



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarria S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/>

Año: VIII

Número: Edición Especial.

Artículo no.:69

Período: Julio, 2021

TÍTULO: Análisis documental de protocolos de bioseguridad como estrategia para la reactivación turística frente al COVID-19 en Tungurahua.

AUTORES:

1. Máster. Paulina Elizabeth Salas Medina.
2. Máster. Silvia Janeth Navas Alcívar.
3. Máster. Ángela Verónica Paredes Núñez.

RESUMEN: La provincia de Tungurahua cuenta con una amplia oferta turística, que se ha visto afectada ante la emergencia sanitaria; por tal motivo, el objetivo de esta investigación fue realizar un análisis documental de protocolos de bioseguridad como una estrategia para la reactivación turística frente al COVID-19 en Tungurahua. Se presenta un estudio que realizó una revisión bibliográfica de diferentes protocolos de bioseguridad con la aplicación de una secuencia de análisis, reflexión, síntesis y conclusiones de los aspectos más importantes de los documentos analizados para determinar el proceso de implementación de Protocolos de Bioseguridad en los prestadores turísticos de la provincia, considerando realidad y nivel de conocimiento de los actores involucrados.

PALABRAS CLAVES: protocolos bioseguridad, reactivación turística, prestadores turísticos.

TITLE: Documentary analysis of biosecurity protocols as a strategy for the reactivation of tourism against Covid-19 in Tungurahua.

AUTHORS:

1. Master. Paulina Elizabeth Salas Medina.
2. Master. Silvia Janeth Navas Alcívar.
3. Master. Ángela Verónica Paredes Núñez.

ABSTRACT: The province of Tungurahua has a wide tourist offer, which has been affected by the health emergency; For this reason, the objective of this research was to carry out a documentary analysis of biosafety protocols as a strategy for the reactivation of tourism against COVID-19 in Tungurahua. A study is presented that carried out a bibliographic review of different biosafety protocols with the application of a sequence of analysis, reflection, synthesis and conclusions of the most important aspects of the documents analyzed to determine the process of implementation of Biosafety Protocols in providers. tourism in the province, considering the reality and level of knowledge of the actors involved.

KEY WORDS: biosafety protocols, tourism reactivation, tourism providers.

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, las circunstancias provocadas por la pandemia están afectando gravemente al sector turístico en donde la mayoría de los países han cerrado sus puertas al turismo por esta gran amenaza. El Consejo Mundial de Viajes y Turismo-WTTC citado por (La República, 2020) advirtió que la pandemia podría dejar pérdidas de “30 mil millones de dólares, pérdida de empleo a más de 50 millones de personas en el mundo y que tardaría alrededor de 1 año en recuperarse la industria de viajes y turismo” y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) considera perdidas por alrededor de “100 mil millones de dólares”.

Para la reapertura de las instalaciones turísticas y la garantía del servicio, se han desarrollado herramientas como medidas para la reducción de riesgos higiénicos- sanitarios frente al COVID-19 en servicios de restauración, alojamiento turístico, agencias de servicios turísticos.

Estos ayudarán a las empresas a identificar y analizar los riesgos inherentes a sus establecimientos, como implantar las mejores prácticas de servicio. La organización debe asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo (Instituto para la Calidad Turística Española, 2020)

Ecuador es un paraíso multiétnico y pluricultural que posee sitios y lugares turísticos de belleza única y exclusivas para turistas extranjeros y nacionales. Es por ello que en Ecuador las cifras turísticas fueron positivas en el año 2018, “donde el turismo ha crecido un 11% con respecto al 2017, en total ingresaron 2.4 millones de personas al Ecuador, es decir, 51% más que en 2017; creciendo la balanza turística con un saldo positivo de los ingresos por 1.332.3 millones de dólares”, según datos obtenidos de la Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018).

La actividad turística ha generado fuentes de empleo, a lo largo de los años ha ido creciendo; sin embargo, Ecuador no ha sido la excepción dentro de la afectación mundial que ha tenido el turismo frente al COVID - 19, en tal sentido el gobierno ecuatoriano “ha calculado afectaciones económicas en el sector turístico por la falta de turistas y la paralización de la industria, en \$150 millones, por dos meses una pérdida de \$345 millones, si es de tres meses el impacto es de \$540 millones” (Banda & Velásquez, 2018).

Es por ello por lo que Ecuador decidió trabajar con la nueva normalidad o semaforización, donde cada alcalde analizó la situación de su cantón para establecer el color del semáforo en rojo, amarillo o verde. A partir del 4 de mayo empezó la nueva etapa del aislamiento social al distanciamiento que no significa que la emergencia sanitaria haya terminado, sino más bien tratar de disminuir y prevenir la propagación del virus.

“Provincias completas se fueron pintado de rojo como: Pichincha, Carchi, Imbabura, Bolívar, Azuay, Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Loja en la sierra; Esmeraldas, Santo Domingo, Los Ríos, El Oro, Guayas, Santa Elena, Manabí en la costa, y Sucumbíos, Napo, Orellana, Pastaza y Morona Santiago en la amazonía”. (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020).

Ante esta situación, para la pronta reactivación de la actividad turística ecuatoriana, el Ministerio de Turismo ha elaborado protocolos de bioseguridad que deben cumplirse a escala nacional, estableciendo lineamientos para el manejo de elementos de protección personal, de limpieza y desinfección.

Los protocolos de bioseguridad determinan los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos de establecimientos de alimentos y bebidas categorizadas como restaurantes y cafeterías; previo a que estos establecimientos reinicen su actividad económica (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020).

En el caso de la provincia de Tungurahua dentro del trabajo del Comité de Turismo se han desarrollado varias acciones que promueven el crecimiento del turismo de forma equilibrada, para ello, cuenta con la Estrategia de Turismo de Tungurahua que es una política prioritaria para el desarrollo económico provincial.

Actualmente, las estrategias de turismo en Tungurahua se enfocan en la reactivación de la actividad Post COVID y al cumplimiento por parte de los prestadores turísticos de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Ministerio de Turismo, como medidas de protección ante contagios y a su vez contribuyan a la seguridad de los clientes actuales frente al riesgo de posibles rebrotes del virus en los próximos meses.

Ante esa situación, la presente investigación tiene como objetivo realizar un análisis documental de protocolos de bioseguridad como una estrategia para la reactivación del turismo frente al COVID-19

en la provincia de Tungurahua, de acuerdo con la línea de investigación: gestión turística y hotelera, para lo cual el desarrollo del análisis se centra en la revisión de la literatura de diferentes protocolos de bioseguridad estableciendo en varios países, considerando su enfoque, recomendaciones, propuestas relacionadas con la reactivación del sector turístico.

Los resultados esperados se centran en un análisis documental para determinar estrategias en el proceso de implementación de Protocolos de Bioseguridad en los prestadores turísticos en la provincia de Tungurahua, considerando su realidad, su nivel de conocimiento y las herramientas adecuadas de socialización entre los actores involucrados.

DESARROLLO.

Métodos.

La metodología aplicada para esta investigación se basó en una revisión documental, en relación con el análisis de contenido de protocolos de Bioseguridad, considerando el contexto de cada documento y la realidad del destino que lo aplica, para lo cual se procedió a la recopilación de fuentes documentales de protocolos de bioseguridad de diferentes países, tomando en cuenta su adaptación a la situación de cada país ante el COVID – 19.

El período de recogida de información fueron los meses de abril, mayo y junio del 2020. También se consultaron protocolos elaborados desde el ámbito privado, donde se enfatizó en las fases del proceso para la aplicación de los mismo, que sirven de referencia para la su implementación en los establecimientos turísticos de la provincia.

El formato de los documentos fue de tipo digital en páginas web oficiales, fichas de trabajo y herramientas en formato Word. La búsqueda se realizó en web oficiales de países como: Ecuador, Perú, España; los departamentos de turismo de los cantones de Tungurahua, entes ministeriales de

Ecuador, empresas privadas y otras webs que contengan documentos relacionados con el sector turístico.

Para la selección de los documentos a considerar se tomó en cuenta criterios de sectores en los que existe protocolos, temas que aborda y su similitud con los protocolos de bioseguridad en alimentos y bebidas y establecimientos de alojamientos emitidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador (2020a).

En el tratamiento de la información se realizó una lectura minuciosa de su contenido y un análisis relacional con los protocolos del MINTUR, para la posterior elaboración de un archivo único, para lo cual se realizó un proceso de categorización por temas que tratan a fin de sintetizar la información por categorías con base en: áreas de limpieza, tratamiento del personal, señalética, manejo de residuos, etc.

Tabla 1: Documentos recopilados y analizados

Institución	Año	Documento
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - CENFOTUR	Perú 2020	Protocolo de medidas preventivas de bioseguridad frente al COVID – 19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de entrega a destino y recojo.
Organización Panamericana de la Salud	Washington 2017	Manual para manipuladores de alimentos
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - CENFOTUR	Perú 2020	Anexo Único. Documento técnico. protocolo de restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local)
Ministerio de Salud Pública	Ecuador 2020	Lineamientos operativos de respuesta frente a coronavirus COVID-19
FREMAP	España 2020	Manual de seguridad y salud en cocinas, bares y restaurantes.
Universidad Politécnica Estatal del Carchi	Ecuador 2020	Manual de Bioseguridad de Laboratorios – FIACA. Programa de Gestión de Calidad para los Laboratorios.
Organización Mundial de la Salud	Ginebra 2005	Manual de Bioseguridad en el Laboratorio.
Universidad Industrial de Santander	Santander 2012	Manual de Bioseguridad.
Ministerio de Turismo	Ecuador 2020	Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y Cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID- 19

Hospitality y Operations Coach Cía. LTDA.	Ecuador 2020	Protocolo de bioseguridad para establecimientos de servicio.
Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.	Ecuador 2020	Dirección Técnica de Elaboración, Evaluación y Mejora Continua de Normativa Protocolos y Procedimientos. Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos.
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	España 2020	Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Albergues / Hostels. Directrices y recomendaciones.
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	España 2020	Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. alojamientos rurales. Directrices y recomendaciones.
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	España 2020	Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Hoteles y Apartamentos Turísticos. Directrices y recomendaciones.
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Perú 2020	Protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19 para hoteles categorizados
GAD Baños de Agua Santa	Ecuador 2020	Protocolos de bio-seguridad y normas de atención al cliente para los servicios turísticos del cantón baños de Agua Santa post confinamiento COVID 19.
Ministerio de Turismo	Ecuador 2020	Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria Por COVID-19
Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua	Ecuador 2020	Efectos COVID -19 en el turismo
GAD Municipalidad de Ambato	Ecuador 2020	Check list de criterios de bioseguridad para la reapertura y reactivación del servicio de establecimiento de alimentos y bebidas
Ministerio de Turismo	Ecuador 2020	Guía general de medidas de bioseguridad para destinos turísticos al momento de su reactivación, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19
Universidad UNIANDES	Ecuador 2020	Visión, análisis, estrategias y protocolos para la reapertura de negocios en el sector turismo

Fuente: Elaboración propia de los autores a partir de revisión documental.

Resultados y discusión.

Se revisó inicialmente el protocolo de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas emitido por el Ministerio de Turismo de Ecuador, como documento que regula la implementación de protocolos de bioseguridad en estos establecimientos al momento de su reapertura en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID – 19 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020a).

En este protocolo su contenido incluye: objetivo, alcance, marco legal, definiciones, lineamientos generales y específicos. El objetivo es “determinar los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos de establecimientos de alimentos y bebidas categorizadas como restaurantes y cafeterías; previo a que estos establecimientos reinicien su actividad económica”. En el alcance se determina la aplicación del protocolo en todo el territorio nacional (Ecuador). El marco legal presenta todas las leyes y reglamentos que de una u otra manera se deben considerar en la aplicación del protocolo.

Las definiciones y abreviaturas incluyen temas como: caso sospechoso, caso probable, caso confirmado, bioseguridad y EPP. Los lineamientos generales son de cumplimiento conforme lo dispuesto por el COE Nacional, mientras que los lineamientos específicos son considerados en el inicio de las actividades laborales en los lugares de trabajo de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Una vez revisado el protocolo de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas se considera dentro de los lineamientos específicos los siguientes ítems como áreas de intervención en el establecimiento:

1. Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa.
2. Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar.
3. Requisitos en el lugar de trabajo.
4. Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones.
5. Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería.
6. Requisitos para el manejo de desechos.
7. Requisitos para el manejo de proveedores.
8. Requisitos para el servicio a domicilio.

9. Requisitos para el cliente.

Estos ítems recogen lineamientos de bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios interno y externos de establecimientos a fin de prevenir su exposición a agentes potencialmente infecciosos considerados de alto riesgo.

Otras fuentes de información consultadas fueron los protocolos propuestos por países como España y Perú, donde se establecen medidas preventivas para proteger la salud del personal, terceros y visitantes frente al riesgo de contagio del COVID-19, fortaleciendo los sistemas de vigilancia, contención y respuesta, para lo cual determinan como aspectos generales del servicio:

- Atender pedidos en los horarios que establezcan las autoridades nacionales.
- Permanecer cerrados al público y solo funcionarán las áreas de producción, facturación y servicio para la modalidad establecida.
- Los pedidos serán realizados de forma no presencial.

En estos protocolos, los equipos de protección personal se distribuyen en función del riesgo de la actividad, considerando el personal: operativo, administrativo, de reparto y externos, tomando en cuenta los siguientes ítems:

- Instalaciones y servicios.
- Personal.
- Procesos operativos.
- Cliente.
- Situaciones de emergencia.
- Lineamiento de actuación para detección o sospecha.
- Vigilancia sanitaria y de bioseguridad.

Mientras que en el Manual de Manipulación de Alimentos de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la (Organización Panamericana de la Salud, 2020), se estructuran los siguientes temas:

- Peligro de los alimentos.
- Enfermedades transmitidas por los alimentos.
- Medidas higiénicas para prevenir la contaminación de alimentos.

Tradicionalmente, la manipulación de alimentos ha sido considerada un tema de salud pública que se presenta en la vida cotidiana de la población; antes del COVID – 19 se determinaban medidas para prevenir la contaminación de alimentos especialmente en establecimientos de alimentos y bebidas; por ello, la Organización Panamericana de la Salud (2020) presenta manuales que brindan el conocimiento necesario para la aplicación de las pautas correctas en el trabajo cotidiano de la manipulación de alimentos e inocuidad de los alimentos; en el manual de bioseguridad de la Universidad industrial de Santander se detallan los factores de riesgo y las características, indicaciones de uso, almacenamiento y limpieza de elementos de protección personal, como: uniforme, guantes, zapatos de seguridad, mascarillas, trajes de protección, gafas, botas, etc. (Benavides, 2020).

Por el contrario, el protocolo de bioseguridad para establecimientos de servicio se enfoca en medidas de limpieza, higiene, aseso y desinfección; tomando en cuenta sus principios generales, elementos y procedimientos que permitan una protección constante (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020a); además, se dan a conocer los tipos de productos y concentraciones por áreas, finalizando con ejemplos de registros de control de limpieza, desinfección de mercadería, entre otros.

CONCLUSIONES.

El partir del análisis documental realizado en este documento se concluye que los procesos de protocolos de bioseguridad tienen modificaciones dependiendo de cada realidad nacional o local, así como las normativas vigentes; en ese sentido, los procedimientos de protocolos de bioseguridad son elementos fundamentales para los establecimientos turísticos, para lo cual, los actores involucrados deben adquirir conocimientos que les permita el desarrollo e implementación de estos protocolos en los establecimientos que les permita garantizar las condiciones necesarias para sus clientes.

En esta investigación se han presentado los principales resultados de un trabajo documental que se desarrolló a través de un proceso de lectura, reflexión y análisis de bibliografía afín al tema con la finalidad de conocer las características de los protocolos de bioseguridad considerando diferentes países. De estos resultados se confirma la importancia de los protocolos de bioseguridad debido a la emergencia sanitaria actual para el fortalecimiento de la reactivación turística local.

Por otro lado, los resultados obtenidos señalan claramente la importancia de crear guías prácticas de aplicación de los protocolos de bioseguridad para los establecimientos turísticos, ya que estos contendrán de manera ilustrativa la forma de aplicación.

De igual manera, se ha detectado que la mayoría de los protocolos de bioseguridad se elaboran bajo un trabajo interinstitucional entre ministerios y representantes de empresas privadas.

Los resultados destacan que si existe una variedad de protocolos de bioseguridad para establecimientos turísticos: alimentos y bebidas, alojamiento, operadoras y destinos turísticos; además, y como elementos fundamentales, en todos los protocolos se sugiere definiciones básicas, normativa pertinente y especificaciones generales de bioseguridad ante el COVID-19.

Se concluye, al culminar el presente estudio, que es importante que los establecimientos turísticos que implementen los protocolos de bioseguridad de acuerdo a las características de su establecimiento reciban un reconocimiento mediante un sello que avale ser un local bioseguro, para fortalecer su

negocio y garantizar a sus visitantes seguridad, lo que permitirá el aumento de la demanda, y de esta forma, se incluya esta actividad en la reactivación del turismo local.

Finalmente, se considera a la provincia de Tungurahua, como un potencial de destino turístico bioseguro, ya que sus estrategias de reactivación coordinadas entre entes públicos, privados y la academia permitirán volver a fortalecer la actividad turística tan afectada después del COVID-19.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Banda. R & Velásquez. P. (2018). Informe Técnico Impacto Pandemia COVID-19 en el Sector turístico de Quito. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador.
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Comisiones%20del%20Concejo%20Metropolitano/Turismo%20y%20Fiestas/2020/2020-10-29/Documentos%20para%20tratamiento/2%20Informe%20Quito%20Turismo/informe_t%C3%A1cnico_afectacion_covid19_sector_turistico.pdf
2. Benavides Cárdenas, M. A. (2020). *Diseño de un manual de bioseguridad para los laboratorios del área biológica de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador periodo 2019-2020* (Bachelor's thesis) Quito: Universidad Central del Ecuador.
3. Instituto para la Calidad Turística Española. (2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS. CoV-2. España: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
4. <https://www.mincetur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Hoteles.pdf>
5. La República. (2020). Covid-19 podría destruir 50 millones de empleos en turismo según World Travel & Tourism Council. (Sitio web). <https://www.larepublica.co/globoeconomia/covid-19-podria-destruir-50-millones-de-empleos-en-turismo-segun-world-travel-tourism-council-2977288#:~:text=Turismo->

[Covid%2D19%20podr%C3%A1%20destruir%2050%20millones%20de%20empleos%20en,seg%C3%A3n%20World%20Travel%20%26%20Tourism%20Council&text=Las%20medidas%20extremas%20de%20los,turismo%2050%20millones%20de%20empleos.&text=%E2%80%9CInevitablemente%20el%20sector%20tur%C3%ADstico%20sufrir%C3%A1%20el%2080%9D](#)

6. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2018). El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador.
7. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020). Protocolo General para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo del Ecuador. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo.pdf>
8. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020a). Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID- 19 MTT6-PRT-005 Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo del Ecuador.
9. Organización Panamericana de la Salud (2020). Requerimientos para uso de equipos de protección personal (EPP) para el nuevo coronavirus (2019-nCoV) en establecimientos de salud. Washington: Organización Mundial de la Salud.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Aguirre, A. A., & Lampo, M. (2006). Protocolo de bioseguridad y cuarentena para prevenir la transmisión de enfermedades en anfibios. Técnicas de inventario y monitoreo para los anfibios de la región tropical Andina. Conservación Internacional Serie Manuales de Campo, (2), 73-92.

2. Balibrea, J. M., Badia, J. M., Pérez, I. R., Antona, E. M., Peña, E. Á., Botella, S. G., ... & Morales-Conde, S. (2020). Manejo quirúrgico de pacientes con infección por COVID-19. Recomendaciones de la Asociación Española de Cirujanos. *Cirugía Española*, 98(5), 251-259.
3. Toledo Villacís, M. (2021). Estrategias post-COVID 19 para reactivar el Turismo local en el Ecuador: Caso provincia de Tungurahua. *Green World Journal*, 2021, vol. 4, núm. 1-003, p. 1-12.

DATOS DE LOS AUTORES.

- 1. Paulina Elizabeth Salas Medina.** Máster en Marketing de Productos y Destinos Turísticos. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. E-mail: ua.paulinasalas@uniandes.edu.ec
- 2. Silvia Janeth Navas Alcívar.** Máster en Contabilidad y Auditoría. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. E-mail: silvianavas@uniandes.edu.ec
- 3. Ángela Verónica Paredes Núñez.** Máster en Gerencia Empresarial. Especialista en Desarrollo Organizacional. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. E-mail: ua.angelaparedes@uniandes.edu.ec

RECIBIDO: 30 de mayo del 2021.

APROBADO: 23 de junio del 2021.