

SISTEMA DE INDICADORES PARA EL FOMENTO DE UN TURISMO SOSTENIBLE POST COVID 19 EN CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

SYSTEM OF INDICATORS FOR THE PROMOTION OF POST COVID 19 SUSTAINABLE TOURISM IN COMMUNITY TOURISM CENTERS

Ing. Erika Pierina Arturo Solórzano¹

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López,
Campus Politécnico El Limón Km 1½ vía La Pastora, Calceta, Manabí

Contacto: erikaarturo1997@gmail.com

RESUMEN

Con el propósito de diseñar una herramienta de gestión sostenible para centros de turismo comunitario como estrategia de desarrollo post covid 19 se hizo la presente investigación la cual se llevó a cabo con una secuencia metodológica de 4 fases previamente estudiadas a partir de 8 referentes metodológicos. A través de una investigación bibliográfica se hizo un análisis de 4 diferentes sistemas de indicadores que sirvieron como base para la matriz de sistema de indicadores que se diseñó; la misma que se desarrolla con una metodología que tiene como principal técnica de evaluación “La Técnica de Semaforización” desarrollada por la Secretaria de Turismo de México la misma que detecta el nivel de prioridad de la aplicación de determinado indicador para tomar acciones y corregir errores; finalmente dicho sistema fue validado con un panel de 9 expertos quienes determinaron la importancia de los indicadores y través de la prueba W de Kendal se pudo determinar que no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en las opiniones emitidas por los expertos al validar el sistema de indicadores y que por lo tanto dicho sistema es apto para ser aplicado en los emprendimientos turísticos comunitarios; considerando que en base a los resultados este sistema de indicadores tiende a poner mayor atención el ámbito de gestión económico- empresarial puesto que es en cual se notó mayor declive por cuanto que la mayoría de los emprendimientos son manejados de forma empírica y por dicha razón este ámbito es propicio para mejorar la gestión.

Palabras clave: Modelo de gestión, Desarrollo sostenible, Sistema de indicadores, Turismo comunitario, Pandemia.

ABSTRACT

In order to design a sustainable management tool aimed at community tourism centers as a post-covid 19 development strategy, this research was carried out which was carried out with a methodological sequence composed of 4 phases previously studied from 8 methodological references. Through a bibliographic research, an analysis was

made of 4 different indicator systems that served as the basis for the indicator system matrix that was designed; the same that is developed with a methodology whose main evaluation technique is "The Traffic Light Technique" developed by the Secretary of Tourism of Mexico (SECTUR, 2009), which detects the priority level of the application of a certain indicator to take actions and correct mistakes; finally this system was validated with a panel of 9 experts who determined the importance of the indicators and through the Kendal W test it was determined that there is no statistical evidence that indicates a lack of agreement in the opinions expressed by the experts when validating the system indicators and that therefore said system is suitable to be applied in community tourism enterprises.

Keywords: Management model, Sustainable development, System of indicators, Community tourism, Pandemic.

INTRODUCCIÓN

La actividad turística a nivel mundial para el año 2019 tuvo un incremento del 4% en relación al año 2018 según el barómetro de estadísticas turísticas de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019); esto debido a los bajos costos de vuelos de las compañías aéreas, sumado a ello las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) que han permitido generar nuevos canales de comunicación para la comercialización de productos y servicios; sin embargo la razón que más destaca es una nueva y amplia oferta turística relacionada al fenómeno del turismo sostenible; que por sus características natas establecen nuevas formas de alojamiento, transporte y actividades vivenciales que generan mayores opciones para los turistas y nuevas experiencias. Lo anterior aduce a que cada vez más el desarrollo del turismo está ligado a los objetivos de desarrollo sostenible propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) los mismos que se ajustan a la tendencia del año 2019 donde claramente la OMT, (2019) indica que "la clave del desarrollo turístico está en saber cómo compatibilizar el crecimiento con el respeto a las personas, el patrimonio y el medio ambiente local" con el claro objetivo de considerar a la sostenibilidad como un modelo que hace necesaria la participación de entes públicos, entes privados, población local y turistas para hacer efectiva la cadena de valor.

No obstante el panorama turístico que se visualizaba para el año 2020 era alentador, pues se consideró que tendría un incremento entre el 3% y 4% debido a eventos internacionales programados para este año; sin embargo el mundo no espero la pandemia generada por SARS-COVID19 la misma que generó la paralización de la actividad dejando como resultado cuantiosas pérdidas económicas para el sector que

de acuerdo con un artículo periodístico publicado por (Expreso, 2020) entre enero y mayo fueron de 320 millones de dólares para el turismo mundial, adicional a ello según el sitio web mexicano (El Economista, 2020) hubo una destrucción de 120 millones de empleos directos afectando de manera crucial la economía de personas que dependen de este sector económico.

Pese a la pésima situación generada por esta pandemia; hay quienes actualmente ya se encuentran trabajando para reactivar la actividad turística; muestra de ello se citan las labores realizadas por la Secretaria Nacional de Turismo de México (SENATUR, 2020) quien estableció una “Actualización del Protocolo de atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por covid-19”, conjuntamente también se suma un cronograma informativo para la reapertura de actividades turísticas implementadas por el gobierno de Chile, el mismo que ha logrado resultados palpables muestra de ello es que de acuerdo con Secretaria Nacional de Turismo (SERNATUR, 2020) se han recuperado 10 mil puesto de trabajos gracias a la reapertura de restaurantes. Otra iniciativa fue tomada por el gobierno de Uruguay quien desarrolló el 28 de septiembre del 2020 un evento virtual dedicado al turismo rural por el día mundial del turismo con el objeto de “reflexionar sobre la capacidad excepcional del turismo para crear oportunidades fuera de las grandes ciudades y preservar en todo el mundo el patrimonio cultural y natural” (Ministerio de Turismo de Uruguay, 2020).

El escenario en Ecuador para la reactivación turística ha generado un enfoque al turismo rural con la iniciativa del programa turístico “Te prometo Ecuador” promovido por el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2020) el mismo que tiene la finalidad de apelar a la conciencia de los ciudadanos por visitar aéreas turísticas con espacios abiertos dentro del país y para ello el MINTUR ha elaborado una Guía General de Bioseguridad para el uso de zonas rurales, haciendas, lodges, campamentos, entre otros lugares que reciben viajeros con el claro objetivo de reactivar el turismo nacional con los respectivos protocolos de bioseguridad. Las iniciativas de reactivación mencionadas anteriormente son muestra del interés internacional y nacional para hacer posible el desarrollo turístico pese a las condiciones actuales generadas por la pandemia; de tal modo la tendencia de desarrollo que se observa está relacionada con un turismo alternativo en espacios abiertos para de tal forma evitar aglomeraciones.

En ese sentido la provincia de Manabí por sus cualidades geográficas es poseedora de áreas rurales que poseen potencialidades turísticas para ser aprovechadas como recursos turísticos, así como también la cultura popular y tradicional propia del pueblo montubio unido al desarrollo de la actividad agropecuaria, matizada por la diversidad de cultivos y el potencial natural representado por montañas, bosques, ríos y cascadas (Bravo & Zambrano, 2017, p. 16); todas estas cualidades son propicias para el desarrollo de las poblaciones locales a través de emprendimientos turísticos comunitarios que en su conjunto se desarrollen como centros de turismo comunitario (CTC); no obstante es necesaria la adopción de una herramienta de evaluación de la sostenibilidad que permita conocer cuál es la situación real de estas áreas turísticas; sin embargo son limitados los sistemas de indicadores que cumplan con las características necesarias para este tipo de emprendimientos, a su vez que estos no deban de ser tan complejos para su aplicación para poder establecer resultados claros y verificables.

En respuesta a esta problemática; la investigación actual ofrece una herramienta de evaluación de la actividad turística a través de un sistema de indicadores dirigido para centros de turismo comunitario que tenga como cimientos los pilares de la sostenibilidad; considerando que la actividad turística comunitaria en los últimos años ha ido en aumento ya sea por el auge de turistas que prefieren realizar actividades que no impliquen destruir un entorno sino más bien disfrutar de manera consciente y respetuosa, no solo con el ambiente si no también con las comunidades receptoras. (Becerras 2010). Es importante entender la importancia que hoy en día denota el turismo comunitario de manera especial en áreas rurales ya que son zonas amplias en las cuales se puede disfrutar de un clima agradable, aire limpio, degustar de la gastronomía local, comprar artesanía propia del lugar para incentivar al desarrollo de la economía local de este tipo de lugares; y más aún en la nueva normalidad a la que tanto turistas como prestadores de servicios y productos turísticos se deben de acoger para poder reactivar el turismo.

MATERIALES Y MÉTODOS

El área de estudio es la provincia de Manabí con un enfoque especial a los emprendimientos turísticos de la zona rural, el sistema de indicadores fue elaborado a partir del análisis de diversos trabajos científicos con los cuales se determinaron 8

metodologías simultáneas con el tema de investigación. Las fases consideradas se describen a continuación:

FASE I. ANÁLISIS DE PROPUESTAS METODOLÓGICAS

El propósito fase I fue determinar que indicadores son los más apropiados de acuerdo instituciones nacionales e internacionales, tales como la Asociación de Ecuatoriana de Ecoturismo y Aventura [ASEC], Programa de Pequeñas Donaciones [PPD], Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], Organización Mundial de Turismo [OMT], Universidad de las Américas [UDLA], Rainforest Alliance y la Unión Europea; quienes han establecido indicadores de sostenibilidad. Consecuentemente y función de los 300 indicadores que se estudiaron y luego de un filtrado a través de la matriz de integración de criterios se determinaron un total de 91 indicadores compatibles con la investigación.

FASE II. DISEÑO DE MATRIZ DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

Esta fase posee alta relevancia puesto que es la esencia de este trabajo de investigación, ya que se diseñó el Sistema de indicadores turísticos de sostenibilidad en sus 4 ejes de acción como el ambiental, socio-cultural, económico – empresarial; para llevar a cabo este propósito se utilizó la técnica de lluvia de ideas para generar alternativas de indicadores sumado a esto se tuvo en consideración los 70 indicadores estudiados en la fase I. El formato de la matriz de indicadores se compone por la designación de un código diferenciador por cada indicador, los mismos que a su vez pertenecen a un ámbito ya sea ambiental, socio-cultural, económico – empresarial y consecuentemente a un criterio por cada tipo de ámbito; la metodología de evaluación de la matriz se basa en la escala de Likert con un puntuación del 1 al 5 en dónde (1 es “TOTALMENTE EN DESACUERDO”, 2 “EN DESACUERDO”, 3 “INDIFERENTE O NEUTRO”, 4 “DE ACUERDO” y 5 “TOTALMENTE DE ACUERDO” con lo estipulado en el indicador.

FASE III. DISEÑO DE MATRIZ DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

En la fase III se explica la metodología de uso y aplicación del sistema de indicadores propuesto; dicha metodología se compone por 5 pasos (1. Diagnóstico del emprendimiento a evaluar, 2. Aplicación del sistema de indicadores, 3. Análisis

evaluativo a través de la técnica de Semaforización, 4. Emisión de conclusiones y 5. Propuesta de mejoras). Es relevante mencionar la importancia que tiene el análisis evaluativo a través de la técnica de semaforización debido a que a partir de la aplicación de ésta es posible llegar a la toma de decisiones; es por ello que resulta imprescindible la explicación del uso de esta herramienta; siendo así, la metodología de aplicación se basa en los colores del semáforo (Verde = Condición favorable, Amarillo = Condición preventivo y Rojo = Condición prioritaria); a cada una de estas condiciones se las evalúa con una escala valorativa del 1 al 5 en dónde; califica con 1 a la condición prioritaria diferenciada por el color rojo; califica del 2 al 3 a la condición preventiva identificada con el color amarillo y finalmente califica del 4 al 5 a la condición favorable reconocida con el color verde.

FASE IV. VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL SISTEMA DE INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD

En ésta fase se sometió el sistema de indicadores a una revisión y validación generada por expertos a través de la metodología Delphi y para su efecto se hizo un selección y conformación de un grupo conformado por 9 expertos, quienes posteriormente hicieron la validación de los indicadores a través de una ficha de evaluación donde debían de calificar a cada uno de los indicadores con una escala valorativa del 1 al 10; en donde 1 era el puntaje más bajo "Insuficiente" y 10 el más alto "Suficiente"; los cuales indicaban el grado de relevancia que tenían dichos indicadores y para la confirmación de la aceptación que tuvieron los indicadores fue necesario realizar la prueba estadística W de Kendal la cual determinó no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en los criterios emitidos por los expertos; es decir que de acuerdo con los expertos el sistema de indicadores es apto para el propósito del mismo.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos se establecen según la metodología antes ya explicada, de tal manera que a continuación se muestran y se desarrollan por cada una de las fases metodológicas.

FASE I. DETERMINACIÓN ANALÍTICA DE LOS INDICADORES APROPIADOS

Para el efecto de ésta fase se analizó, se procesó y se filtró un total de 300 variables que corresponden a diferentes sistemas de indicadores de sostenibilidad determinados por los siguientes autores determinados en el cuadro 2 que se refleja a continuación:

Cuadro 2. Sistemas de indicadores de diversos autores.

NOMBRE DEL SISTEMA	AUTOR Y AÑO	COMPOSICIÓN	DESGLOSE		
			CRITERIOS	INDICADORES	VARIABLES
S 1. Manual de buenas prácticas de turismo en áreas naturales con gestión comunitaria,	([ASEC], [PPD], [PNUD], [OMT], & [UDLA], 2012)	3 Criterios 23 Indicadores 75 Variables	C. Ambiental,	7	27
			C. Socio-cultural	5	15
			C. Administrativo y de servicios	11	33
			B.P. Ambientales	11	60
S 2. Guía De Buenas Prácticas De Turismo Sostenible Para Comunidades De Latinoamérica,	Servicio Holandés De Cooperación Al Desarrollo, Rainforest Alliance & Counterpart (2017).	4 Buenas practicas 32 indicadores 153 variables	B.P. Económico Empresariales	10	30
			BP. Socio – Culturales	4	22
			B.P. Integrales	6	41
			SS. Gestión de destinos	1	3
S 3. Sistema Europeo de Indicadores Turísticos	Unión Europea (2016).	4 Subsistemas 12 Indicadores 43 Variables	SS. Valor Económico	4	11
			SS. Incidencia Social	5	13
			SS. Impacto ambiental	7	16
			Protección ambiental. Servicio al cliente. Satisfacción de la población local.	-	29
S 4. Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos -Guía práctica.	OMT, (2005).	12 Indicadores 29 Variables			
TOTAL				79	300

Fuente: Elaboración propia a partir de autores.

La determinación bibliográfica de indicadores permitió a través del filtrado de 300 variables anexadas a 79 indicadores a la disminución coherente con la matriz de integración criterios con la misma que se establecieron un total de 91 indicadores que tenían similitud uno con otro de acuerdo al ámbito de comparación; tal como se evidencia en el cuadro 3.

Cuadro 3. Total de Indicadores de sostenibilidad filtrados a través de la matriz de integración de indicadores.

S 1		S 2		S 3		S 4		PROMEDIO TOTAL DE INDICADORES
ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	ANTES	DESPUÉS	
Criterios ambientales		Buenas prácticas ambientales		Subsistema de impacto ambiental		Indicadores de desarrollo sostenible		
27	15	60	18	16	7	29	6	

Criterios socio-culturales	Buenas prácticas socio culturales	Subsistema de incidencia social	Indicadores de desarrollo sostenible					
15	7	22	4	13	6	29	4	
Administrativos y de servicios	Económico – empresariales	Subsistema valor económico	Indicadores de desarrollo sostenible					
33	6	31	6	11	3	29	4	
-	-	Buenas prácticas integrales	Subsistema de gestión de destinos	Indicadores de desarrollo sostenible				
-	-	41	3	3	1	29	1	
TOTAL								
75	28	154	31	43	17	29	15	91
TOTAL								

Fuente: Elaboración propia.

FASE II. DISEÑO DE MATRIZ DE INDICADORES

El diseño de la matriz de sistema de indicadores de sostenibilidad es producto del filtrado de los indicadores mencionados en el epígrafe anterior de los cuales se determinaron aquellos que tenían mayor similitud el uno con el otro a través de la matriz de integración de criterios; sin embargo de acuerdo a criterio de la autora no todos se ajustan a la realidad y características de los emprendimientos comunitarios, razón por la cual se consideró discernir de manera objetiva para determinar los indicadores precisos que se apeguen a realidad turística del área de estudio en función de sus principales limitantes y potencialidades quedando con un total de 14 criterios compuestos por 45 indicadores (ver cuadro 3.) la misma que es de carácter cuantitativo y cualitativo puesto que se establecen indicadores medibles en función a valores determinados por la escala de Likert llamada así por su creador Rensis Likert, (1932) citado por Llauradó, (2014) quien afirma que es una “herramienta de medición que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado”.

Continuamente de acuerdo al contenido del sistema de indicadores la matriz está compuesta por el ámbito de aplicación, por el criterio a evaluar y por el indicador específico con el que se evalúa cada criterio, adicional a ello se le designa una codificación por componente de tal manera que determina el código para cada indicador; en función a ello se explica en el cuadro 4:

Cuadro 4. Descripción de los elementos de la matriz de sistema de indicadores

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
ÁMBITO	<p>Se le conocerá como ámbito a las dimensiones de gestión sostenible y se le designa como código las letras seguido por un guion (A – B -C); en ese sentido en la matriz del sistema de indicadores de sostenibilidad se proponen 3 ámbitos de gestión, los mismos que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental: Está compuesto por 5 criterios con un total de 14 indicadores. Gestión socio-cultural: Está compuesto por 3 criterios con un total de 6 indicadores. Gestión económica – empresarial: Está compuesto por 6 criterios con un total de 25 indicadores.
CRITERIO	<p>Se le conocerá como criterio a los elementos de los 3 ámbitos de gestión sostenible propuestos y se le designa como código números arábigos seguidos por un punto (1. 2. 3. 4. 5., etc.)</p>

INDICADOR	Se le conocerá como indicador al sub-elemento de los elementos de criterio por cada uno de los 3 ámbitos de gestión sostenible antes mencionados y se le designa como código números romanos seguidos por un asterisco (1* – 2* – 3* - 4* -5*, etc.).
	Se conocerá como código a la serie designada a cada indicador (A-1.1*); el cual se compone de los siguientes elementos:
	A-1.1*
CÓDIGO:	<ul style="list-style-type: none"> La letra (A-1.1*) identifica al ÁMBITO; es decir (Gestión ambiental, gestión socio – cultural y gestión económico – empresarial). El primer número (A-1.1*) identifica al CRITERIO; es decir (Manejo del agua, Manejo energético, entre otros). El segundo número junto al asterisco (A-1.1*) identifica el indicador, es decir (Eficiencia del mecanismo de ahorro del agua, Consumo de agua al mes del establecimiento turístico, entre otros).
ESCALA VALORATIVA	<p>Se conocerá como escala valorativa al nivel de aceptación del cumplimiento de cada indicador aplicado por el emprendimiento turístico; siendo el mecanismo valorativo el establecido por la escala de Likert; tal como se explica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Califica con 1 cuando el encuestado determine que está “TOTALMENTE EN DESACUERDO” con lo estipulado en el indicador. Califica con 2 cuando el encuestado determine que está “EN DESACUERDO” con lo estipulado en el indicador. Califica con 3 cuando el encuestado determine que está “INDIFERENTE O NEUTRO” con lo estipulado en el indicador. Califica con 4 cuando el encuestado determine que está “DE ACUERDO” con lo estipulado en el indicador. Califica con 5 cuando el encuestado determine que está “TOTALMENTE DE ACUERDO” con lo estipulado en el indicador.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez comprendida la composición del sistema de indicadores a continuación en el cuadro 5 se determina dicha matriz.

Cuadro 5. Matriz de Sistema de indicadores de sostenibilidad

MATRIZ DE SISTEMA DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD								
ÁMBITO A. GESTIÓN AMBIENTAL								
CRITERIO	Nº	CÓD.	INDICADOR	VALORACIÓN SEGÚN ESCALA DE LIKERT				
				1 (TD)	2 (ED)	3 (N)	4 (DA)	5 (TA)
A-1. Manejo del agua	1	A-1.1*	1. El mecanismo de ahorro de agua que utiliza el emprendimiento es eficaz.					
	2	A-1.2*	2. El nivel del consumo de agua en el establecimiento es consiente.					
	3	A-1.3*	3. La información que entrega a los turistas para el ahorro del agua genera buenos resultados.					
A-2. Manejo energético	4	A-2.1*	1. El mecanismo de ahorro de energía que utiliza el emprendimiento es eficaz.					
	5	A-2.2*	2. El nivel del consumo de energía en el establecimiento es consiente.					
	6	A-2.3*	3. La información que entrega a los turistas para el ahorro de energía genera buenos resultados.					
A-3. Manejo de aguas residuales y excretas	7	A-3.1*	1. El programa de manejo de aguas residuales es eficaz.					
	8	A-3.2*	2. La producción de abono a partir de excretas animales es efectivo.					
A-4. Manejo de desechos sólidos	9	A-4.1*	1. El programa de manejo de desechos sólidos es efectivo.					
	10	A-4.2*	2. La información brindada a los turistas para incentivar a la separación de desechos sólidos para el reciclaje genera buenos resultados.					
	11	A-4.3*	3. El manejo de desechos inorgánicos para la elaboración de abono a partir de desechos vegetales es efectivo.					
A-5. Manejo de recursos naturales, flora y fauna.	12	A-5.1*	1. La información que entrega a los turistas para incentivar a la protección de los recursos naturales genera buenos resultados.					
	13	A-5.2*	2. Son efectivas las acciones encaminadas para la protección, conservación y gestión de la biodiversidad y de los paisajes locales.					

	14	A-5.3*	3. Las certificaciones verdes obtenidas por emprendimiento comunitario generan mayor atracción de los turistas.					
ÁMBITO B. GESTIÓN SOCIO – CULTURAL								
CRITERIO	Nº	CÓD.	INDICADOR	VALORACIÓN SEGÚN ESCALA DE LIKERT				
				1 (TD)	2 (ED)	3 (N)	4 (DA)	5 (TA)
B-1. Participación en las actividades productivas de la comunidad local	15	B-1.1*	1. Las plazas de empleo que genera el establecimiento en su mayoría son destinadas para la población local.					
	16	B-1.2*	2. Los talleres de producción brindados fomentan nuevas fuentes de ingresos económicos, tales como la venta de artesanías u otros productos que sean generados por personas o microempresas locales.					
B-2. Revalorización cultural y producción alimentaria.	17	B-2.2*	1. Su contribución a eventos culturales, religiosos, académicos y benéficos que se realizan en la comunidad es activo.					
	18	B-2.2*	2. La señalización y documentación de las áreas de producción alimenticia como huertos orgánicos y el área de procesamiento de productos alimenticios es la adecuada y efectiva.					
B-3 Satisfacción de la comunidad local	19	B-3.1*	1. La comunidad local se encuentra satisfecha por los impactos generados por el turismo.					
	20	B-3.2*	2. El emprendimiento contribuye en proyectos sociales como programas de educación ambiental, reforestación y la producción de un huerto orgánico.					
ÁMBITO C. GESTIÓN ECONÓMICO – EMPRESARIAL								
CRITERIO	Nº	CÓD.	INDICADOR	VALORACIÓN SEGÚN ESCALA DE LIKERT				
				1 (TD)	2 (ED)	3 (N)	4 (DA)	5 (TA)
C-1. Rendimiento de la empresa turística	21	C-1.1*	1. Luego de la pemoctación de un turista en el establecimiento; este retorna en cierto periodo de tiempo.					
	22	C-1.2*	2. La pemoctación de los turistas por mes es rentable para el establecimiento.					
	23	C-1.3*	3. El empleo directo en el sector turístico en relación al empleo total del destino es suficiente.					
C-2. Planificación estratégica	24	C-2.1*	1. El plan administrativo para el desarrollo turístico con enfoque estratégico que ostenta la misión y visión de la empresa es efectivo de acuerdo al rendimiento económico del establecimiento.					
	25	C-2.2*	2. El manual de procesos de los servicios ofertados genera calidad en el servicio; haciendo de estos oportunos y de calidad.					
	26	C-2.3*	3. Las alianzas estratégicas establecidas con otras instituciones del sector económico son efectivas para el rendimiento económico del establecimiento.					
	27	C-2.4*	4. El registro estadístico de los turistas permite obtener información clave para posterior a ello determinar estrategias de mercado.					
	28	C-2.5*	5. La construcción de la infraestructura del emprendimiento fue planificada por un profesional para que no genere afectaciones al medio ambiente.					
	29	C-2.6*	6. La distribución de la infraestructura turística en el espacio, tales como señalética es adecuada.					
C-3 Comunicación y publicidad empresarial.	30	C-3.1*	1. La publicidad por medios físicos es efectiva y se ve reflejada en el rendimiento económico del establecimiento.					
	31	C-3.2*	2. La publicidad por medios digitales es efectiva y se ve reflejada en el rendimiento económico del establecimiento.					
	32	C-3.3*	3. Los medios digitales en la realización de reservas por parte de los clientes es efectiva.					
	33	C-3.4*	4. La comunicación interna con los empleados garantiza una buena relación entre la estructura organizacional y clientes.					
C-4. Seguridad y manejo laboral	34	C-4.1*	1. El manual de puestos laborales logra estandarización en el servicio y la mitigación de actividades poli funcionales.					
	35	C-4.2*	2. Las políticas sobre normas de conducta para el personal y los visitantes son totalmente aplicadas.					
	36	C-4.3*	3. Los beneficios de ley otorgados a los empleados se encuentran conforme a lo establecido al Código Orgánico de Laboral.					
	37	C-4.4*	4. Los empleados se encuentran capacitados y preparados para atender emergencias o desastres.					
	38	C-4.5*	5. La seguridad de las instalaciones como la señalización en función de los criterios de seguridad es óptima.					
C-5. Capacitación	39	C-5.1*	6. Los intérpretes o guías dentro del emprendimiento están debidamente capacitados					
	40	C-5.2*	1. El personal del emprendimiento turístico tiene preparación profesional en turismo.					
	41	C-5.3*	2. El emprendimiento turístico brinda capacitación continua a sus empleados.					
C-6.	42	C-6.1*	1. La estrategia de entrega de servicio al cliente es efectiva.					

Servicio al cliente	43	C-6.2*	2. La evaluación realizada a los clientes sobre la calidad del servicio ofertado permite la toma prudente de decisiones.					
	44	C-6.3*	3. Los servicios ofertados obedecen a los estándares de calidad siendo seguros y confiables.					
	45	C-6.4*	4. El personal del establecimiento proyecta una buena imagen (calidad de los uniformes, buena presentación de las instalaciones, cortesía).					

Fuente: Elaboración propia.

FASE III: DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA EL USO Y APLICACIÓN DEL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN SOSTENIBLE

La metodología de uso del sistema de indicadores anteriormente diseñado es la siguiente:

- 1) Identificación y diagnóstico del emprendimiento turístico comunitario a evaluar.
- 2) Aplicación de la matriz de sistema de indicadores, señalando si cumple o no cumple con los indicadores.
- 3) Análisis evaluativo de los resultados obtenidos a través técnica de interpretación de semaforización de acuerdo a la calificación determinada por las escalas valorativas (ver cuadro 6.)

Cuadro 6. Metodología de análisis evaluativo de la Matriz de Sistema de indicadores de sostenibilidad.

CRITERIOS	NÚMERO DE INDICADORES	EVALUACIÓN DE INDICADORES CON LA TÉCNICA DE SEMAFORIZACIÓN		
		VERDE (Condición favorable)	AMARILLO (Condición preventivo)	ROJO (Condición prioritaria)
Gestión ambiental	14	Según escala valorativa 4 y 5 (de acuerdo y totalmente de acuerdo)	Según escala valorativa 2 y 3 (neutral y de acuerdo)	Según escala valorativa 1 (totalmente en desacuerdo)
Gestión socio – cultural	6			
Gestión económico empresarial	25			

Fuente: Elaboración propia.

- 4) Determinación de conclusiones a través de informe estadístico que permita conocer la situación actual de la gestión sostenible del emprendimiento comunitario.
- 5) Propuesta de un programa estratégico que permita atenuar las falencias y mejorar la gestión turística acorde a los resultados obtenidos con la aplicación del sistema de indicadores.

FASE IV. VALIDACIÓN DE INDICADORES

El siguiente apartado constituye la Validación del Sistema de indicadores, mediante el criterio de expertos o también conocido como metodología Delphi; para de tal manera certificar la utilidad y pertinencia del sistema de indicadores antes ya mencionado, a través de un panel de expertos asociados al tema en desarrollo, según Método Delphi.

A continuación, se presenta la secuencia de actividades necesarias para la validación del modelo como propuesta para que las comunidades logren un desarrollo turístico sostenible.

(1) SELECCIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS

Con el fin de trabajar en el proceso de validación del Sistema de indicadores fue prudente seleccionar un grupo de 9 profesionales denominados “expertos” (ver cuadro 7.), los cuales fueron seleccionados ya sea por estudios teóricos de esta actividad, especialistas de la práctica de la gestión turística y directivos o funcionarios de Departamentos de Turismo del territorio, de manera que en los análisis se incluyan sus criterios desde diferentes puntos de vista y que al mismo tiempo se complementen.

(2) CONSULTA A EXPERTOS

El instrumento fue aplicado a los nueve expertos seleccionados con las instrucciones correspondientes. Se les solicitó otorgar una puntuación en función de la relevancia de los mismos para el sistema de indicadores antes ya propuesto y mencionado; de tal manera que el criterio para valorar fue de 1 como (Insuficiente) hasta 10 como (Suficiente), dando como principales resultados los expuestos a posteriormente.

A través de la valoración 9 de los 45 indicadores obtuvieron una puntuación entre 9 y 9,44 puntos; siendo esos indicadores los que se expresan en el cuadro 8 y considerados como los indicadores de mayor relevancia.

Cuadro 8. Indicadores de mayor relevancia.

GESTIÓN AMBIENTAL			
A-1.3*	14	El mecanismo de ahorro de energía que utiliza el emprendimiento es eficaz.	9,00
A-5.2*	113	Son efectivas las acciones encaminadas para la protección, conservación y gestión de la biodiversidad y de los paisajes locales.	9,00
GESTIÓN SOCIO – CULTURAL			
B-1.2*	116	Los talleres de producción brindados fomentan nuevas fuentes de ingresos económicos, tales como la venta de artesanías u otros productos que sean generados por personas o microempresas locales.	9,33
B-2.2*	117	Su contribución a eventos culturales, religiosos, académicos y benéficos que se realizan en la comunidad es activo.	9,33
GESTIÓN ECONÓMICO – EMPRESARIAL			
C-3.4*	133	La comunicación interna con los empleados garantiza una buena relación entre la estructura organizacional y clientes.	9,00
C-4.3*	136	Los beneficios de ley otorgados a los empleados se encuentran conforme a lo establecido al Código Orgánico de Laboral.	9,44
C-4.4*	137	Los empleados se encuentran capacitados y preparados para atender emergencias o desastres.	9,11
C-4.5*	138	La seguridad de las instalaciones como la señalización en función de los criterios de seguridad es óptima.	9,11
C-6.4*	145	El personal del establecimiento proyecta una buena imagen (calidad de los uniformes, buena presentación de las instalaciones, cortesía).	9,11

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el cuadro 8. se pudo determinar que los indicadores de mayor importancia se encuentran en el ámbito de gestión económico – empresarial; dando a deducir que dichos indicadores son mejor valorados debido a la importancia de la sostenibilidad, equidad y equilibrio que involucra el aspecto económico puesto que es uno de los factores que influyen de manera directa en el nivel de calidad de vida de las comunidades, dado que la interacción y participación activa de los miembros de las comunidades en los emprendimientos comunitarios garantiza de cierto modo estabilidad laboral la cual a su vez garantiza la educación como parte fundamental de la gestión socio – cultural; consecuentemente el fomento de la educación prepara a personas consientes y comprometidas con el cuidado, protección y conservación del ambiente.

Desde el punto de vista empresarial, es verdaderamente importante una adecuada gestión en los emprendimientos turísticos comunitarios debido a que esta gestión promueve el brindar servicios de calidad que se ajusten a las necesidades del entorno y que a sus satisfagan las necesidades más evidentes de los turistas; otra arista de este tema es la satisfacción de los empleados con los beneficios otorgados por el emprendimiento comunitario, tales como los beneficios sociales que enmarca el código orgánico de trabajo de la nación y entre otros que pudiesen enmarcarse y definirse por el mismo emprendimiento.

Continuado con la valoración de expertos; éste determinó que 4 de los 45 indicadores obtuvieron una puntuación entre 7 y 7.88; siendo esos indicadores los que se indican en el cuadro 9 y considerados de menor relevancia.

Cuadro 9. Indicadores de menor relevancia.

GESTIÓN AMBIENTAL			
A-3.1*	17	El programa de manejo de aguas residuales es eficaz.	7,00
GESTIÓN SOCIO – CULTURAL			
B-2.2*	118	La señalización y documentación de las áreas de producción alimenticia como huertos orgánicos y el área de procesamiento de productos alimenticios es la adecuada y efectiva.	7,88
GESTIÓN ECONÓMICO – EMPRESARIAL			
C-1.1*	121	Luego de la pernociación de un turista en el establecimiento; este retorna en cierto periodo de tiempo.	7,77
C-4.1*	134	El manual de puestos laborales logra estandarización en el servicio y la mitigación de actividades poli funcionales.	7,88

Fuente: Elaboración propia.

Las valoraciones determinadas en el cuadro 9 para la gestión ambiental, socio – cultural y económico - empresarial oscilan entre 7 y 7,88 puntos donde cabe recalcar que pese a tener la menor puntuación entre una escala del 1 al 10; la puntuación obtenida no es tan baja por que no bajan de 7 y llegan hasta 7,88, en ese sentido se

puede determinar que la importancia de estos indicadores es buena y necesaria para los emprendimientos turísticos comunitarios de la costa norte de Manabí.

(3) PRUEBA W DE KENDALL

A partir de la valoración de expertos a continuación se procede a realizar la Prueba W de Kendall en el SPSS; la misma que determinará el coeficiente de concordancia entre los expertos al momento de designar la puntuación por cada indicador.

En la prueba W de Kendall se considera:

- H_0 : Existe concordancia casual (los expertos coinciden por azar)
- H_1 : No existe concordancia casual (los expertos coinciden no por casualidad, sino por su conocimiento acerca del tema).

Teniendo clara la metodología de la Prueba W de Kendall a continuación se procede su realización y aplicación; de tal manera que en el cuadro 10. se muestra las puntuaciones emitidas por los expertos; sin embargo, a través del procesamiento de dichos puntajes en el SPSS se considera como datos importantes la columna 3 que es la media o promedio de cada uno de los indicadores; en la misma que se marca con color rojo aquellos indicadores que obtuvieron una puntuación entre 7 y 7,88 puntos y de color verde aquellos indicadores con una puntuación mayor a 9 puntos.

Cuadro 10. Estadístico descriptivo de los indicadores.

I	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo	I	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
I1	9	8,7778	1,7873	5	10	I26	9	8,1111	2,61937	3	10
I2	9	8	2,29129	3	10	I27	9	8,6667	2,23607	4	10
I3	9	8,8889	1,83333	5	10	I28	9	8,5556	1,23603	7	10
I4	9	9	1,65831	5	10	I29	9	8,5556	1,01379	7	10
I5	9	8,2222	2,10819	5	10	I30	9	8,7778	1,7873	5	10
I6	9	8,7778	1,7873	5	10	I31	9	8,3333	1,22474	7	10
I7	9	7	3,04138	1	10	I32	9	8,6667	1,73205	5	10
I8	9	8,2222	2,58736	2	10	I33	9	9	1,32288	7	10
I9	9	8,5556	2,00693	4	10	I34	9	7,8889	1,76383	5	10
I10	9	8,5556	2,4037	4	10	I35	9	8,4444	1,33333	7	10
I11	9	8,1111	2,08833	4	10	I36	9	9,4444	0,88192	8	10
I12	9	8,5556	2,4037	4	10	I37	9	9,1111	1,16667	7	10
I13	9	9	1,32288	7	10	I38	9	9,1111	1,16667	7	10
I14	9	8,5556	1,74005	5	10	I39	9	8,2222	1,71594	5	10
I15	9	8	2,54951	3	10	I40	9	8,2222	0,97183	7	9

I16	9	9,3333	1,41421	6	10	I41	9	8,4444	1,74005	5	10
I17	9	9,3333	1,41421	6	10	I42	9	8,8889	1,45297	6	10
I18	9	7,8889	2,57121	3	10	I43	9	8,7778	1,7873	5	10
I19	9	8,8889	1,2693	7	10	I44	9	8,5556	1,74005	5	10
I20	9	8,7778	1,7873	5	10	I45	9	9,1111	1,05409	7	10
I21	9	7,7778	1,85592	4	10						
I22	9	8,3333	1,87083	5	10						
I23	9	8,1111	1,76383	5	10						
I24	9	8,7778	1,7873	5	10						
I25	9	8,3333	2,23607	4	10						

Fuente: Elaboración propia.

Consecuente al cuadro 10 de estadísticos descriptivos a continuación en el cuadro 4.11 se reflejan los rangos promedios de los indicadores.

Cuadro 11. Rangos promedios de los indicadores.

I	Rango promedio (R.P.)	I	R.P.	I	R.P.	I	R.P.	I	R.P.
I1	24,44	I11	16,83	I21	14,17	I31	17,89	I41	21,94
I2	21,56	I12	23,78	I22	21,94	I32	23,61	I42	26,67
I3	27,00	I13	27,00	I23	19,39	I33	26,61	I43	25,44
I4	26,50	I14	21,67	I24	26,22	I34	18,44	I44	23,00
I5	21,78	I15	16,89	I25	21,17	I35	20,56	I45	27,44
I6	24,56	I16	31,78	I26	19,11	I36	30,72	.	.
I7	13,50	I17	31,78	I27	24,33	I37	28,22	.	.
I8	20,44	I18	16,94	I28	22,50	I38	28,22	.	.
I9	22,83	I19	24,72	I29	21,17	I39	20,11	.	.
I10	23,78	I20	26,22	I30	26,22	I40	15,89	.	.

Fuente: Elaboración propia.

Producto de los rangos promedios de los indicadores se despliega la prueba final de W de Kendall, la misma que se indica en el cuadro 12.

Cuadro 4.12. Estadístico de prueba W de Kendall

Estadísticos de prueba	
N	9
W de Kendall ^a	,153
Chi-cuadrado	60,597
Gl	44
Significación asintótica	,049

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Elaboración propia a partir de prueba W de Kendall

La significación asintótica evidencia un valor de probabilidad menor al 5% ($P_v \leq 0,05$), se cumple la región crítica; se rechaza H_0 , por tanto, no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en las opiniones emitidas por los expertos al validar el sistema de indicadores para los emprendimientos turísticos comunitarios diseñados

para la costa norte de Manabí en los ámbitos de gestión ambiental, socio – cultural y económico – empresarial, de tal manera que el sistema de indicadores diseñado es apto para ser aplicado en los emprendimientos que se han estudiado y a su vez también pueden ser ajustados a emprendimientos que cumplan cierta similitud con los que en este documento se han establecido.

CONCLUSIONES

El diseño del sistema de indicadores de sostenibilidad fue un proceso riguroso donde a través del estudio de diferentes indicadores de diversos autores de alta relevancia se pudo establecer una matriz con escala valorativa Likert de 45 indicadores que comprenden los ámbitos de gestión ambiental, gestión socio – cultural y gestión económico – empresarial; dicha matriz pasó por un proceso de evaluación a través de la metodología Delphi aplicada a 9 expertos en la se pudo determinar a través de la prueba W de Kendall que reveló que no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en las opiniones emitidas por los expertos al validar el sistema de indicadores para los emprendimientos turísticos comunitarios diseñados para la costa norte de Manabí y que por lo tanto dicho sistema es apto para ser aplicado en los emprendimientos turísticos comunitarios.

El instrumento propuesto se caracteriza principalmente por ser una herramienta de gestión para dirigir emprendimientos turísticos comunitarios; además que favorece a esa parte importante del sector turístico a quienes se les denomina emprendedores puesto que son quienes hacen posible que el turismo se convierta en un herramienta dinamizadora de la economía de diferentes territorios; a su vez dichos indicadores funcionan como una herramienta de evaluación de destinos turísticos su la infraestructura, la planta turística, y la satisfacción de la demanda, en este caso esos mismos elementos en comunidades donde existen emprendimientos turísticos comunitarios.

El propósito del diseño de estos indicadores no solo se enfoca en que sirvan para evaluar sino que también en que favorezcan a la mejora de la calidad de los productos y servicios turísticos y la mejora de la calidad de vida de la población local en función de los resultados que se obtienen mediante el proceso evaluativo; puesto que si esta herramienta de evaluación se utiliza de manera idónea es posible que contribuya al

fomento de un turismo mucho más consciente en emprendimientos turísticos comunitarios golpeados por la pandemia generada por SAR Covid – 19, considerando que el sector turístico ha sido hasta el momento uno de los más devastados y por la naturaleza del virus las personas optan por hacer turismo en áreas abiertas donde no haya tantas aglomeraciones y es por eso que esta herramienta de evaluación es imprescindible para aquellos destinos que están optando por un turismo rural y en donde sus operaciones no son regidas por una herramienta de gestión que les permita la conservación del espacio turístico y que por ende promueve un turismo sostenible para preservar y asegurar la existencia de los recursos turísticos para las generaciones futuras.

LITERATURA CITADA

- Asociación de Ecuatoriana de Ecoturismo y Aventura [ASEC], Programa de Pequeñas Donaciones [PPD], Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], Organización Mundial de Turismo [OMT], Universidad de las Américas [UDLA], (2012). Manual de buenas prácticas de turismo en áreas naturales con gestión comunitaria. Recuperado de <https://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2013/12/ManualBuenasPracticas.pdf>
- Becerras, M., Rudas, G., Andrade, G., Uribe, E., Castro, L., Wills, E., y Durán, A. (2010). *Elementos para la sostenibilidad ambiental del desarrollo*. Recuperado de www.manuelrodriguezbecerra.com/bajar/mejororinoquia.pdf
- Bravo, M., & Zambrano, J. (2017). Producto turístico basado en el potencial agroproductivo de la provincia de Manabí. Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Felix López”, Calcuta. Recuperado el 17 de Junio de 2019, de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/693/1/TT71.pdf>
- El Economista, 2020. Covid-19 provocó pérdidas por 320,000 millones de dólares para el turismo mundial entre enero y mayo. México. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Covid-19-provoco-perdidas-por-320000-millones-de-dolares-para-el-turismo-mundial-entre-enero-y-mayo-20200728-0039.html>
- Expreso, 2020. Pandemia: \$ 320.000 millones de pérdidas en el turismo mundial. Recuperado de <https://www.expreso.ec/actualidad/mundo/pandemia-320-000-millones-perdidas-turismo-mundial-86882.html>
- Gallego, A. (2013). Indicadores de Sostenibilidad Turística: Aplicación de la Capacidad de Carga a la Fiesta del Pulpo de O Carballiño, Ourense – España (tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de Ourense, España. Recuperado de <http://fcetou.uvigo.es/files/docencia/TFG/premios/Indicadores%20de%20sostenibilidad%20turistica.pdf>

- García, N. (2017, 06, 01). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. Cultur. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/328466823_MODELO_DE_GESTION_PARA_FOMENTAR_EL_DESARROLLO_TURISTICO_DE_LAS_COMUNIDADES_MANABITAS_ECUADOR
- Ledezma, M. & Peñaloza, A. (2017). Propuesta de un Modelo de Gestión para el Turismo Comunitario en el Ecuador.(Tesis de Pregrado). Universidad católica de Santiago de Guayaquil facultad de especialidades empresariales, Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8767/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-371.pdf>
- Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. Recuperado el 29 de abril de 2020 en <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Ministerio de Turismo (MINTUR, 2020). Te prometo Ecuador, la iniciativa del Gobierno para la reactivación turística rural. Ecuador. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/te-prometo-ecuador-la-iniciativa-del-gobierno-para-la-reactivacion-turistica-rural/>
- Ministerio de Turismo de Uruguay, 2020. Día Mundial del Turismo - "Turismo y desarrollo rural". Uruguay. Recuperado de <https://www.gub.uy/ministerio-turismo/comunicacion/noticias/dia-mundial-del-turismo-turismo-desarrollo-rural>
- OMT (Organización Mundial del Turismo). (2018). Evolucion del turismo mundial según la OMT. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>
- OMT (Organización Mundial del Turismo). (2018). Evolución del turismo mundial según la OMT. Recuperado de <https://www.aprendedeturismo.org/evolucion-del-turismo-mundial-segun-la-organizacion-mundial-del-turismo/>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015). Objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Palomino, B., Gazca, J. & López, G. (2016). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. Revista Número: 30 Enero / Junio 2016. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjcoe7d0pfjAhWIHjQIHTSnDuoQFjAEegQIBBAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5761432.pdf&usq=AOvVaw0_-ymjx3LPY8CBtr_sg6Cs
- Sánchez, D. (2013). Sistema Básico de Indicadores de Sustentabilidad Turística para la Argentina. Recuperado de <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/2cnct-ponencia-sanchez.pdf>

Sancho, A., García, G. & Rozo, E. (2007). Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables, España. *Annals of Tourism research en Español* Vol 9 nº1 2007 , pp150-177. Recuperado de <https://www.uv.es/~sancho/sostenibilidad%20destinospoblaciones%20vulnerables.pdf>

Secretaría de Turismo de México. (2009). Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el Turismo. Recuperado de http://www.ccpy.gob.mx/archivos/documentos-agendas/tmp_201509111566.pdf

Secretaría Nacional de Turismo (SERNATUR, 2020). Coronavirus: conoce las últimas informaciones respecto al Covid-19 y el sector turismo en Chile. Chile. Recuperado de <https://www.sernatur.cl/coronavirus/>

Secretaría Nacional de Turismo de México (SENATUR, 2020). "Actualización del Protocolo de atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por covid-19". México. Recuperado de <https://www.gob.mx/sectur/articulos/actualizacion-del-protocolo-de-atencion-para-personas-en-centros-de-hospedaje-y-restaurantes-durante-la-cuarentena-obligatoria-por-covid-19-240964?idiom=es>