones de los Estados Miembros de la Organización Mundial del Turismo, en presencia por la “Reunión Extraordinaria de Ministros de Turismo”, determinaron entre sus acuerdos: “apoyar firme y decididamente al sector turístico priorizando la adopción y difusión de protocolos internacionales unificados de bioseguridad y facilitación de viajes para el reinicio del turismo de forma segura, expedita y con altos niveles de calidad” (The World Tourism Organization 2021).

De acuerdo con Loza (2021), como una medida para la reapertura de las actividades turísticas, aunado con la urgente necesidad de alentar y generar confianza en el turista para desplazarse, consumir productos, servicios turísticos y garantizar una experiencia de viaje segura en medio de esta pandemia, se decidió desarrollar y fortalecer los instrumentos de certificación a fin de elevar los estándares de seguridad e higiene, así como incluir procedimientos de bioseguridad, con base en las directrices de la Organización Mundial de la Salud, los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades, la Organización Mundial para el Turismo, principalmente.

Teniendo en consideración lo anterior, esta investigación tuvo por objetivo determinar y presentar las características

generales de los protocolos que se han adoptado en el sector turístico mexicano a fin de garantizar altos estándares de seguridad e higiene y la incorporación de la bioseguridad en la prestación de las actividades turísticas, en apego a las estrategias de reactivación de este sector.

Cabe señalar que dentro de la literatura científica no se encontró un listado que recupere, integre y describa los protocolos que aquí se mencionan, lo cual, permite generar una aportación desde este estudio, además de documentar una situación atípica que trajo consigo el COVID-19 en el turismo; es decir, la incorporación obligatoria de bioseguridad en el servicio turístico.

Por otra parte, este estudio retoma la bioseguridad precisamente porque ha sido incorporada en el turismo como requisito fundamental para la prestación del servicio y su reactivación, a partir del escenario pandémico que trajo consigo el COVID-19; por lo tanto, desde el enfoque turístico, la bioseguridad se incorpora a partir de aquellas directrices encaminadas a la prevención de riesgos y enfermedades (tanto en el personal que labora en este sector como para los viajeros y las comunidades receptoras), las cuales se acompañan del uso obligatorio de mascarillas (además de guantes, caretas, lentes, otros), medición de CO₂, aplicación de pruebas de detección PCR, de antígenos COVID-19, estudio ANTISARS-CoV-2, dosis de vacunación, inclusión de filtros sanitarios, distanciamiento social y aislamiento, entre otros (González 2020). En suma, la bioseguridad en el turismo viene a reforzar los protocolos de gestión de la calidad que las empresas ya realizan para garantizar el estándar de servicio de excelencia (seguridad, higiene, atención, amenidades, otros).

Material y métodos

Para el cumplimiento del objetivo de esta investigación, se recurrió a un muestreo no probabilístico, de consulta de fuentes secundarias a través de la técnica de bola de nieve bajo modalidad virtual para acceder a las fuentes de información linkográfica disponible; el alcance es de tipo descriptivo con enfoque cualitativo.

El rango de búsqueda de la información se realizó de marzo 2020 a agosto 2021, a fin de identificar los protocolos que se han emitido para fortalecer la seguridad e higiene, así como los requerimientos de bioseguridad necesarios para coadyuvar en la reactivación turística en el caso de México.

A modo de facilitar la búsqueda de los datos requeridos, las palabras claves usadas fueron: certificaciones, sellos, bioseguridad, COVID-19, México, turismo, reactivación, protocolos.

Bajo la técnica de revisión aplicada se consultaron diferentes sitios online para obtener la información: tal es el caso del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, la Organización Mundial de la Salud, la Secretaría de Turismo, la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados; otras fuentes de información como Hosteltur, topadventure.com, Entrepreneur Media, Inc.; artículos científicos, estrategias gubernamentales a nivel estatal (Yucatán, Quintana Roo, Los Cabos y Ciudad de México), programas y protocolos de algunas cadenas hoteleras (nacionales e internacionales) con propiedades en operación en México, entre otros.

Si bien esta investigación no fue exhaustiva precisamente por la cantidad y disponibilidad de la información, se decidió incluir protocolos representativos en el sector, de tipo público y privado, de

alcance internacional, nacional, iniciativas estatales y estrategias propias de algunas cadenas hoteleras con propiedades en México.

Resultados

En la Tabla I se presentan los diferentes protocolos que se lograron identificar, los rubros que incluye dicha tabla son: nombre del protocolo, categoría referida al tipo de distintivo, el alcance o contexto de aplicación que tiene cada protocolo, una descripción breve del mismo, aplicación según tipo de establecimiento o empresa en que se puede adoptar dicho protocolo y se especifica si éste último es gratuito o lucrativo.

Consideraciones finales

Con base en la revisión linkográfica realizada, se encontró que entre las estrategias formuladas para hacer frente a los estragos del COVID-19 y contribuir a la reactivación del sector turístico en México, el gobierno federal en conjunto con las entidades de salud y el sector privado han recurrido a diferentes protocolos, en su carácter de sellos, certificaciones, programas u otros, tanto de origen nacional como internacional (basados en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, el Comité Mundial de Crisis para el Turismo, otros), los cuales se han puesto en marcha a ritmo acelerado para garantizar altos estándares de seguridad e higiene y bioseguridad y, con ello motivar el desplazamiento y consumo turístico.

Con respecto a protocolos internacionales se identificaron los siguientes: Cristal International Standards, Safehotels, Safe Travels, Stay Clean & Safe y Sharecare VERIFIED with Forbes Travel Guide. Una de las coincidencias que tienen estos

Tabla I. Protocolos para hacer frente al COVID-19 en México (Fuente: elaboración propia).

Nombre del protocolo	Categoría	Alcance	Descripción general	Aplicación	Requiere pago ¿Sí, no, otro?
Safehotels	Sello	Internacional	<p>Creador de The Global Hotel Security Standard, único estándar de certificación de seguridad y protección en hoteles (Safehotels 2021); se auxilia de Safehotels CovidClean Certification y Safehotels Safety & Security Certification para aplicar estándares de seguridad, protección e higiene en empresas de hospedaje internacionales. En México alrededor de 21 cadenas hoteleras tienen el sello CovidClean categoría premium.</p>	Empresas de hospedaje	Sí
Safe Travels	Sello	Internacional	<p>Protocolo creado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, con organizaciones internacionales y asociaciones turísticas (Teodorović 2020). Se basa en las directrices de la Organización Mundial de la Salud y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (World Travel and Tourism Council 2020). En el caso de México, este sello lo proporciona la Secretaría de Turismo (López Baeza 2020, topadventure.com 2021).</p>	Empresas, organizaciones en general y destinos turísticos	No
Cristal International Standards	Sello	Internacional	<p>Este sello se especializa en el diseño de protocolos de salud, seguridad, calidad y control de riesgos para empresas turísticas mediante su programa Protek Destination Assurance. Por el Covid-19, Cristal International Standards incluyó el protocolo POSI-Check para prevenir la propagación de infecciones, es decir, se diseñó "para formular y supervisar una respuesta eficaz a las infecciones transmisibles en hoteles y restaurantes de todo el mundo" (Hosteltur 2021; Intertek Group pcl. 2021).</p>	Empresas de hospedaje y alimentos y bebidas	Sí

Tabla I. Continuación...

Categoría	Alcance	Descripción general	Aplicación	Requiere pago ¿Sí, no, otro?
Stay Clean & Safe Covid-19 Protected	Sello Internacional	Este protocolo ofrece un plan de acción regido por normas y medidas recomendadas por la empresa Ecolab; proporcionan servicios de higiene y sanitización mediante acciones integrales de limpieza y desinfección que son auditados y certificados (SCS 2020, Santa Fe Grupo Hotelero 2021).	Empresas del sector turístico	Sí
Sharecare VERIFIED with Forbes Travel Guide	Sello Internacional	El sello tiene por objetivo la verificación de más de 360 estándares de seguridad sanitaria global (The Five Star Travel Corporation 2021). Los rubros en que se enfoca son: protocolos de higiene y salud, productos, limpieza, mascarillas y EPP, ventilación, otros. Alrededor de 873 empresas de hospedaje como de alimentos y bebidas a nivel internacional, incluido México, han obtenido este distintivo.	Empresas del sector turístico	Sí
Sello de Calidad Punto Limpio V2020	Sello Nacional	El sello tiene por objetivo la verificación de Punto Limpio tiene por objetivo guiar a los establecimientos turísticos para acatar prácticas de higiene en sus modelos de gestión empresarial y con ello proteger la salud, al mismo tiempo que se fomenta la cultura de la calidad higiénica sanitaria en la prestación del servicio (Amador-Mercado 2021).	Empresas del sector turístico	No
Protocolo de Prevención COVID-19 “Mesa Segura”	Sello Nacional	La Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, elaboró el protocolo “Mesa Segura”, basado en la norma NOM-251-SSA1-2009 que refiere a las “Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios”, para la reapertura de los restaurantes y que deben especificarse en el “Análisis de peligros y de puntos críticos de control” (CANIRAC 2020). Este sello requiere atender la “Lista de Comprobación ante el COVID-19-Retorno al Trabajo”.	Empresas del sector turístico	No

Tabla I. Continuación...

Categoría	Alcance	Descripción general	Aplicación	Requiere pago ¿Sí, no, otro?
Purely Palace	Exclusivo de Palace Resorts y Le Blanc Spa Resorts	Este protocolo de higiene, limpieza y seguridad fue diseñado para implementar medidas preventivas y reforzar estándares de calidad, seguridad e higiene para clientes y colaboradores ante el COVID-19. El protocolo se “integra por 140 medidas de control de calidad sanitaria y procesos para proteger la salud”; atiende ocho áreas de acción: seguridad para colaboradores, recepción, habitaciones, controles de sanidad y distanciamiento social en áreas públicas, otros (Palace Resorts 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena hotelera	Inversión por parte de la cadena hotelera
Global Cleanliness Council Marriott International	Exclusivo de Marriott	El Consejo de Limpieza Global se integra por diversos especialistas a fin de atender la pandemia de COVID-19. Este consejo se provee de estándares, normas y comportamientos de limpieza de hotelaría global diseñados para reducir el riesgo y mejorar la seguridad de clientes y colaboradores (Marriott International Inc. 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena hotelera	Inversión por parte de la cadena hotelera
Hard Rock Safe + Sound	Exclusivo de Hard Rock	Este programa fue preparado por un equipo de expertos en hospedaje y actividades recreativas-lúdicas, en colaboración con Ecolab y NSF International, así como la Organización Mundial de la Salud y el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades; el protocolo se integra por 272 puntos de inspección (Hard Rock Café International, Inc. USA. 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
How we care Iberostar	Exclusivo de Iberostar	La cadena hotelera española Iberostar elaboró sus protocolos de desinfección e higienización sanitaria con la finalidad de brindar a sus clientes altos estándares de desinfección y mayor tranquilidad, se enfoca en las siguientes áreas: entorno, estándares de higiene, espacio social y experiencia innovadora (Iberostar Hoteles y apartamentos, S.L. 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena hotelera	Inversión por parte de la cadena hotelera

Tabla I. Continuación...

Categoría	Alcance	Descripción general	Aplicación	Requiere pago ¿Sí, no, otro?
IHG Group Clean Promise	Exclusivo de IHG	Clean Promise busca la optimización en los procesos de limpieza y servicios de apoyo; se basa en las recomendaciones estratégicas de Cleveland Clinic, Ecolab y Diversey (IHG 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
Estándares Extraordinarios Grupo Vidanta	Exclusivo de Grupo Vidanta	Este protocolo es operado por un departamento de sanitización que supervisa la capacitación, implementación y auditoría de las directrices sanitarias en apego a lineamientos nacionales e internacionales (Vidanta 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
Real Clean Camino Real	Exclusivo de Camino Real	Este protocolo responde a las siguientes medidas: bienvenida segura, áreas interiores desinfectadas, lobby desinfectado, uso de gel antibacterial, sanitización en la habitación, uso de químicos no dañinos, otros (Camino Real Group 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
Clean Stay Hilton	Exclusivo de Hilton	Este programa se diseñó en conjunto con RB, fabricantes de Lysol y Dettol para intensificar la rigurosidad de los estándares de limpieza, ofrecer seguridad y tranquilidad. Las áreas de atención son: habitaciones, ama de llaves, áreas públicas, amenities e instalaciones (Hilton 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
Commitment to care for our guests Grupo Hotelero Las Brisas	Exclusivo de Grupo Hotelero Las Brisas	El protocolo tiene altos estándares en saneamiento, limpieza e higiene en todas sus instalaciones; además incluye recomendaciones de autoridades locales e internacionales.	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
Viaja con confianza Grupo Posadas	Exclusivo de Grupo Posadas	Lo respalda "3M División Comercial de Productos para Limpieza y Desinfección"; se sustenta en las recomendaciones del gobierno mexicano, el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades, la Organización Mundial de la Salud y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (POSADAS 2020).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera

Tabla I. Continuación...

Categoría	Alcance	Descripción general	Aplicación	Requiere pago ¿Sí, no, otro?
CleanComplete Verification AMResorts	Exclusivo de AMResorts	Es un "Programa de Calidad e Higiene de 360 grados" que trabaja en las siguientes áreas: bienestar, procedimientos de limpieza de habitaciones, saneamiento, otros; refuerza POSI-Check y FoodCheck (AMResorts 2020).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena hotelera	Inversión por parte de la cadena hotelera
Protocolo Covid Free CDMX	De aplicación y alcance estatal	A partir de junio 2020, este protocolo está disponible en el sitio protocolocovid.mx , en el cual se especifican lineamientos de prevención, seguridad, higiene y estímulos fiscales; se estima que este protocolo pueda sumarse al Sello Punto Limpio (Senado de la República 2020).	Empresas del sector turístico en general	No
Los Cabos te cuida	De aplicación y alcance estatal	Este protocolo busca reforzar las medidas de salud y seguridad para reactivar el turismo en el destino y mantener el sello Safe Travels y Sharecare (Fideicomiso de Turismo Los Cabos 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera
Certificado de Buenas Prácticas Sanitarias para el sector turístico de Yucatán	De aplicación y alcance estatal.	Este certificado forma parte del Plan de Recuperación Turística que tiene por finalidad garantizar altos estándares de calidad y certidumbre sanitaria para el sector; se basa en POSI-Check, Punto Limpio y Distintivo H, otros (Gobierno del Estado de Yucatán 2021).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	No
Certificado en Protección y Prevención Sanitaria en Instalaciones Turísticas para el sector turístico del Estado de Quintana Roo	Exclusivo de Grupo Hotelero Las Brisas	El CPPSIT es un conjunto de criterios de protección y prevención sanitaria y contribuir a la reactivación turística. Es voluntario, gratuito, refrendable, de alcance estatal y aplicable a todos los prestadores de servicios turísticos. Atiende áreas como: recepción, equipo y protección, alimentos y bebidas, mantenimiento, otras (Quintana Roo, Gobierno del Estado 2020).	Empresas de hospedaje propios de esta cadena	Inversión por parte de la cadena hotelera

protocolos recae en la incorporación de directrices de bioseguridad, principalmente; mientras que entre sus diferencias se identifica el giro de aplicación, por ejemplo: Safehotels sólo se puede emplear para establecimientos de hospedaje en tanto que los demás tienen un alcance mayor, es decir, pueden utilizarse en diferentes tipos de establecimientos del sector turístico (hospedaje, transporte, agencias de viajes, otros), incluso a nivel destinos, como sucede con Cristal International Standards mediante su programa Protek Destination Assurance.

Estos protocolos se sustentan en las directrices establecidas por la Organización Mundial de la Salud y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, lo cual es trascendental para atender las medidas de bioseguridad ante el COVID-19. Por otra parte, sólo Safe Travels se otorga de manera gratuita a través de la Secretaría de Turismo en México, los demás, implican un costo por su adquisición y aplicación; sin embargo, es importante mencionar que es de carácter obligatorio que todos los negocios, para su apertura o re-apertura, adquieran equipo de protección (como caretas, cubre-bocas, lentes, guantes), sanitizante/desinfectante (por ejemplo gel de alcohol, tapetes), toma de temperatura (ejemplo oxímetros, termómetro infrarrojo) y opcionalmente tecnologías (códigos QR, asistentes inteligentes como Google Home o Alexa), entre otros; lo cual significa inversión forzosa.

Por otra parte, se ubicaron dos protocolos nacionales, el Sello de Calidad Punto Limpio V2020 y el Protocolo de Prevención COVID-19 "Mesa Segura", ambos diseñados con directrices específicas para atender la pandemia vigente. Los dos son de carácter voluntario y gratuito; además están basados en los lineamientos de la Secretaría de Salud y las disposiciones del

gobierno federal, principalmente.

Para las cadenas hoteleras con propiedades en México se logró identificar que en algunos casos tienen en sus establecimientos protocolos nacionales e internacionales como el Sello Punto Limpio V2020 y Safe Travels, no obstante, cada cadena diseñó un protocolo de exclusividad para sus marcas; estos protocolos coinciden en su interés por proteger y mantener seguros al huésped y a colaboradores, mediante altos estándares de seguridad e higiene y bioseguridad aplicables en sus todas sus instalaciones y equipamiento.

Se encontraron algunos protocolos de carácter voluntario, gratuito y refrendable para destinos o entidades con vocación turística, como Los Cabos, el protocolo Covid free de la Ciudad de México, el sector turístico del Estado de Yucatán y Quintana Roo, los cuales también se diseñaron en coordinación con Secretaría de Salud, gobierno federal y representantes del sector turístico; de tal modo que al igual que las cadenas hoteleras, estas entidades han incorporado protocolos adicionales con la finalidad de reforzar las medidas de salud y seguridad encaminados a reactivar la actividad turística y, con ello mantener u obtener otros protocolos, como el sello Safe Travels, el sello Punto Limpio V2020, Cristal International Standards, Distintvo H, otros.

Si bien esta búsqueda no ha sido exhaustiva por los alcances de la investigación y la disponibilidad de la información, aquí se presenta un panorama general de los protocolos (de seguridad e higiene y bioseguridad) que se han adoptado en México como parte de las estrategias y acciones que tienen por objetivo contribuir a la reactivación del sector turístico.

La pandemia actual ha incidido en el surgimiento y adopción de estos

protocolos por varias razones: son un requerimiento para la re-apertura o apertura de las actividades esenciales y no esenciales, como el turismo que implica el contacto entre personas y la movilidad de las mismas (en diferentes escalas territoriales); ofrecen estándares de seguridad e higiene y bioseguridad que ayudan a que los prestadores de servicios turísticos dispongan de medidas para gestionar el riesgo y minimizarlo con el objetivo de proteger a los viajeros; además de elevar la confianza de éstos para motivar su desplazamiento turístico, consumir productos y servicios, paliar la incertidumbre y el miedo, al mismo tiempo que proteger al personal que labora en dicho sector, así como a las comunidades anfitrionas.

La aplicación de estos protocolos, en suma con otras estrategias como la vacunación han permitido que en el sector turístico se cuente con directrices de un entorno seguro y confiable que han coadyuvado positivamente, aunque a paso lento, en la recuperación de este sector, según lo que permiten observar las cifras reportadas por la Secretaría de Turismo (2021), por ejemplo véase el rubro de los ingresos de divisas de viajeros internacionales a México, ya que de enero a junio 2021 se captaron 7,814.7 millones de dólares frente al mismo periodo año anterior, en el que la derrama fue de 6,514.2 millones de dólares, significa que se tuvo una variación positiva del 20.0%.

En consideración de la importancia de los protocolos aquí descritos, se ubica pertinente que futuras investigaciones permitan conocer si se han implementado en apego a las directrices de las instituciones de salud; aunado a ello, obtener información del impacto real que estos protocolos han tenido en colaboradores y viajeros; de igual manera, habrá que indagar el alcance de aplicación que se ha logrado y

estar vigilante de los requerimientos que podrá demandar esta pandemia respecto a la bioseguridad para el turismo en los próximos años, lo cual de momento se traduce en incertidumbre.

Por último, se recomienda incorporar estrategias adicionales que sean alcanzables a todo el sector por ejemplo financiamiento, capacitación, concientización por parte del viajero, avances en la vacunación, entre otras acciones que además de priorizar la protección la vida, la sostenibilidad y fomentar el desplazamiento turístico (seguro en un entorno de confianza), permitan sostener la economía.

Agradecimientos

Se agradece al árbitro anónimo que proporcionó sus valiosos comentarios que permitieron mejorar el presente escrito.

Referencias

- Amador-Mercado, C. Y. 2021.** Distintivos turísticos en México. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria* 4 9(18): 35-36.
- AMResorts. 2020.** CleanComplete Verification. Consultado el 12 de agosto de 2021: <https://info.amresorts.com/es/cleancomplete>
- Camino Real Group. 2021.** Real Clean. Consultado el 15 de agosto de 2021: <https://www.caminoreal.com/promocion/real-clean>
- CANIRAC. 2020.** CANIRAC Protocolo Mesa Segura. Consultado el 13 de agosto de 2021: https://canirac.org.mx/images/notas/files/Protocolo%20Reapertura%20-%20Mesa%20Segura_compressed.pdf
- Entrepreneur Media, Inc. 2021.** Medidas de reapertura de los restaurantes: Conoce el Protocolo 'Mesa Segura'. Consultado el 14 de agosto de 2021: <https://www.entrepreneur.com/article/350738>
- Fideicomiso de Turismo Los Cabos. 2021.** Los Cabos te cuida. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://www.visitaloscabos.travel/industria/los-cabos-te-cuida/>

- Gobierno del Estado de Yucatán. 2021.** Yucatán lanza programa de certificación sanitaria para el sector turístico. Consultado el 13 de agosto de 2021: http://www.yucatan.gob.mx/saladeprensa/ver_notas.php?id=2892
- González, A. 2020.** Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal del establecimiento de alojamiento, provincia de Tlaxiahuacan ante la presencia del SARS CoV-2. *Investigación y Desarrollo* 13: 1-10.
- Hard Rock Café International, Inc. USA. 2021.** Hard Rock Safe + Sound. Consultado el 13 de agosto de 2021: https://www.hardrockhotels.com/files/5829/21-HRH-Safe_Sound_Fact_Sheet_Update.pdf
- Hilton. 2021.** Clean and ready for you. Consultado el 14 de agosto de 2021: <https://www.hilton.com/en/corporate/cleanstay/>
- Hosteltur. 2021.** POSI Check una solución para la prevención de la propagación de COVID-19. Consultado el 13 de agosto de 2021: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/022198_posi-check-una-solucion-para-la-prevencion-de-la-propagacion-de-covid-19.html
- Iberostar Hoteles y apartamentos, S.L. 2021.** Principios: entorno seguro, espacio social, experiencia innovadora, estándares de higiene. Lo cuidamos todo para cuidar de ti. Consultado el 15 de agosto de 2021: <https://www.iberostar.com/how-we-care/>
- IGH. 2021.** IHG way of clean. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://www.ihg.com/content/us/en/customer-care/clean-promise>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 2020.** Resultados de la Encuesta Telefónica de Ocupación y Empleo (ETOE). Resultados de Junio 2020. Consultado el 13 de agosto de 2021: https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/etoe/doc/etoe_presentacion_resultados_junio_2020.pdf
- Intertek Group p.l. 2021.** POSI-Check. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://cristalstandards.com/services/modules/posi-check> consultado 06/8/2021
- López Baeza, N. S. 2020.** Safe travels, la nueva certificación para las empresas y destinos turísticos. Consultado el 05 de agosto de 2021 <https://www.entornoturistico.com/safe-travels-la-nueva-certificacion-para-las-empresas-y-destinos-turisticos/>
- Loza, L. A. P. 2021.** Cultura de bioseguridad en la gestión de servicios turísticos. *Maya-Revista de Administración y Turismo* 3(1): 44-56.
- Marriot International Inc. 2021.** Marriott International Launches Global Cleanliness Council to Promote Even Higher Standards of Cleanliness in the Age of COVID-19. Consultado el 22 de agosto de 2021: <https://news.marriott.com/news/2020/04/21/marriott-international-launches-global-cleanliness-council-to-promote-even-higher-standards-of-cleanliness-in-the-age-of-covid-19>
- Millán-García, C. H., G. G. I. Castro & M. D. V. Pérez. 2021.** Perspectivas laborales en el turismo en México post-Covid 19. *Ciencia y Sociedad* 46(2): 85-106.
- Monroy, H. C. 2020.** El turismo doméstico como base de la recuperación post Covid-19 de la actividad turística en México. *Revista Latinoamericana de Investigación Social* 3(3): 72-79.
- Operadora Hotelera Brisas, S.A. de C.V. and Promotora Punta NIZUC, S.A. de C.V. 2020.** Reopening Protocol 2021. Consultado el 14 de agosto de 2021: <https://www.brisas.com.mx/en/reopening-protocol/>
- Palace Resorts. 2021.** Palace Resorts y Le Blanc Spa Resorts presentan “purely palace”, un programa especialmente diseñado para garantizar la seguridad y salud de todos nuestros huéspedes. Consultado el 15 de agosto de 2021: <https://www.palaceresorts.com/es/sala-de-prensa/palaceresorts-le-blanc-spa-resorts-presentan-purely-palace>
- POSADAS. 2020.** Viaja con confianza. Seguridad, higiene y flexibilidad para volver a viajar y hospedarte con nosotros. Consultado el 14 de agosto de 2021: https://www.posadas.com/comunicado/ViajaconConfianza_ManualHuespedesPOSADAS.pdf
- Quintana Roo, Gobierno del Estado. 2020.** Iniciamos con la “certificación en protección y prevención sanitaria en instalaciones turísticas (CPPSIT)” en Quintana Roo. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://qroo.gob.mx/sedetur/iniciamos-con-la-certificacion-en-proteccion-y-prevencion-sanitaria-en-instalaciones> consultado
- Safehotels. 2021.** Hotel Certification. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://safehotels.com/safehotels-certifications/>
- Santa Fe Grupo Hotelero. 2021.** Krystal Hotels and Resorts. Stay clean and Safe. Acciones para una estancia segura. Consultado el 14 de agosto de 2021: <https://www.krystal-hotels.com.mx/>

- stay-safe-and-clean
- SCS. 2020.** Stay Clean & Safe. Consultado el 17 de agosto de 2021: <https://staycleanandsafe.com/#slider>
- SECTUR. 2018.** TURISMO 2040. Consultado el 13 de agosto de 2021: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/412719/Turismo_2040_Poli_tica_Turi_stica_de_Estado.pdf
- Secretaría de Turismo. 2020.** Sello de Calidad Punto Limpio. Consultado el 09 de agosto de 2021: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-de-calidad-punto-limpio>
- Secretaría de Turismo. 2021.** Resultados de la Actividad Turística Junio 2021. Consultado el 13 de agosto de 2021: [http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2021-06\(ES\).pdf](http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2021-06(ES).pdf)
- Senado de la República. 2020.** Proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta al gobierno federal a incluir dentro del plan de reactivación turística, la certificación “Covid free”, así como la creación de una autoridad certificadora. Consultado el 17 de agosto de 2021: https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/2/2020-06-17-1/assets/documentos/PA_MC_Sen_Castanon_COVID_FREE.pdf
- Teodorović, J. 2020.** Global health and safety trends in tourism. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://ehl.vhs.edu.rs/2020/2020-07.pdf>
- The World Tourism Organization. 2021.** Declaración de Punta Cana. Consultado el 21 de agosto de 2021: <https://www.unwto.org/es/americas/declaracion-de-punta-cana-reunion-extraordinaria-ministros-turismo-de-americas>
- Toledo Villacís, M. 2021.** Estrategias post-COVID 19 para reactivar el Turismo local en el Ecuador: Caso provincia de Tungurahua. *Green World Journal* 4 (1-003): 1-12.
- Topadventure.com. 2021.** Viajes. Destinos en México con el sello Safe Travels. Consultado el 06 de agosto de 2021: <https://topadventure.com/viajes/Destinos-en-Mexico-con-el-sello-Safe-Travels-20201230-0001.html>
- The Five Star Travel Corporation. 2021.** Health Security for Your Peace of Mind. Consultado el 17 de agosto de 2021: <http://www.forbestravelguide.com/health-security-verified>
- UNWTO. 2020.** Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo. Consultado el 13 de agosto de 2021: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-06/200606%20-%20UNWTO%20Global%20Guidelines%20to%20Restart%20Tourism%20ES.pdf>
- Vidanta. 2021.** Un nuevo estándar en la excelencia. Consultado el 14 de agosto de 2021: <https://estandaresextraordinarios.vidanta.com/>
- World Travel and Tourism Council. 2021.** Safe Travels: protocolos globales y sellos. Consultado el 05 de agosto de 2021: <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/SafeTravels%20Documents/WTTC%20Safe%20Travels%20Stamp%20Guide%20Spanish.pdf?ver=2021-02-25-203248-873>