



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA – UNIBE

Escuela de Turismo

“Covid-19 y la transformación de la Ciudad Colonial de Santo Domingo”

Sustentante(s):

Maria del Pilar Herrera Quiñonez 18-0573

Proyecto Final de Grado para optar por el título de
Licenciado(a) en Dirección y Gestión del Turismo

Nombre asesor(a/es):

Gloria Valdés

Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
14 de diciembre de 2020

Resumen

La Zona Colonial, ciudad más visitada por turistas de Santo Domingo ha cerrado sus puertas a causa del Covid-19 por eso hubo una reducción de personal en todos los establecimientos hasta la reapertura del Turismo el 1ero de julio de 2020. Sello Zona Segura crea unos protocolos para garantizar a los turistas tanto internos como externos de que la Ciudad Colonial es un destino que puede ser visitado de forma segura y conforman un sello para la reapertura de muchos hoteles, restaurantes, bar y muchos otros negocios más en la Zona Colonial de Santo Domingo.

Presentaremos estudio prospectivo donde se hará un análisis de los manuales y artículos aplicados sobre el protocolo general de la actividad turística: Manuales de Protocolo General de la actividad turística del (MITUR), programa de fomento del turismo de Ciudad Colonial, artículos sobre el sello de calidad “Zona Segura”, artículos de protocolos que aplicaran para garantizar la salud y Manual de las Directrices Globales de la OMT para reiniciar el turismo. Un análisis de la muestra basada en una guía de entrevista realizadas a tres negocios de la Ciudad Colonial de Santo Domingo representado por medio de graficas que reflejan de la cantidad de empleados, la tasa de empleados de los negocios de la Zona Colonial y comparación de ocupación entre Ciudad Colonial de Santo Domingo y Cartagena. Por último, unas tablas de los indicadores del porcentaje de ocupación de alojamientos turísticos en los primeros trimestres del 2018-2020.

El periodo enero – marzo 2020 ha sido un trimestre fuera de lo usual marcado por el brote del COVID-19. En la Ciudad Colonial este se refleja con una disminución de un 17% en ocupación de alojamiento turisticos, la cual fue disminuyendo durante el primer trimestre por el cierre de



fronteras. Antes de comenzar el Covid – 19 la cantidad de empleado tenía un estimado de 35 a 8 empleados donde cada uno de los negocios durante la pandemia tuvo que reducir su personal de un 43% a un 75%, de empleados suspendidos y desahuciados.

Palabras claves: Covid-19, protocolos, reactivación turismo, Ciudad Colonial, Santo Domingo, Cartagena.

Covid-19 and the transformation of tourism in the Colonial City of Santo Domingo

Abstract

The Colonial Zone, the city most visited by tourists in Santo Domingo, has closed its doors. That is why there was a reduction in staff in all establishments until the reopening of Tourism on July 1, 2020. The Safe Zone Seal creates protocols to guarantee both internal and external tourists that the Colonial City is a destination that can be visited safely and form a seal for the reopening of many hotels, restaurants, bars and many other businesses in the Colonial Zone of Santo Domingo.

We will present a prospective study where an analysis of the manuals and articles applied on the general protocol of tourist activity will be made: Manuals of General Protocol of tourist activity of the (MITUR), program to promote tourism in Colonial City, articles on the seal of quality "Safe Zone", articles of protocols that will be applied to guarantee health and Manual of the UNWTO Global Guidelines to restart tourism. An analysis of the sample based on an interview guide carried out with three businesses in the Colonial City of Santo Domingo represented by means of graphs that reflect the number of employees, the rate of employees of the businesses in the Colonial Zone and comparison of occupation between Colonial City of Santo Domingo and



Cartagena. Finally, some tables of the indicators of the percentage of occupancy of tourist accommodation in the first quarters of 2018-2020.

The period January - March 2020 has been an unusual quarter marked by the COVID-19 outbreak. In the Colonial City this is reflected with a 17% decrease in occupancy of tourist accommodation, which was decreasing during the first quarter due to the closure of borders. Before starting the Covid - 19 the number of employees had an estimated 35 to 8 employees where each of the businesses during the pandemic had to reduce its staff from 43% to 75%, of suspended and evicted employees.

Key words: Covid-19, protocols, reactivation tourism, Colonial City, Santo Domingo, Cartagena.

Índice

Introducción	Pag 6
Metodología	Pag 7
Covid-19, el virus que cambio las operaciones	Pag 8
Protocolos aplicados en la reapertura de las operaciones de los negocios	Pag 9
Estrategias que garantizan la salud y bienestar de los visitantes	Pag 10
Sello Zona Segura	Pag 12
Analisis de la Muestra	Pag 13
• Descripción General del Problema	Pag 13
• Muestra	Pag 13
• Modalidad	Pag 14
• Datos	Pag 14
• Resultados del analisis	Pag 16
• Caso Ciudad Colonial Cartagena, Colombia	Pag 18
Conclusión	Pag 20
Bibliografía	Pag 21
Anexos	Pag 23
Guía de Entrevista a los Restaurantes, Bares u Hoteles	
Guía de Entrevista de Zona Segura	



Introducción

La pandemia ha generado cambios en la industria del Turismo provocando puertas cerradas, desempleos y ausencias, y una recesión económica, donde las empresas turísticas toman en cuenta los protocolos de bioseguridad que garantizan la salud a los empleados y visitantes para la reapertura de las operaciones de los negocios subsistiendo en la pandemia del Covid – 19. El Ministerio de la Presidencia presenta en el Manual de Protocolos de actividades Turísticas un documento donde ayude a prevenir la exposición al COVID-19 en el lugar de trabajo y en entornos que no son de atención médica, además de ofrecer consideraciones de planificación para la prevención de la propagación del COVID-19 en la comunidad.

De igual forma Sello Zona Segura desarrolla una planificación de protocolos por medio de unas combinaciones de estándares de varios países como Europa, de la organización mundial de la salud, de la organización panamericana de la salud, los estándares colombianos y los estándares norteamericanos.

En esta investigación se reflejará todos los protocolos que deben de utilizar para impulsar la actividad turística y con este proyecto presentaremos estrategias del bienestar de salud de los visitantes y personal de servicio, llevando unos estándares para poder sobrevivir a esta pandemia o este nuevo normal.



Metodología

Se realizó un estudio prospectivo debido a que los datos se recogen a medida que fueron sucediendo, es decir, está desarrollando una investigación en base a los datos que surgen durante la pandemia. Se realizó un estudio mediante la revisión de manuales, revistas, artículos académicos, artículos de periódicos y libros. El estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que se buscaba probar teorías en base a mediciones numéricas y análisis estadístico. Y el diseño del estudio es no experimental porque las variables están más cerca a la realidad y no hay manipulación de grupos.

Covid-19, el virus que cambio las operaciones

Según Ricardo Castro en el artículo *Coronavirus, una historia en desarrollo* publicado en la Revista médica de Chile expresa una breve definición y cuando empezó: “La enfermedad por COVID-19 o *novel coronavirus*, es una pandemia global de enfermedad respiratoria aguda causada por este virus, que filogenéticamente está estrechamente relacionado con SARS-CoV. Comenzó en diciembre de 2019 en Wuhan, provincia de Hubei en China y fue declarada pandemia global el 11 de marzo de 2020. La mayoría de los casos de COVID-19 ocurren en adultos. Hoy en día, hay 531.684 casos confirmados en el mundo, con una letalidad de 24.054 casos, lo que equivale a un 4.5%. Esta se tiende a concentrar en adultos mayores.”

A principios de diciembre de 2019, se detectó una neumonía de origen desconocido en la ciudad de Wuhan (China). A raíz de ello, las autoridades sanitarias de China se vieron sorprendidas por una serie de neumonías de origen desconocido que poseía una gran facilidad para su expansión. No se tardó en encontrar cierto paralelismo con las epidemias previas de coronavirus del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) producida en 2003 y del síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS) ocurrida en 2012. Esta nueva epidemia provocaba más fallecimientos, aunque con una menor letalidad. Al virus causante, perteneciente a la familia *Coronarividae*, se le denominó coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), y a la enfermedad, COVID-19.

“El momento de la coyuntura actual es muy duro para el turismo; nunca en la historia se ha dado para el sector algo como lo que está ocurriendo en este año. La última crisis importante del turismo a nivel mundial fue con la llegada del virus SARS 1, que provocó que el turismo



internacional cayera en un 4%. Hoy, con el SARS 2, el COVID-19, se estima una caída mundial en el sector cercana al 40%, una caída histórica,” explico Canseco en *Reinventando el Turismo en tiempos de Covid-19*.

Según Canseco en *Reinventando el Turismo en tiempos de Covid-19* explicando lo importante y la evolución del turismo: “Es vital considerar que los tiempos han cambiado mucho. Ha habido una amplia evolución y, ahora, la cadena de actores del sector Turismo es mucho más grande que la que existía hace 18 años. Hoy ya no solo está la presencia de las agencias de viajes, los restaurantes, los hoteles, los guías de turismo de alta montaña o los artesanos, sino que a ellos se suman segmentos modernos, como el de las convenciones o las ferias, que son centros de entretenimiento.”

Protocolos aplicados en la reapertura de las operaciones de los negocios

El Comité Mundial de Crisis de la OMT para el Turismo ha reunido al sector turístico con el fin de formular una respuesta conjunta del sector al reto sin precedentes de la pandemia de COVID-19. En su quinta reunión, la OMT trasladó el foco de atención a la reactivación del turismo. El Comité refrendó las directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo, un plan de acción centrado en las prioridades para la recuperación del turismo.

- Proporcionar liquidez y proteger el empleo.
- Restablecer la confianza ofreciendo seguridad.



- Aprovechar la colaboración público-privada para una reapertura eficiente, para reiniciar eficientemente el sector turístico, es básica la cooperación público-privada y la cooperación público-pública. No olvidemos que esta pandemia es una amenaza y un reto globales, y que la única manera de salir airosos de esta situación es mediante una respuesta global.
- Abrir fronteras con responsabilidad.
- Armonizar y coordinar protocolos y procedimientos.
- Crear puestos de trabajo con valor añadido gracias a las nuevas tecnologías.
- Convertir la innovación y la sostenibilidad en la nueva normalidad

Estrategias que garantizan la salud y bienestar de los visitantes

Tomando en cuenta las directrices que plantea el Comité de Crisis de la OMT se pudieron realizar una serie de estrategias que garantizan la salud y bienestar de los visitantes aplicando el plan de acción para la recuperación de la actividad turística.

Según el Ministerio de la Presidencia en el Manual de Protocolo general de actividades turísticas explica: “El Centro de Control y Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) elaboró un documento titulado Directrices sobre la Preparación en el Entorno Laboral para el COVID-19. Las mismas pueden ayudar a prevenir la exposición al COVID-19 en el lugar de



trabajo y en entornos que no son de atención médica, además de ofrecer consideraciones de planificación para la prevención de la propagación del COVID-19 en la comunidad.”

“A partir de estas medidas generalizadas, los sectores económicos deberán implementar medidas y procedimientos específicos para garantizar la salud de los empleados y el resto de la comunidad. En este sentido, ministerios relacionados a reapertura, ministerios sectoriales y gremios empresariales deberán trabajar juntos para diseñar los protocolos pertinentes de cada actividad económica para que la reactivación gradual se minimice el riesgo.” De manera específica, para la satisfacción del cumplimiento de los tres enfoques generales, se requiere:

Interacciones Humanas Saludables	1. Asegurar distanciamiento de 6 pies entre empleados y clientes
	2. Reforzar medidas sanitarias para superficies de alto contacto
	3. Proteger a clientes y empleados de individuos enfermos
	4. Asegurar manejo higiénico de productos que entren en contacto con una alta cantidad de personas
Operaciones Empresariales Saludables	5. Identificar y aislar empleados enfermos (chequear la temperatura de empleados)
	6. Permitir licencias flexibles de enfermedad para que los empleados permanezcan en casa cuando estén enfermos
	7. Apoyar flexibilidad en las funciones (ej. Utilizar segundas alternativas de cadenas de suministro y contratistas)
	8. Gestionar el absentismo y permitir el trabajo remoto
	9. Operar múltiples ubicaciones sin el desplazamiento físico
Entorno Empresarial Saludable	10. Limitar el contacto físico entre empleados (ej. Barreras entre estaciones de trabajo, limitar los equipos compartidos, mantener un metro de distancia entre estaciones)
	11. Mejorar las condiciones del edificio y el flujo de aire (ventilación)
	12. Alentar y educar sobre hábitos de higiene
	13. Practicar cambios ambientales rutinarios y específicos (Ej. Si un empleado es positivo al virus)
	14. Imponer el uso de equipo de protección personal



Sello Zona Segura

Zona segura empezó en el mes de marzo - abril a raíz de la pandemia que se generó a nivel mundial, donde unos empresarios de la Zona Colonial, principalmente la Asociación Ciudad Ovando, con Louis Brocker junto con Cristóbal Justiniano con la intención de estructurar una certificación para garantizar que los negocios de la Ciudad Colonial cumplieran con los protocolos de bioseguridad, para ver si había posibilidad de demostrar que los negocios son seguros y que los visitantes se sientan seguros de poder visitarlos.

En una primera fase, se apoyaron del Clúster de Santo Domingo. Donde la Sra. Liliana Mesa presento una propuesta de Zona Segura para 11 de tipos de negocios de la Zona Colonial. Zona Segura es una combinación de estándares de varios países como Europa, de la organización mundial de la salud, de la organización panamericana de la salud, los estándares colombianos y los estándares norteamericanos. La República Dominicana no tenía protocolos de bioseguridad. La primera fase del proyecto es la creación del protocolo de bioseguridad para la zona colonial, como segunda fase es la parte de implementación que se le presento al Clúster de Santo Domingo buscando aporte económico para que apoyara a que los negocios en que se certificaran con un sello local.

El protocolo no solo enfoca prevención; sino prevención y propagación de virus, es decir, si no tambien buenas prácticas en la cocina y de prevención de riesgo.

Bares, restaurantes, hoteles y alojamiento temporales, gifts shops, tiendas de ropas, colmados, guías turísticos, transportes turísticos, salones y museos; los 11 tipos de negocios que conforman



el Sello de Zona Segura. El protocolo no es exactamente el mismo para todos los negocios, pero las medidas y las inspecciones generales son las mismas para todos los negocios.

Analisis de la muestra

Esta pandemia ha obligado a cambiar las costumbre y culturas, por eso se hace notar la alteración de las operaciones de los negocios de la Zona Colonial junto a protocolos que han tenido desarrollar el Sello de Zona Segura para la reactivación de las operaciones de los negocios en una forma segura.

El sector hotelero ha sido uno de los más perjudicados, ya los turistas y ciudadanos no se ven por las calles caminando por la grandiosa calle El Conde y ya los museos no reciben la visita de esas personas interesadas en conocer la historia de la primera ciudad del Nuevo Mundo.

Descripción General del Problema

La Zona Colonial, ciudad más visitada por turistas de Santo Domingo ha cerrado sus puertas. Por eso hubo una reducción de personal en todos los establecimientos hasta la reapertura del Turismo el 1ero de julio de 2020. Sello Zona Segura crea unos protocolos para garantizar a los turistas tantos internos como externos de que la Ciudad Colonial es un destino que puede ser visitado de forma segura y conforman un sello para la reapertura de muchos hoteles, restaurantes, bar y muchos otros negocios más en la Zona Colonial de Santo Domingo.

Muestra

En esta investigación se propone entrevistar a 3 tipos de negocios (hotel, restaurante y bar) que estén operando actualmente en el momento en la Zona Colonial. El propósito es dirigir una breve



entrevista sobre su operación antes y después de la pandemia tomando en cuenta la aplicación de los protocolos y los cambios operacionales en su negocio para hacer una comparativa con los negocios en operación en Cartagena, Colombia.

De igual forma se estará realizando una entrevista a uno de los miembros del Sello Zona Segura, comentándonos un poco del protocolo, como ellos funcionan y que deben de hacer las empresas para ser certificados.

Modalidad

Las entrevistas se llevaron a cabo vía presencial, es decir se agendaron una cita con los dueños o gerente de los negocios turísticos. En caso de que el participante no pueda realizar la entrevista de forma presencial se estará realizando una llamada telefónica o por medio de correo se le estaría enviando la guía de entrevista. La entrevista tuvo una duración de 15 a 20 minutos. Si la entrevista es grabada, se le pedirá el consentimiento al participante, haciéndole saber que solo la investigadora y para uso académico tendremos acceso a la información.

Datos

Yoel Díaz, Encargado de operaciones en Casas del XVI ubicado en la calle Padre Billini 252, explica una pequeña experiencia entre el antes y después de sus operaciones y como han evolucionado. Antes de la pandemia tenían unos 32 a 35 empleados donde ahora solo están trabajando 15 empleados. Casas del XVI estuvo cerrado en todo el tiempo de pandemia hasta la apertura del Turismo. El aumento de cliente no ha ascendido desde que empezó la pandemia de un 70% de ocupación solo un 30%. Por eso, Casas del XVI para brindar un servicio más seguro



se certificó con el Sello de Zona Segura. Una de sus sugerencias como empresa es dar la facilidad del seguimiento a los protocolos y mejora de los mismo por medio de una plataforma. El hotel aplicó unos protocolos como reapertura para la seguridad sanitaria del cliente: toma de temperatura, refuerzo de la limpieza e higiene y reorganización a nivel operacional para poder cumplir con protocolos de seguridad e higiene.

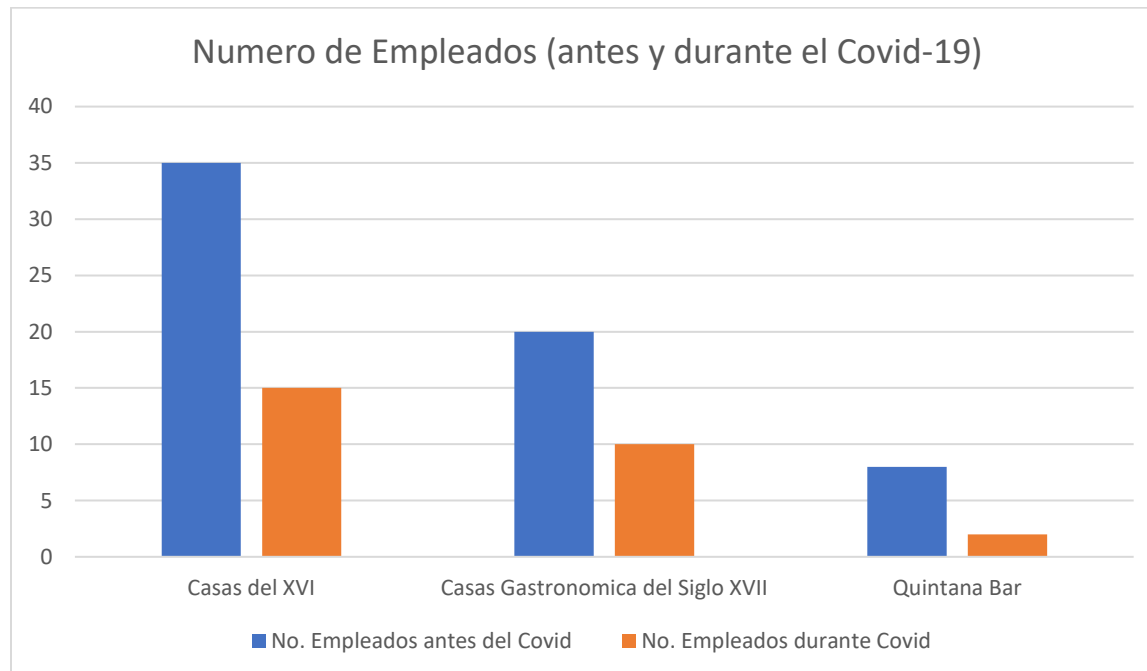
Chef Leandro Diaz, Dueño de Casas Gastronómica del Siglo XVII ubicado en la calle 19 de marzo 203 de la Ciudad Colonial. Antes de la pandemia disponían de 18 a 20 empleados donde redujeron del personal a un 50% con una cantidad de 10 empleados, a pesar de que los demás restaurantes que estuvieron cerrados al principio de la cuarentena, el Chef Leandro declara que estuvieron abiertos. Recomiendan que Zona de Segura debe de ser más inclusivo, “darle más oportunidad para que todos puedan entrar en el Sello de Zona Segura” expresa Leandro. E invertir en promocion para el Sello. Casas Gastronómica del Siglo XVII hizo unos reajustes de protocolos como la toma de temperatura, higienización de manos, uso obligatorio de mascarillas, reducción de mesas y alfombras de limpieza para los zapatos.

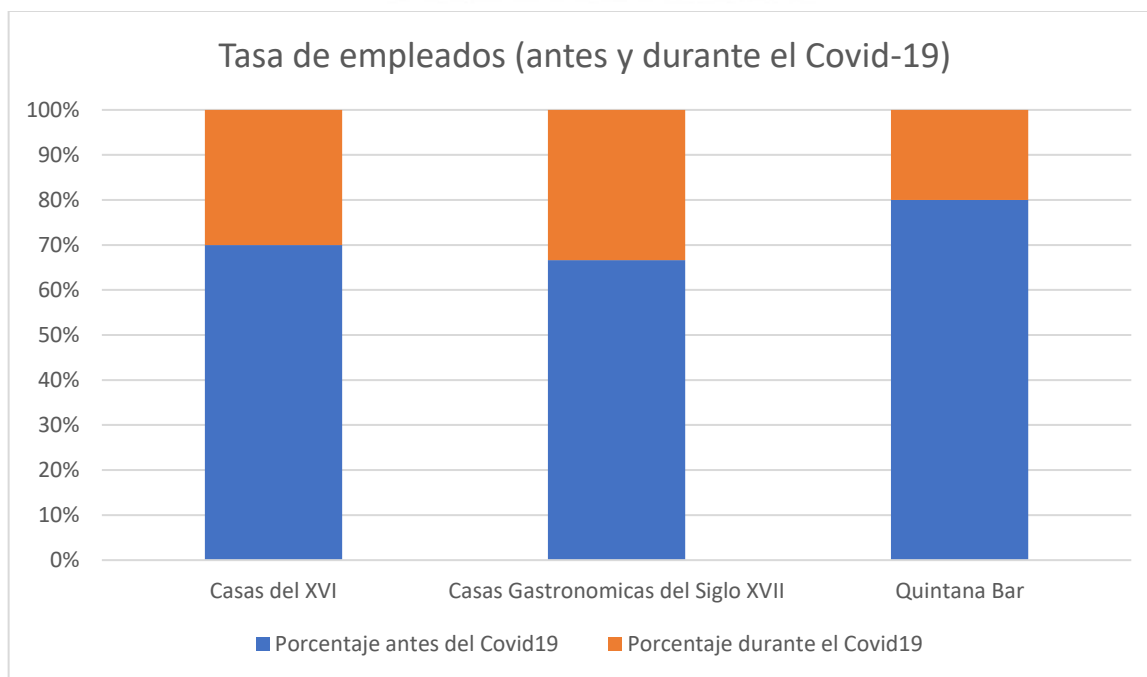
Quintana Bar ubicado en la calle Atarazana 13 de la Ciudad Colonial de Santo Domingo. Antes de la pandemia mantenían una cantidad de 8 empleados donde debieron de reducirlo a 2 empleados. Tuvieron una duración de 7 meses cerrados. Debido al Covid 19 Quintana Bar no permite la entrada de grandes cantidades de personas para no crear aglomeraciones. Están certificados con Zona Segura y de igual forma están certificados con Crystal, se encuentran excelente los protocolos que emplean Zona Segura, donde Quintana Bar tuvo que hacer el proceso desde cero ya que no han aplicado la mitad de los protocolos de la bioseguridad que

poseía el certificado de Zona Segura. Quintana Bar paso a ser un GastroBar introduciendo en su menú una variedad de picaderas que antes no eran vendidas. Tuvieron unos ajustes de protocolo como la toma de temperatura, alfombra para limpiezas de zapatos, desinfección de manos y antebrazos, manitas limpias en todas las áreas, uso de mascarilla y letreros de instrucciones de los protocolos internos.

Resultados del analisis

Estas graficas explican el numero y el porcentaje de empleados antes y durante el Covid – 19 en empresas de alojamiento de lujo boutique, restaurante y bar.





En este cuadro se expresa el total de visitas registradas en la Ciudad Colonial de Santo Domingo por los primeros trimestres de cada año (2018, 2019 y 2020) y tasa de crecimiento comparando 2018/2019 y 2019/2020 viendo reflejado el cambio en la ocupación de alojamiento turisticos luego de la disminución de turistas luego de haber cerrados las fronteras.

INDICADORES ACTIVIDAD TURISTICA CIUDAD COLONIAL	Enero – Marzo 2018	Enero – Marzo 2019	Enero – Marzo 2020	T.C.%	
				19/18	20/19
Total de Visitas Turísticas	196,607	203,854	154,117	4%	-24%
Ocupación de alojamiento turisticos (%)	72%	86%	71%	19%	-17%



Fuente: Ministerio del Turismo. Indicadores Actividad Turística Ciudad Colonial de Santo

Domingo (2018 – 2020)

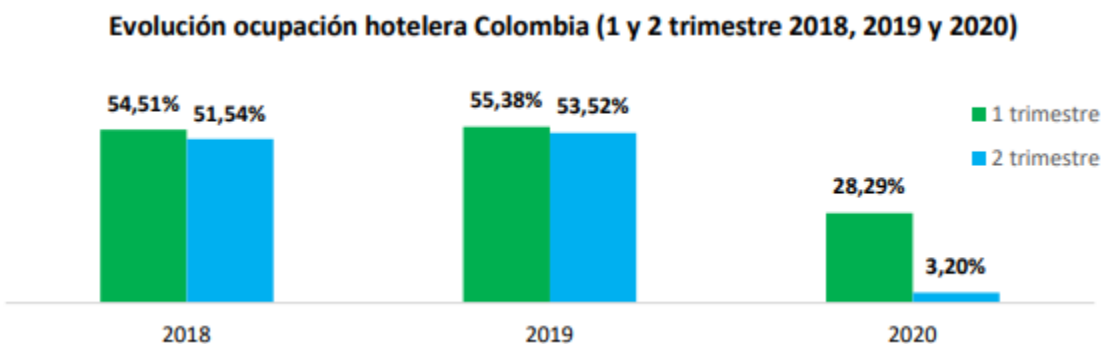
Caso de la Ciudad Colonial de Cartagena, Colombia

Abrió sus puertas después de cinco meses de cierre de muchos de los restaurantes, de que bajara la ocupación hotelera casi a cero y de que la tasa de desempleo aumente en el sector turístico. Sin embargo, a pesar de la esperanza de algunos empresarios, Cartagena aún se siente dormida y la devastación socioeconómica de la pandemia parecen exigir de más esfuerzos de los Gobierno local y nacional.

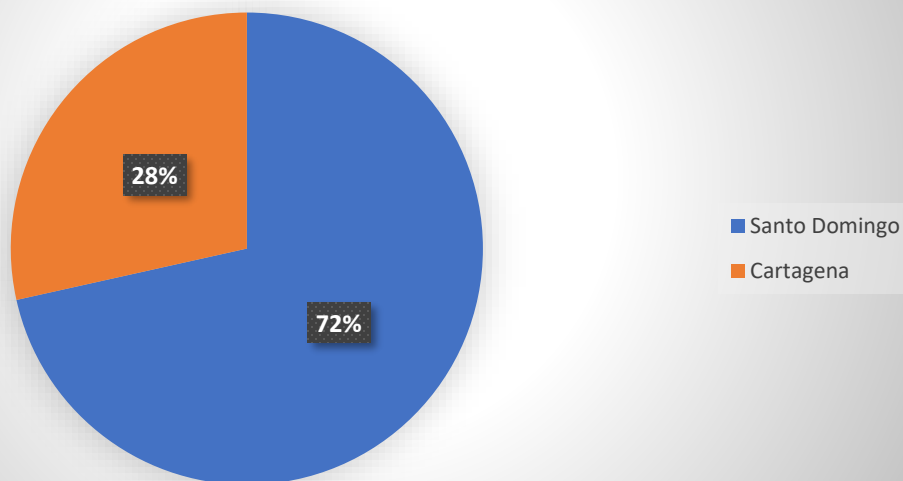
Según una de las entrevistas de la revista SEMANA “La situación que viven en Café del Mar, del que es socio y administrador. Habla mientras, detrás de lonas gruesas que cubren las entradas, unos trabajadores organizan sillas y mesas. Son dos de los 32 empleados que aún siguen, de los 50 que tenía cuando se agudizó la cuarentena, algunos hasta con 15 años de labores. Ellos respaldan muchas de las decisiones tomadas por las autoridades locales. Pero creen que un verdadero alivio sería extender las exenciones tributarias por más tiempo.”

“Candé es una de las nueve marcas del Grupo Empresarial Llamas Arena (Gela). Tiene más de nueve años de inaugurado, pero en septiembre pasado lo trasladaron a la bella casa colonial que hoy ocupa. En su bar ofrecen más de 120 referencias de vino, lo que lo hizo merecedor del Premio de Excelencia 2020 de la revista Wine Spectator. Pero, de sus 180 sillas disponibles, en estos días solo pueden usar las 28 que están en la terraza; y de la planta de 48 trabajadores, solo reactivaron 14.”

“Martha Lucía Noguera, de Cotelco Cartagena, señala que la ocupación de los hoteles cayó hasta el 1,5 por ciento y, a corte de agosto, disminuyeron las ventas en más de 1,1 billones de pesos, es decir, un descenso del 90 por ciento de los ingresos. Las proyecciones para los primeros meses de la reapertura no son muy buenas, porque creen que la demanda se recuperará lentamente. Esto teniendo en cuenta que los sectores productivos, dependientes en su gran mayoría del turismo, abarcan el 42 por ciento de la fuerza laboral, lo que se refleja en la cifra de 20,3 por ciento que alcanzó el desempleo en el trimestre mayo-julio, incluyendo los 85.000 trabajos formales perdidos, según el Dane.”



Ocupacion hotelera en Ciudad Colonial Santo Domingo y Cartagena (1er Trimestre 2020)



COMPARATIVA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIA				
Medidas de Bioseguridad	Ciudad Colonial de Santo Domingo		Ciudad Colonial de Cartagena	
	SI	NO	SI	NO
Toma de diaria temperatura a empleados y comensales	x		x	
Reducción de mesas y sillas	x		x	
Uso de mascarillas	x		x	
Reducción de empleados	x		x	

Garantizar el cumplimiento de una distancia mínima física de 2 metros	x		x	
Desinfección constante de los elementos y áreas	x		x	

Resultado de los datos obtenidos

En esta investigación se pudo ver un comparativa entre 3 tipos de negocios de una misma industria dejando en claro los reajustes que debieron de hacer para la reapertura y como hubo una disminución en la ocupación y cantidad de empleados.

Antes de comenzar el Covid – 19 la cantidad de empleado tenía un estimado de 35 a 8 empleados donde cada uno de los negocios durante la pandemia tuvo que reducir su personal de un 43% a un 75%, de empleados suspendidos y desahuciados. Perjudicando así la eficiencia y calidad del servicio. Asimismo, como hubo una reducción de personal hubo una reducción de ocupación hotelera tanto por la seguridad sanitaria del cliente como el del empleado.

El periodo enero – marzo 2020 ha sido un trimestre fuera de lo usual marcado por el brote del COVID-19. En la Ciudad Colonial este se refleja con una disminución de un 17% en ocupación de alojamiento turísticos, la cual fue disminuyendo durante el primer trimestre por el cierre de fronteras.

Conclusión

Esta nueva pandemia traerá desafíos económicos, políticos, médicos y sociales a todos los países del mundo, pero no es la primera ni la última vez que la humanidad combatirá una pandemia. Sin embargo, la falta de vacunas y medicamentos hace evidente que, científicamente, aún existen muchos microorganismos olvidados y que la investigación en busca de nuevos fármacos debe ser constante.

Hoy en día es importante tomar en consideración la cadena de actores, que es mucho mayor que años atrás. Actualmente se suman centros de convenciones, ferias, transporte turístico terrestre y aéreo, que deben ser parte de una nueva ley de turismo que busque la integralidad de todos los stakeholders de la industria turística.

Hasta el inicio de la crisis, la ciudad de Santo Domingo contaba con cifras récords de nuevos turistas, viviendo su mejor momento al contar con activos históricos y culturales únicos en la región, una renovada planta hotelera y una oferta gastronómica de la más alta calidad.

Antes de comenzar el Covid – 19 la cantidad de empleado tenía un estimado de 35 a 8 empleados donde cada uno de los negocios durante la pandemia tuvo que reducir su personal de un 43% a un 75%, de empleados suspendidos y desahuciados. Perjudicando así la eficiencia y calidad del servicio. Asimismo, como hubo una reducción de personal hubo una reducción de ocupación hotelera tanto por la seguridad sanitaria del cliente como el del empleado.

El periodo enero – marzo 2020 ha sido un trimestre fuera de lo usual marcado por el brote del COVID-19. En la Ciudad Colonial este se refleja con una disminución de un 17% en ocupación

de alojamiento turísticos, la cual fue disminuyendo durante el primer trimestre por el cierre de fronteras.

Bibliografía

Agencia EFE (2020, mayo). *Crean sello para dar seguridad al turismo en Zona Colonial de Santo Domingo.*

Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (2020). *EL TURISMO DEPUES DE LA PANDEMIA GLOBAL ANALISIS, PERSPECTIVAS Y VIA DE RECUPERACION*, España.

Arecoa. (2020, abril). *Ciudad Colonial: actividad comercial se mantiene frenada por el COVID-19*

Arecoa. (2020, mayo). *Desarrollan sello de calidad “Zona Segura” para visitar la Ciudad Colonial.*

Canseco, R (2020). Reinventando el Turismo en tiempos de Covid-19. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9891/1/2020_Diez-Canseco_Reinventando-el-turismo.pdf

Castro L., Ricardo. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista médica de Chile*, 148(2), 143-144. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872020000200143>

Cruz, M; Martín, R y Fumero, N (2020). Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades. Catedra de Turismo Caja Canarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. Canaria 11-802. Disponible en: <http://www.datosdelanzarote.com/Uploads/doc/Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades-20200724103624334Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades.pdf>

Guillermo Quiroz Carrillo, C., Pareja Cruz, A., Valencia Ayala, E., Pastora Enriquez Valencia, Y., De Leon Delgado, J., & Aguilar Ramirez, P. (2020). Un nuevo coronavirus, una nueva enfermedad: COVID-19. *Revista Horizonte Médico*, 20(2), 1- 6.

Ministerio de Turismo de la Republica Dominicana (2020). *Evolución de la actividad turística Ciudad Colonial de Santo Domingo*.

Ministerio de la Presidencia. (2020, junio). *Protocolo general de actividades turísticas*

Organización Mundial del Turismo (2020). Directrices Globales de la OMT para reiniciar el Turismo 1-29. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/reiniciar-el-turismo>

Organización Mundial del Turismo (2020). El Turismo toma medidas para reabrir. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/reiniciar-el-turismo>

Serrano-Cumplido, A., Antón-Eguía Ortega, P. B., Ruiz García, A., Olmo Quintana, V., Segura Frago, A., Barquilla Garcia, A., & Morán Bayón, Á. (2020). COVID-19. La historia se repite y seguimos tropezando con la misma piedra. *Semergen*, 46 Suppl 1, 48–54. <https://doi.org/10.1016/j.semereg.2020.06.008>



Redacción Proceso. (2020). Clúster Turístico y asociaciones de Ciudad Colonial se preparan para reactivar. Proceso. Disponible en: <https://proceso.com.do/2020/05/26/cluster-turistico-y-asociaciones-de-ciudad-colonial-se-preparan-para-reactivar-turismo/>

Rey, B. (2020, mayo). *Clúster Turístico Santo Domingo trabaja para el restablecimiento del turismo en la ciudad*. Online.

Anexos

Guía de Entrevista a los Restaurantes, Bares u Hoteles

GUIA DE ENTREVISTA A LOS RESTAURANTES, BARES O HOTEL

Nombre:

Ubicación:

Número de empleados antes de la pandemia:

Número de empleados luego de la pandemia:

1. ¿Estuvieron cerrados en la pandemia?

Si No

2. ¿Ha aumentado los clientes?

Si No



3. ¿Ustedes están certificados con sello de Zona Segura?

___ Si ___ No

4. ¿Qué mejoras al protocolo de Zona Segura deben de hacer? Si están certificados con el sello.

5. ¿Qué cambios debieron de hacer para volver a retomar sus operaciones?

6. ¿Cuánto bajo la ocupación del hotel?

GUIA DE ENTREVISTA DE ZONA SEGURA

1. Podría hablarme un poco del Sello. ¿Cuándo fue creado? ¿Cuál fue su propósito? ¿Qué entidades estuvieron en el momento de la fundación del sello?

2. ¿Qué requisitos necesita los establecimientos para obtener el sello?

3. ¿Cuáles son los tipos de negocios que pueden ser certificados por ustedes?



APLICACION SCREENER ESTUDIANTIL AL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN

Decanato de Investigación

Código de Aplicación CEI2020-297

1

Académica UNIBE

Cantidad de Estudiantes en la Investigación

Nombre del Estudiante #1

Maria del Pilar Herrera Quiñonez

Matrícula del Estudiante #1

180573

Correo Electrónico del Estudiante #1

pilar.111299@gmail.com

Teléfono del Estudiante #1

(809) 704-0552

Teléfono del Estudiante #2

Teléfono del Estudiante #3

Teléfono del Estudiante #4

Teléfono del Estudiante #5

Carrera:

Otra

Nombre del Profesor o Asesor:

Gloria Valdes

g.valdes@unibe.edu.do

Correo Electrónico del Profesor o Asesor:

Nombre del Proyecto

Covid-19 y la transformación del turismo de la Ciudad
Colonial de Santo Domingo

El estudio es:

Prospectivo

El estudio tiene un enfoque:

Cualitativo

El diseño del estudio es:

No Experimental

Descripción del diseño de estudio

Experimental (con asignación aleatoria)

Ejemplos: pretest-postest con grupo control, tratamientos alternos con pretest, longitudinales, factoriales, cruzados, entre otros.

Cuasi Experimental

Ejemplos: series temporales, series temporales interrumpidas, caso control, con grupo control sin pretest, entre otros.

No Experimental

Ejemplos: correlacional, observacional, estudio de caso, entre otros.

La selección de la muestra será:

No probabilística La

muestra está conformada por:

Mayores de 18 años

Describe brevemente el procedimiento que utilizará en su investigación

- a) Estudio prospectivo. Manuales de Protocolo General de la actividad turística del (MITUR), programa de fomento del turismo de Ciudad Colonial, artículos sobre el sello de calidad "Zona Segura", artículos de protocolos que aplicaran para garantizar la salud.
- b) Análisis de manuales y artículos de la actualidad aplicados sobre el protocolo general de la actividad turística. c) Grafica de comportamiento para medir el comportamiento del Covid desde el mes (marzo-Actualidad) e Histograma.

Describe si existe algún riesgo para los participantes y como protegerá a los participantes del mismo

No aplica, no haré entrevistas a participantes

No aplica

Describe el mecanismo a través del cual asegurará la confidencialidad de los datos

Monday, November 9, 2020

Fecha estimada de recolección de datos

Por favor anexe:

1. El formulario de consentimiento informado que firmarán los participantes (ver Manual de Ética de UNIBE, el cual contiene una guía sobre cómo elaborar formularios de consentimiento).
2. La carta de clínicas/hospitales o instituciones externas que le permitirán acceso a sus expedientes o pacientes (la carta está disponible en la página web del Decanato de Investigación) *Las investigaciones realizadas con niños deben obtener el consentimiento de los padres o tutores legales del niño. Además del consentimiento escrito, el investigador debe obtener el consentimiento verbal del niño.

*En casos en los que el participante no sepa escribir, la firma se debe sustituir por una impresión de la huella dactilar del participante.



Plan de Trabajo.Propuesta.docx

Cuestionarios, escalas u otros anexos

Referencias

1. Dahlinger, A. & Yassaee, M. (2014). What types of research designs exist? University of St. Gallen.
2. Oxford Centre for Evidence Based Medicine. (marzo, 2009). Levels of Evidence.
3. Rohrig, B., Du Prel, J.B., Wachtlin, D., & Blettner, M. (2009). Types of studies in medical research. Deutsches Arzteblatt International, 106 (15), 262-8.
4. Shadish, W.R., Cook, T.D., & Campbell, D.T. (2002). Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference.

Para uso administrativo

ESTADO DE LA APLICACIÓN

APROBADO

Signature



Fecha de revisión Wednesday