### **[Gestión de los riesgos sanitarios en el enfrentamiento a la COVID-19 en](https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46suppl1/e2696/) el destino turístico Cayos de Villa Clara**

**Management of health risks in the confrontation with COVID-19 in the tourist destination Villa Clara Keys**

**Autores**: Ms. C. Idalmis Acosta Pérez[[1]](#footnote-1)

Dr. C. Fernando Marrero Delgado[[2]](#footnote-2)

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Cuba

**RESUMEN**

El turismo enfrenta hoy día una de sus mayores crisis de todos los tiempos tras la extensión de la pandemia del COVID-19. Esta difícil situación de supervivencia que atraviesan los destinos turísticos debe ser afrontada mediante la gestión adecuada de los riesgos provocados por la pandemia de manera tal que contribuyan a una correcta toma de decisiones. La presente investigación pretende contribuir de forma práctica la actualización del plan de prevención de riesgos en el destino turístico Cayos de Villa Clara en plena crisis sanitaria mundial. Se emplea para esto la revisión documental vía online. El resultado muestra la actualización del plan de prevención de riesgos del destino turístico en su enfrentamiento a la pandemia.

**Palabras clave**: destinos turísticos, COVID-19, gestión de riesgos.

**ABSTRACT**

Tourism today faces one of its greatest crises of all time after the spread of the COVID-19 pandemic. This difficult survival situation that tourist destinations are going through must be faced by properly managing the risks caused by the pandemic in such a way that they contribute to correct decision-making. This research aims to contribute in a practical way to updating the risk prevention plan in the tourist destination Villa Clara Keys in the midst of the global health crisis. For this purpose, online document review is used. The result shows the updating of the risk prevention plan of the tourist destination in its confrontation with the pandemic.

**Keywords:** tourist destinations, COVID-19, risk management.

**INTRODUCCIÓN**

Se denominó COVID-19 a la enfermedad causada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2, la que ha sido declarada por el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una pandemia. Esta enfermedad afecta a la mayoría de los países del mundo y ha puesto a prueba la capacidad de respuesta de los gobiernos y sistemas de salud de conjunto con el llamado a la adopción de medidas urgentes y agresivas para su control (Cruz Torres *et al.*, 2021).

El desarrollo de la pandemia coloca a los gobiernos en una crisis que afecta a todos los sectores, económicos, políticos y sociales, los cuales enfrentan el reto de salvar vidas y minimizar su impacto. Por este motivo, todos los países se han visto obligados a invertir grandes cantidades de recursos materiales, financieros y humanos, no planificados, en el enfrentamiento a la COVID-19.

El 11 de marzo del 2020, Cuba confirmaba la presencia de la enfermedad, al ser detectada en tres turistas italianos. No obstante, desde el mes de enero el país diseñó un Plan Estratégico Nacional para el Enfrentamiento a la COVID-19, el cual incluyó a los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), las empresas, el sector no estatal y la población en general (Dunlop *et al.*, 2020). Ante la presencia de la enfermedad en Cuba se comenzaron a implementar medidas en la organización del país y de sus servicios concebidas en el Protocolo Nacional del MINSAP de enfrentamiento a la. COVID-19 con un enfoque de respuesta intersectorial y multisectorial, y la participación activa de la población para un uso eficiente de los recursos. Esto conllevó a la adecuación de los servicios y la gestión de riesgos de bioseguridad.

En sentido general, para gestionar los riesgos provocados por la COVID-19 se necesita tener una adecuada preparación sobre gestión de riesgos y capacidad para reconocer el entorno e identificar señales que anticipen una situación de crisis. Una importante contribución brinda la planificación de la administración, lo que incluye generar una cultura de prevención y de alineación de las estructuras y los equipos de trabajo. Para esto se necesita de la actuación coherente de los directivos (Arias Rivera *et al.*, 2020), la coordinación de actores y la solución de conflictos sobre la marcha.

Por lo tanto, es esencial comprender los riesgos asociados a la COVID-19, presentes en un destino turístico cubano de sol y playa para establecer un plan de medidas durante el brote del virus y luego en la etapa de recuperación previa al regreso de los trabajadores y así minimizar los eventos de transmisión y mejorar las condiciones laborales.

Ante esta situación, se realiza la presente investigación, la cual tiene como objetivo general: proponer un plan de prevención de riesgos ante el enfrentamiento a la COVID-19 para lograr un tránsito satisfactorio hacia la nueva normalidad.

**Metodología**

La investigación realizada de acuerdo con Fernández Collado *et al.* (2014), se clasifica como descriptiva, pues en esta se describe los cambios ocurridos en el turismo a partir del surgimiento de la COVID-19. Además, es clasificada como de naturaleza cualitativa.

Dentro de los métodos teóricos se utilizó el análisis-síntesis que posibilita el procesamiento de la información a partir de la bibliografía consultada.

Entre los métodos empíricos se utilizó el análisis documental, pues fue necesario realizar un estudio de investigaciones a nivel internacional vinculadas con la temática. La investigación se realizó en el período de cuarentena debido a la pandemia de la COVID-19, por lo que no fue posible realizar un trabajo de campo profundo, ni visitar al destino turístico.

**Marco teórico**

**Los efectos de la COVID-19 en un destino turístico cubano de sol y playa**

La epidemia de la COVID-19 está teniendo un impacto significativo en los destinos turísticos a nivel mundial y los destinos turísticos cubanos no se encuentran exceptos de este problema que se traduce en la disminución o suspensión de viajes internacionales, provocado por la aparición de las barreras geográficas entre países, lo que ha generado un proceso de “desglobalización” temporal prácticamente a nivel mundial (Niewiadomski, 2020).

El sector turístico es motor impulsor de la economía cubana y considerado uno de los sectores estratégicos, pero a su vez se considera uno de los sectores más sensibles y vulnerables ante las crisis internas y externas (Chang *et al.*, 2020; Sánchez-Rivero *et al.*, 2021).

Aunque se han realizado estudios específicos para conocer los efectos de la pandemia sobre destinos turísticos concretos (Folinas *et al.*, 2020; Hoque *et al.*, 2020; Mariolis *et al.*, 2020; Correa-Martínez *et al.*, 2020; Nepal, 2020), no existe una formula específica para logra atenuar los daños causados.

Son varios los cambios que han afrontado los destinos turísticos para adaptarse a la nueva normalidad de la pandemia. Uno de los cambios más inmediatos y necesarios es la implementación de protocolos sanitarios, que obligan, entre otras cosas, a la desinfección de manos con geles hidroalcohólicos, las limitaciones en los espacios interiores, el establecimiento de distancias de seguridad entre los clientes, la ampliación de los horarios de comidas, la limitación de la capacidad de los restaurantes, entre otras (Travel *et al.*, 2020a)

Otro de los cambios evidentes es la aceleración de la digitalización (Travel *et al.*, 2020b) y para la realización de las reservas online para incrementar la seguridad sanitaria, la cual se convertirá en un factor clave de la recuperación de la industria turística en la era pos-COVID (Wen *et al.*, 2020).

En definitiva, la pandemia de la COVID-19 está demostrando tener una capacidad transformadora de la actividad turística sin precedentes históricos, dada por la necesidad de las entidades e infraestructuras turísticas de adaptarse a los nuevos protocolos sanitarios.

**Resultados**

**Medidas implementadas en el escenario de la COVID-19**

Es evidente que la situación actual de pandemia obliga a implementar un conjunto de medidas en el sector turístico que llegan para quedarse, toda vez que se prevé que su duración sea larga y que es previsible que las futuras pandemias sean cada vez más frecuentes, dado que el número de enfermedades infecciosas se ha multiplicado por cinco en apenas unas décadas (Bedford *et al.*, 2019).

El destino turístico Cayos de Villa Clara, a partir de la propuesta realizada, actualiza sus planes de prevención de riesgos ante la permanencia en el territorio de casos positivos de la COVID-19 y los resultados en muestran en la tabla 1 un pequeño extracto en el que muestran el riesgo su manifestación y el plan de medidas que se tendrían en cuenta para la constitución del Plan del prevención de riesgo.

#### **Tabla 1. Plan de prevención de riesgos del destino turístico Cayos de Villa Clara 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Riesgo** | **Manifestación** | **Plan de medidas** |
| Incumplimiento de los ingresos turísticos por afectaciones en los arribos de turistas por la situación de la epidemia mundial | Bajo índice de ventas de reservas online | Aseguramiento de las instalaciones que conforman el destino turístico desde el punto de vista epidemiológico y sanitario para el recibimiento de turistas bajo condiciones de distanciamiento social  Disponer de zonas especiales con ventilación independiente para poder aislar casos sospechosos y confirmados de COVID-19.  Contar con suficientes kits de prueba, protocolos de manejo de casos sospechosos y confirmados y tener las medicinas y el personal médico y paramédico entrenado para tratar los casos de COVID-19  Exigir a los turistas la realización de pruebas previas al arribo al destino turístico. |
| Disminución de arribo de turistas |
| Existencia de casos positivos de enfermedades infecto-contagiosas | Trabajadores o clientes contagiados | Requerimiento de uso de la mascarilla para todo el personal en las zonas públicas.  Medición de temperatura a todas las personas antes de la entrada en áreas del destino turístico.  Limpieza y desinfección de las superficies de contacto frecuente y periódico.  Exigir que el número permitido de clientes esté de acuerdo con la recomendación de salud pública local  Realización de pruebas por COVID-19 a todo el personal y clientes además de la medición de temperatura antes de entrar al turno de trabajo. |
| Falta de higiene y limpieza | Locales que no cumplen con los protocolos higiénicos exigidos por el Ministerio de Salud Pública | Garantizar la disponibilidad de desinfectante de manos a base de alcohol en la entrada de todos los locales  Limpieza e higienización de todas las superficies después de su uso (alfombras, cortinas, mesas, sillones, etc.)  Sanitización diaria de baños y elementos de uso intensivo como controles e interruptores.  Disponer de alfombras higienizadoras de calzados en todas las entradas de los locales  Limpieza y desinfección de las zonas de alto tráfico de manera frecuente y periódica.  Se recomienda el uso del ascensor por personas del mismo grupo y con uso de mascarillas.  Requerimiento de uso de la mascarilla en las zonas públicas.  Las áreas comunes y salones deben tener ventilación suficiente y cumplir tanto con los cambios de aire por hora como con la introducción de aire exterior por hora.  Asegurarse de que los filtros del aire acondicionado se limpien regularmente de acuerdo con las instrucciones del fabricante (evaluar el uso filtros de alta eficiencia tipo HEPA para no contaminar a través de la recirculación). |
| Cantidad de trabajadores por encima del máximo número permitido para el espacio | Trabajadores o clientes contagiados | Asegurarse de cumplir con el máximo número permitido de ocupantes para el local y que esté de acuerdo con la recomendación de salud pública local |
| Respuesta lenta al aislamiento de casos sospechosos | Trabajadores o clientes contagiados | Capacitar al personal en procedimientos relacionados con todos los aspectos de la prevención y el control de infecciones, incluido el manejo de casos sospechosos de COVID-19, desinfección y limpieza y el uso adecuado de mascarillas.  Disponer de zonas especiales con ventilación independiente para poder aislar casos sospechosos y confirmados de COVID-19.  Contar con suficientes Kits de prueba, protocolos de manejo de casos sospechosos y confirmados y tener las medicinas y el personal médico y paramédico entrenado para tratar el manejo de casos de COVID-19.  Emitir protocolos para el manejo de casos sospechosos y confirmados.  Diseñar y tener en funcionamiento un sistema de trazabilidad de contactos para que cada vez que se detecte un caso positivo poder aislar las posibles fuentes de contagio. |
| Personal con bajo conocimiento de riesgos biológicos | Procederes inadecuados | Diagnosticar las necesidades de formación.  Planificar acciones de formación preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida |
| Insuficiencia en las actividades de mantenimiento | Las actividades de mantenimiento no responden a las exigencias de los nuevos protocolos | Realizar un nuevo esquema de mantenimiento a los filtros del aire acondicionado  Al realizar el mantenimiento por parte del operario, este debe instar al cliente o trabajador a ponerse la mascarilla mientras permanezca en el local siempre que no se pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.  Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable y otros, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías, en todas las áreas.  Chequear diariamente no menos de dos veces al día el buen funcionamiento de los sanitarios (WC y urinarios) y grifos de los baños públicos.  Desinfección de las herramientas de trabajo tras cada uso con un paño humedecido con gel hidroalcohólico al 70%, hipoclorito al 0.5% u otra sustancia desinfectante autorizada.  Garantizar el adecuado funcionamiento y limpieza de los sistemas de inyección y extracción. Comprobar no menos de dos veces al día la temperatura de las áreas de elaboración y registrarlo.  Garantizar la reparación o sustitución de mobiliario, equipamiento o accesorios rotos, en el menor tiempo posible. Mantener las medidas de higiene y desinfección de las superficies en todo momento.  Garantizar la reparación de locales e instalaciones y dar seguimiento a inversiones de continuidad, como objetivo priorizado. |
| Existencia de microvertederos | Presencia de vectores, y fuentes de infección | Exigir el cumplimiento estricto de lo dispuesto en el Reglamento Sanitario Internacional, con énfasis en las medidas de precaución universal, incineración de los desechos sólidos, tratamiento sanitario y disposición final de los residuales líquidos |

**Conclusiones**

La pandemia mundial de COVID-19 ha afectado negativamente al sector turístico y ha causado muchas pérdidas económicas y sociales. Los resultados de la investigación arrojaron conclusiones positiva con respecto a las medidas que se están tomando en el destino turístico Cayos de Villa Clara, las cuales se materializan en el plan de prevención de riesgo para el cual se muestra un extracto de plan de prevención de riesgo en una tabla con riesgo su posible manutención y el plan de medidas. La investigación realizada corroboro la propuesta que hace el sector turístico que es el de apostar por un turismo seguro.

**Bibliografía**

Arias Rivera, D., y Luisa, C. M. (2020). Perspectiva estratégica en la gestión de la COVID-19 en Cuba Strategic perspective in the management of the COVID-19 in Cuba.

Bedford, J., Farrar, J., Ihekweazu, C., Kang, G., Koopmans, M., y Nkengasong, J. (2019). A new twenty-first century science for effective epidemic response. *Nature, 575*(7781), 130-136.

Correa-Martínez, C. L., Kampmeier, S., Kümpers, P., Schwierzeck, V., Hennies, M., Hafezi, W., et al. (2020). A pandemic in times of global tourism: Superspreading and exportation of COVID-19 cases from a ski area in Austria. *Journal of clinical microbiology, 58*(6), e00588-00520.

Cruz Torres, L., González Rodríguez, O., Placeres Hernández, J. F., y Martínez Abreu, J. (2021). La Covid-19 y los nuevos paradigmas para la gestión del turismo en la región Matanzas. *Revista Médica Electrónica, 43*(1), 2997-3002.

Chang, C. L., McAleer, M., y Ramos, V. (2020). The future of tourism in the COVID-19 era. *Advances in Decision Sciences, 24*(3).

Dunlop, C., Howe, A., Li, D., y Allen, L. N. (2020). The coronavirus outbreak: the central role of primary care in emergency preparedness and response. *BJGP open, 4*(1).

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., y Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*.

Folinas, S., y Metaxas, T. (2020). Tourism: The great patient of coronavirus COVID-2019.

Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., Arif, I., y Hamid, A. B. A. (2020). The effect of Coronavirus (COVID-19) in the tourism industry in China. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies, 3*(1), 52-58.

Mariolis, T., Rodousakis, N., y Soklis, G. (2020). The COVID-19 multiplier effects of tourism on the Greek economy. *Tourism Economics*, 1354816620946547.

Nepal, S. K. (2020). Adventure travel and tourism after COVID-19–business as usual or opportunity to reset? *Tourism Geographies, 22*(3), 646-650.

Niewiadomski, P. (2020). COVID-19: from temporary de-globalisation to a re-discovery of tourism? *Tourism Geographies, 22*(3), 651-656.

Sánchez-Rivero, M., Rodríguez-Rangel, M. C., y Ricci-Risquete, A. (2021). Percepción empresarial de la pandemia por COVID-19 y su impacto en el turismo: un análisis cualitativo del destino Extremadura, España. *Estudios Gerenciales*, 265-279.

Travel, W., y Council, T. (2020a). *Travel & Tourism: Economic Impact 2020 Albania*: World Travel & Tourism Council (WTTC).

Travel, W., y Council, T. (2020b). *Travel & Tourism: Economic Impact 2020 World*: World Travel & Tourism Council.

Wen, J., Kozak, M., Yang, S., y Liu, F. (2020). COVID-19: potential effects on Chinese citizens’ lifestyle and travel. *Tourism Review*.

1. Master en Ingeniería Industrial, Mención Recursos Humanos. Profesora Auxiliar. Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. Cuba. E-mail: [idalmisap@uclv.edu.cu](mailto:idalmisap@uclv.edu.cu) [↑](#footnote-ref-1)
2. Doctor en Ciencias Técnicas. Profesor Titular. Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas. Cuba. E-mail: [fmarrero@uclv.edu.cu](mailto:fmarrero@uclv.edu.cu) [↑](#footnote-ref-2)