

XIV Jornadas Nacionales de Debate Interdisciplinario en Salud y Población. “Salud, derechos y desigualdades: desafíos urgentes”

Mesa 11: Turismo y salud: movilidades en busca de cuidado y bienestar

Turismo y medidas preventivas frente al COVID-19: un análisis de los protocolos para el sector turístico argentino

Bárbara Catalano. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires / CONICET Argentina. bcatalano@sociales.uba.ar

Silvia Alejandra Tapia. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires / CONICET Argentina. stapia@sociales.uba.ar

Introducción

Uno de los sectores más afectados producto de la pandemia por COVID-19 es el sector turístico, ya sea a nivel global como regional y local. El cierre de fronteras y el cese del transporte han perjudicado al sector turístico, especialmente debido a la merma en los ingresos económicos que se generan a través de los flujos turísticos y las actividades relacionadas, impactando también en los niveles de empleo (Assaf & Scuderi, 2020; Haywood, 2020; Simancas Cruz et al., 2020).

En los inicios de esta pandemia los organismos internacionales referentes del turismo como la Organización Mundial del Turismo (OMT), manifestaron su preocupación sobre el impacto en el sector. El primero de abril de este año se conoce un llamamiento que realiza este organismo con el fin de mitigar el impacto del turismo e impulsar la recuperación del sector (UNWTO, 2020). Dicho documento esboza recomendaciones sobre la forma en la que debe reactivarse la actividad y la importancia de la articulación público privada.

Pensar en una posible recuperación del sector precisa de un conjunto de recaudos, que varían en naturaleza, forma y alcance. Estos recaudos pueden ser de índole político-económico, tales como las ayudas financieras que los gobiernos imparten para las empresas turísticas, por ejemplo los mencionados en el proyecto de ley de asistencia al turismo que en agosto reciente tuvo media sanción en el congreso nacional. También pueden ser de índole normativo, como las reglamentaciones sobre las condiciones necesarias para que el turismo se desarrolle de forma segura y sostenible.

La práctica turística –especialmente considerando al turista como vector transmisor de enfermedades–, fue identificada como una de las principales formas en que el virus del COVID 19, entre otro tipo de infecciones, puede propagarse. Frente a esto, con el fin de evitar los contactos y el traslado del virus entre regiones se aplicaron importantes restricciones durante

la pandemia (laquinto, 2020, Menchero Sánchez, 2020). En el caso de Argentina, con el objetivo de “*resguardar la salud y el bienestar de trabajadores y turistas*”, pero al mismo tiempo, reestablecer los desplazamientos y las demás actividades vinculadas, se han desarrollado protocolos de seguridad e higiene para el sector turístico que abarcan diversos rubros de la actividad. Estos protocolos fueron elaborados por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (*en adelante MTyD*), en conjunto con el Instituto de Calidad Turística (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT) y las provincias, a través del Consejo Federal de Turismo, entre otras instituciones.

Cabe destacar que el turismo plantea una red de actores y un conjunto de servicios concatenados que permiten la realización de un viaje de vacaciones, de un paquete turístico, de una experiencia integral de viaje. Esa articulación se enmarca dentro de lo que se denomina *cadena productiva*. El turismo puede ser comprendido dentro del concepto de *cadena de valor*, ya que abarca todos los bienes y servicios que entran en el suministro de productos turísticos a los viajeros, así como los servicios que les ayudan a planear y ejecutar sus viajes. La organización de la producción y el consumo de los servicios de turismo abarcan un aglomerado de actividades independientes y relacionadas, tales como la hotelería, la gastronomía, la producción de alimentos, los tratamientos de salud, las actividades recreacionales, entre otras (Ventura-Dias, 2011).

En ese sentido, frente a los efectos de la pandemia por COVID-19, desde el MTyD se subraya que “(...) *es imprescindible que quienes conforman la cadena de valor del turismo se preparen para la etapa pos-COVID-19, en donde la forma de viajar y hacer turismo y las conductas de consumo suscitan una ‘nueva normalidad’*. Este nuevo escenario para el sector exige revisar y actualizar de manera integral las gestiones operativas de cada prestación” (MTyD, 2020a: 20). Considerando las características del sector turismo y la implementación de los protocolos preventivos frente al Covid 19, en esta ponencia se plantean como interrogantes para guiar el análisis: ¿Qué características presentan las medidas preventivas establecidas para el sector turístico en Argentina? ¿Qué tipos de cuidados establecen y en qué aspectos se centran? ¿Qué tipo de limitaciones, tensiones o potencialidades plantean tales medidas en el despliegue de la experiencia turística? En ese sentido, es objetivo de este trabajo analizar las medidas preventivas establecidas en los protocolos para el desarrollo de actividades del sector turístico en Argentina a partir de la pandemia por COVID 19, indagando especialmente en los posibles efectos de tales medidas en el desarrollo de experiencias turísticas.

Entendemos por *experiencia turística* aquella que se encuentra “(...) marcada por procesos de movilización subjetiva que llevan al individuo a parar, mirar con más agudeza, repensar, reevaluar, y resignificar no sólo la situación, el ambiente, las prácticas vividas en ese momento y ese lugar, sino también sus vivencias pasadas” (Cheibub & Andrade, 2010: 1041-1042).

Distintos autores señalan la relevancia del componente relacional en la generación de dicha experiencia, donde el encuentro corporal/emocional con otros y con las culturas locales “(...) permite la interpretación, el compartir y resignificar los momentos del viaje” (Freitas et al, 2018: 160).

En cuanto al abordaje metodológico se desarrolla un *análisis documental*. Esta estrategia, de tipo cualitativo, implica la sistematización de documentos de diversos tipos, cuya creación no está orientada a los objetivos de la investigación, pero que se constituyen en su materia prima. La noción de documento no supone su equiparación con un material escrito ya que, por el contrario, existe una amplia variedad de documentos que son posibles de ser analizados (Valles, 2000; Díaz y Vega-Valdés, 2003). A los fines de este trabajo se presentan avances del análisis realizado a partir de las fuentes secundarias seleccionadas, en este caso, los protocolos con pautas preventivas frente al COVID 19 producidas por el MTyD para los rubros que se incluyen dentro del sector turístico en Argentina y que son de libre acceso a través del sitio web oficial del ministerio.¹

Protocolos: entre normativas generales y particularidades

Los protocolos son documentos elaborados con el fin de establecer recomendaciones y pautas sanitarias generales para el territorio nacional, pero cuya implementación considera, asimismo, las normativas y fases de cada jurisdicción. En función de la complejidad y heterogeneidad que caracterizan al sector turístico se establecieron protocolos que contemplan los diversos rubros y actores incluidos en aquél: Agencias de viajes y turismo, Alojamientos turísticos, Establecimientos gastronómicos, Turismo de reuniones y Prestadores turísticos (con sus anexos: Guías de turismo, Enoturismo², Turismo rural y Centros de esquí). Cabe señalar que entre los protocolos identificados por el ministerio en el área de turismo –al menos en su página web–, no se encuentran incluidas las medidas destinadas a los medios de transporte³.

En cada documento se identifican los “*públicos destinatarios*”. En este punto pueden encontrarse especificaciones acerca de la actividad a la que se hace referencia en cada caso. Así, por ejemplo, se determina como “*prestador turístico*”: “(...) *toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate, directa o indirectamente con turistas,*

¹ Sitio web oficial <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/protocolos-covid-turismo-deportes>

² El *enoturismo*, según la OMT, se trata de “(...) un subtipo del turismo gastronómico, se refiere al turismo cuya motivación es visitar viñedos y bodegas, realizar catas, consumir y/o comprar vino, a menudo en el lugar en que se produce o en sus cercanías” (2019: 45)

³ No obstante, en la sección general de protocolos producidos para los distintos sectores puede accederse a los protocolos para el transporte de pasajeros y para Aerolíneas Argentinas, que se encuentran disponibles en: <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/protocolos>

la prestación de los servicios turísticos, con sujeción a las normas que regulan cada actividad” (MTyD et al, 2020d). Este tipo de prestaciones incluyen las “*actividades recreativas, culturales, servicios profesionales y/o prestados en Áreas Naturales, y en comercios turísticos, y todas aquellas actividades vinculadas directa e indirectamente con el turismo*”. En el caso del *turismo de reuniones*, se detallan los tipos de eventos que contempla el protocolo: *ferias comerciales y exposiciones promocionales o institucionales, congresos y convenciones, y eventos de negocios* (MTyD et al, 2020i). En cuanto a los alojamientos turísticos, se aclara que se hace referencia a “*todos aquellos establecimientos que brindan servicios de alojamiento independientemente de su tipología en el territorio nacional*” (MTyD et al, 2020b).

De acuerdo con los objetivos planteados en cada documento, las recomendaciones no sólo se establecen con fines preventivos y para evitar la propagación del virus, sino también con el propósito de “*dar respuesta a las necesidades del sector afectado por las medidas que restringen su actividad*” y “*(...) hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de la actividad*” (MTyD et al, 2020a).

En la redacción de los distintos protocolos se toma como referencia las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación⁴ que fueran generadas para el marco de la pandemia, las cuales se complementan con la consulta a guías de buenas prácticas, normativas y otros instructivos específicos vinculados a cada actividad. Cada documento presenta, por un lado, un marco de acciones y medidas preventivas generales orientadas a “*garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambiente*” (MTyD et al, 2020a). Por otro lado, se proponen recomendaciones según las “*particularidades*” de cada actividad del sector. De la lectura de las medidas particulares pueden advertirse tres dimensiones comunes en la definición de pautas y procedimientos preventivos para las distintas actividades:

- Medidas orientadas al “*personal*” que trabaja en diferentes tareas de cada rubro. Incluyen aspectos como la capacitación sobre pautas sanitarias para las y los trabajadores, la organización de sus tareas en términos de horarios y espacios, modos de llegada y salida del lugar de trabajo, así como los “*controles preventivos*” continuos de su estado de salud.
- Normas de “*higiene*” y seguridad referidas a las condiciones edilicias por las que se atraviesan en la gestión, compra-venta y despliegue de las prácticas de viaje y turismo, especialmente aquéllas desarrolladas en espacios cerrados. Se menciona el mantenimiento de la limpieza y el cuidado en el manejo de alimentos y residuos, la disposición de objetos y mobiliario, la señalización de los ambientes, así como zonas y modalidades de circulación por los espacios.

⁴ Para acceder a los documentos completos: [Recomendaciones 11-06-2020](#)

- Recomendaciones y cuidados para la “*atención al cliente*”. Se sugieren diferentes maneras de facilitar el acceso a información por distintos medios, ya sea en los momentos pre y post-venta, en la recepción o acompañamiento durante las actividades, así como modalidades de registro, cupos máximos y mínimos de participación, horarios y modos de acceso y circulación, pero también la atención constante para la detección de personas con “síntomas sospechosos” del virus.

En relación con lo dispuesto en los protocolos, nos interesa reflexionar acerca del vínculo entre las pautas preventivas frente al COVID 19 y sus posibles efectos en dos dimensiones de la experiencia turística: lo espacio-temporal y lo relacional, que se desarrollan a continuación.

Influencia de los protocolos en las experiencias turísticas

Los protocolos descritos anteriormente expresan una serie de medidas, recomendaciones y acciones específicas para hacer frente a la situación actual de la pandemia y simultáneamente contribuir a la recuperación de la actividad turística. Uno de los interrogantes que surgen a través del análisis de las pautas incluidas en los protocolos radica en la potencial transformación en la experiencia turística a partir de la aplicación de dichas prácticas. Es decir, a raíz de ese compendio de normas y pautas de conductas nos preguntamos ¿en qué medida la aplicación de dichas recomendaciones podría incidir en la experiencia turística? ¿El distanciamiento social afectará la forma de aprehender sobre la cultura local o sobre la forma de circulación de los turistas?

En base a estas preguntas es que en este apartado reflexionamos sobre la posible incidencia en las prácticas turísticas en términos de interacciones, encuentros, e integración social que emergen del turismo a partir de los protocolos de seguridad e higiene antes descritos.

Se concibe a la integración a partir del turismo a un conjunto de experiencias turísticas en las que los turistas además de conocer los atractivos turísticos clásicos en el destino, arriban a un conocimiento más profundo sobre la cultura y sociedad locales. Este acercamiento se concreta a través de encuentros espontáneos, y diversas situaciones de interacción y co-presencia entre visitantes y residentes (Catalano, 2018, 2019).

En base a las recomendaciones sobre el distanciamiento que los turistas deben mantener con los residentes, como también con los guías y diversos prestadores es que se presume que dichos encuentros, diálogos o situaciones de interacción quedarán limitados y/o suspendidos mientras que la aplicabilidad de dichas medidas se haga efectiva.

Algunos de los aspectos que caracterizan al turismo integrado, se relacionan con la espontaneidad y autonomía por parte de los viajeros en el destino. Es decir la posibilidad que se abre de circular por barrios no turísticos y los diálogos que se despliegan en los espacios públicos cuando los visitantes hacen preguntas a los residentes, ya sea en los locales gastronómicos, o a los transeúntes, por ejemplo consultando sobre la ubicación de determinado atractivo, sitio o la forma de llegar a él.

Otra de las características a resaltar respecto a la incidencia de las medidas de prevención en las experiencias turísticas es la facilitación de información por vía electrónica. Gran parte de las visitas turísticas incluyen uno o varios atractivos, que a su vez se componen por la atracción en sí misma, y el signo, que representa la información provista sobre el atractivo que se está apreciando, lo que MacCannell (2003) denomina marcador turístico. El turista que llega al destino es provisto por información relacionada al destino y a las atracciones que podrá visitar. Comúnmente este tipo de información suele ser impartida por los guías, pero a partir de las recomendaciones establecidas en el protocolo se indica “cuando sea posible brindar información en formato digital, con código QR o a través de la página web. En el caso que se entregue folletería, lavar manos con agua y jabón después de cada entrega, o desinfectar con alcohol en gel”. Dicha recomendación conduciría a que un cúmulo de información que suele darse de forma presencial y cara a cara, se imparta de manera electrónica. Este reemplazo de las comunicaciones presenciales y directas y simultáneas por información por vía electrónica podría repercutir en la experiencia turística en cuanto a la proximidad y contacto con la población residente.

Cabe mencionar la importancia de la proximidad física en los viajes y movilidades como capital social (Urry, 2002) que conduce a enriquecer dichas experiencias. Según el autor, nada reemplaza las expresiones gestuales y faciales, lenguaje corporal, la entonación de la voz, los silencios, las historias pasadas, las conversaciones (2002:59). El contacto visual permite establecer lazos sociales e intimidad, confianza aspectos todos ellos que producen prácticas de integración social (Catalano, 2018).

De esta forma, parecería que el turismo que se desarrollará, teniendo en cuenta las medidas sanitarias y de higiene establecidas en los protocolos, es un tipo de turismo visual, asociado a la contemplación y observación sobre las atracciones del destino. Esta inferencia se fundamenta en que se cohibe el relacionamiento entre el visitante y la población local, o bien entre el visitante y los prestadores, como ser los guías o los recepcionistas de hoteles.

Por otra parte, en el ámbito del turismo rural se restringe la autonomía y libertad de recorrer los establecimientos, tal como establece el protocolo para prestadores de turismo rural “(...) evitar la posibilidad de que los y las visitantes realicen visitas auto-guiadas o libres por las

zonas de elaboración y/o productivas”. Estas recomendaciones estarían limitando la libertad de circulación y de movilidad al interior de los establecimientos, aspectos que conducen a producir prácticas turísticas asociadas a un tipo de turismo pautado y estructurado.

Además, cabe aclarar que el turismo rural es definido dentro del espectro del turismo alternativo (Pérez Winter, 2019) y que el desarrollo del mismo implica el contacto con la naturaleza, la identidad, la cultura y el patrimonio. Parte de las atracciones del turismo rural comprenden la participación activa de las y los visitantes en la elaboración de productos artesanales, o diversas actividades agropecuarias, tales como aprender a manipular alimentos, el trabajo en las granjas, etc. En esa línea es que cabe destacar el posible impacto que acaecería en el sentido de realizar prácticas de turismo rural ya que según el protocolo de los prestadores de turismo rural se estaría limitando la participación de los visitantes en dichas actividades, tal como se ilustra en el siguiente fragmento “(...) evitar que los y las visitantes entren en contacto con los equipos de producción, impidiendo la manipulación de tapas, paletas, mangueras, moldes, palancas, manijas, griferías, mangos y prensas, entre otros.” Es decir, algunas de las características esenciales del turismo rural se encontrarían sesgadas, lo que podría incidir en las experiencias y prácticas turísticas.

Otra de las posibles incidencias de la incorporación de las medidas establecidas en los protocolos es la calidad y tipo de experiencia que se alcanza teniendo en cuenta los cambios en las prácticas de los turistas que implican aprehendizaje sobre la cultura local. El turismo no es un fenómeno homogéneo sino que dentro de un mismo destino pueden coexistir varias modalidades turísticas, a saber algunas más estructuradas, o las denominadas de “paquete turístico” o aquellas más autónomas y flexibles (Catalano, 2018). Éste último tipo de turismo se caracteriza por transitar experiencias auténticas y por la búsqueda de la distinción (Cohen, 2005). Es así como Cohen denomina post-turista al visitante que intenta trascender al tipo de turismo estandarizado y estereotipado. El post-turista asiste a eventos culturales, tales como espectáculos musicales, teatrales o artísticos, festivales. Además pretende ser no solo un observador de las atracciones sino interiorizarse y participar activamente de las prácticas, celebraciones y tradiciones propias de los lugares que visita. Así cabe destacar, que en los últimos años este tipo de turismo presenta cada vez más preponderancia e incluso el turista posmoderno, pretende no ser llamado turista, sino viajero. Ante esa caracterización del post-turista, cabe la reflexión acerca de la influencia que potencian en dichas experiencias a partir del distanciamiento social que se instaura como medida básica de todo protocolo turístico.

Así, ponemos en duda que las experiencias turísticas de participación activa por parte de los turistas queden afectadas producto de dichas medidas que implican una estructuración y limitación de las conductas y prácticas de los visitantes en los destinos y en los diversos circuitos que desarrollen.

Influencia de los protocolos en la percepción de tiempos-espacios en la experiencia turística

Como se mencionara previamente, la experiencia turística se centra en el encuentro con otros. Encuentro situado, en el que se constituyen tiempos y espacios particulares. En ese sentido, la aplicación de protocolos afecta también el modo en que estos espacios-tiempos son configurados en las distintas instancias de dicha experiencia.

Entre las principales recomendaciones que atraviesan todos los rubros de actividades se encuentra el mantenimiento de distanciamiento social. Las pautas orientadas a esta medida, en términos espaciales, hacen referencia fundamentalmente, por un lado, a la disposición de mobiliario y el uso de espacios según actividades al aire libre o en ambientes cerrados, y por otro lado, a la utilización de tecnología.

En cuanto al uso de espacios pueden advertirse dos consecuencias diferentes según se traten de actividades en lugares abiertos o cerrados. En las sugerencias para prestadores, por ejemplo para el caso del Enoturismo se sugiere “(...) diagramar las visitas de tal manera que las mismas transcurran en espacios abiertos o amplios, respetando la distancia de seguridad establecida” (MTyD et al, 2020f: 13). Si bien se recomiendan la realización de actividades priorizando los espacios al aire libre, eso no implica una visita no estructurada dado que, a su vez en el protocolo “No se recomiendan las visitas autoguiadas o libres por el viñedo o la bodega” (MTyD et al, 2020f: 14). Si bien se restringen los grandes grupos, al mismo tiempo, las pautas buscan evitar la circulación individual libre por los predios o establecimientos. De este modo, la experiencia tiende a generarse a nivel grupal y de manera más planificada, dando menos lugar a la exploración individual.

Por su parte, en las visitas a edificios cerrados, como es el caso de los museos, en los protocolos para Guías de turismo se propone también contemplar la realización de ciertas actividades por fuera del establecimiento: “En la medida que el servicio lo permita, realizar las reseñas y descripciones de atractivos y monumentos turísticos en espacios abiertos, minimizando los tiempos dentro de museos, iglesias o sitios cerrados” (MTyD et al, 2020g: 6). De este modo, no sólo se produce un cambio en el lugar de la actividad para favorecer el distanciamiento, sino que también se modifican los tiempos de las visitas, las cuales tenderían a reducirse. En ese sentido, los tiempos para la realización de diferentes actividades se ven fuertemente regulados, dado que con el fin de evitar la presencia de gran cantidad de personas, se establecen medidas que definen horarios específicos para el inicio y finalización de las actividades.

En el caso de los establecimientos cerrados como las agencias de viaje y turismo o los hospedajes turísticos, la necesidad de distanciar los contactos entre las personas, requiere además de la reestructuración o adecuación de espacios. Ello incluye desde la ubicación del mobiliario, los stands de atención, la señalización de los diferentes ambientes con cartelería, hasta la forma de circular a través de ellos. Un aspecto relevante y constitutivo del turismo se vincula con las movilidades:

“(...) el movimiento de personas entre distintas porciones del espacio está en la propia existencia del turismo, sea por su práctica más obvia (circulación de personas en la condición de turistas) o por un aporte teórico que busca entender las relaciones entre los elementos que se mueven y los espacios visitados, transformados e impactados por el turismo” (Allis, 2017: 132).

Observar las recomendaciones a través de las movilidades permite distinguir el modo en que éstas son reguladas. Así, se establecen medidas para transitar por lugares como las agencias donde se sugiere “Generar, si los espacios lo permiten, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de la agencia (...)” (MTyD et al, 2020: 24). Esta regulación también se establece para el desarrollo de la propia actividad, como es el caso del turismo de reuniones, donde se vuelve central el control en los modos de circular para su propia ejecución desde la entrada, las conexiones entre áreas internas o externas, hasta la salida.

Dicha circulación, a su vez, de acuerdo con las recomendaciones, debe ser reforzada a través de objetos y barreras materiales: “Utilizar demarcación y/o barreras para controlar mejor los flujos de personas en las áreas de estacionamiento, filas, pasillos, entradas, bares, restaurantes, baños, vestuarios, salidas y dentro de la reunión principal, congreso, exposición y otras áreas claves a fin de asegurar el correcto distanciamiento físico, conforme la normativa vigente” (MTyD et al, 2020: 19). Cabe señalar que en los últimos años, en el sector turístico

(...) aparece relacionada con la intención de adaptarse (reorganizarse) a la estructura y la prestación de servicios turísticos buscando proporcionar placer y confort a las personas que lo practican (...) Así, el tema de la ‘accesibilidad en turismo’ surge con la intención de incluir a las personas con discapacidad o movilidad reducida en la actividad turística (Pinto & Sonaglio, 2013: 1047).

En función de esta propuesta la inclusión en turismo refiere al acceso y adaptación físico-material de lugares y actividades para personas con algún tipo de discapacidad. Ahora bien, frente a la condición de fortalecer el distanciamiento con el uso de distintos elementos, se vuelve relevante considerar las necesidades de las personas con movilidad o visión reducida

para quienes tales recaudos y condiciones de diseño espacial pueden constituirse en nuevas barreras en su experiencia turística en términos de autonomía y equidad (Porto et al, 2017).

Finalmente, la utilización de la tecnología aparece como herramienta privilegiada para facilitar el distanciamiento. Tal herramienta permite, al mismo tiempo, favorecer y anticipar el acceso a información, así como la gestión de ciertas actividades que, hasta el momento, habían sido implementadas mayormente en forma presencial. Así, por ejemplo, se sugiere la obtención de reservas, la solicitud de pagos o la realización del *pre check-in* o *pre check-out* a través de medios digitales como aplicaciones o sitios web. Como consecuencia, frente a la necesidad de reorganizar horarios en las visitas culturales, en el caso de las gestiones administrativas los tiempos destinados a estas tareas pueden reducirse de manera significativa.

Reflexiones finales

De la revisión de los protocolos establecidos por el Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación, en términos preventivos y de control de la transmisión del virus del COVID-19 para el despliegue de actividades en el sector turístico en Argentina se identificaron medidas que se orientan al distanciamiento social, al refuerzo de prácticas de “limpieza”, “higiene” y “seguridad” y de “control” de las condiciones de salud los actores que conforman los procesos de viaje y turismo. Dichas medidas se orientaron, en particular, a delimitar pautas sanitarias y de organización en relación con el personal –las y los trabajadores–, las condiciones edilicias y las modalidades de atención al cliente.

En relación con estas recomendaciones fue posible advertir que la implementación de medidas preventivas puede tener efectos significativos en la dimensión relacional y espacio-temporal de la experiencia turística. Tales efectos ponen de manifiesto tensiones entre aspectos que facilitan la agilidad de ciertos procedimientos como el *check-in* y la realización de pagos o el acceso anticipado a información a través de herramientas digitales, en contraposición con regulaciones de los tiempos disponibles para las actividades recreativas y culturales, las interacciones con sujetos y lugares, dificultades en la accesibilidad y el tránsito por ciertos espacios –especialmente para personas con visión o movilidad reducida–, así como posibles limitaciones en la autonomía y espontaneidad del tipo de turismo contemporáneo y posmoderno que prioriza paseos auténticos y participación activa en las culturas locales a diferencia del tipo de turismo tradicional.

Reflexionar y considerar las características de las medidas preventivas frente al COVID-19 permite distinguir las potencialidades y limitaciones para la experiencia turística que es preciso tener en cuenta al momento de su implementación, aspectos que serán importantes de ser indagados en el futuro próximo.

Bibliografía

- Assaf, A., & Scuderi, R. (2020). COVID-19 and the recovery of the tourism industry. *Tourism Economics*, 26 (5), 731-733. <https://doi.org/10.1177/1354816620933712>.
- Catalano, B. (2018). Prácticas socio-culturales de los turistas : un abordajecomparativo sobre los circuitos turísticos en la ciudad de Buenos Aires. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 18, 40–57.
- Catalano, B. (2019). Movilidad turística e integración : teoría y métodos para su abordaje. *Quid 16, Revista de Áreas de Estudios Urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani*, 259–280.
- Cohen, E. (2005). Principales tendencias en el turismo contemporáneo. *Política y Sociedad*, 42(1), 11–24.
- Haywood, K. (2020). A post COVID-19 future - tourism re-imagined and re-enabled. *Tourism Geographies*, 22(3), 599–609.
- laquinto, B. L. (2020). Tourist as vector: Viral mobilities of COVID-19. *Dialogues in Human Geography*, 10(2), 174-177.
- MacCannell, D. (2003). *El turista. Una nueva teoría de la clase ociosa*. Melusina.
- Menchero Sánchez, M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica(s) Revista de estudios sobre espacio y poder*. 11, 105-114.
- Ministerio de Turismo y deportes de la Nación (2019). Estimacion del turismo interno para el total país a partir de los datos de la EVYTH, Años 2012-2019. Recuperado de: <http://www.yvera.tur.ar/estadistica/documentos/descarga/5e9755d3795be611837568.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2019). *Definiciones de turismo de la OMT*. OMT. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.
- Porto, N., Rucci, A. C., & Ciaschi, M. (2017). Especialización turística y accesibilidad en sitios patrimoniales del Mercosur. *Transitare*, 3, 1-31.
- Pérez Winter, C. (2017). Del turismo “cultural” al “rural”: un caso de la Pampa bonaerense (Argentina). *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*, 26(2), 261–278.
- World Tourism Organisation (UNWTO). (2020). La OMT lanza un llamamiento a la acción para la mitigación del impacto de la COVID-19 en el turismo y la recuperación del sector (Issue 34).

SENADO (2020). Proyecto de Ley “Sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional”.

Simancas Cruz, M., Hernández Martín, R., & Padrón Fumero, N. (2020). Turismo pos-COVID-19. *Reflexiones, retos y oportunidades*. Universidad de la Laguna.

Ventura-Dias, V. (2011). El turismo, su cadena productiva y el desarrollo incluyente en América Latina : los casos de Brasil y México, 81.

Urry, J. (2002). Mobility and Proximity. *Sociology*. 36(2), 255–274.

Protocolos analizados

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020a). Protocolo COVID-19 para Agencias de Viajes y Turismo. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_-agencias-_3.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020b). Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final_0.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020c). Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_covid_gastronomicos_0.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020d). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_-prestadores_2.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020e). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos. Anexo Centros de esquí. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_-prestadores_-_anexo_centros_de_esqui.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020f). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos. Anexo Enoturismo. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/anexo_enoturismo_0.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020g). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos. Anexo Guías de turismo. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/anexo_guias_de_turismo_0.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020h). Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos. Anexo Turismo rural. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/anexo_turismo_rural_0.pdf

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, CFT, CAT e ICTA (2020i). Protocolo COVID-19 para Turismo de Reuniones. Recuperado de:

https://back.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_covid_reuniones.pdf