

## La Covid-19 y los nuevos paradigmas para la gestión del turismo en la región Matanzas

Covid-19 and the new paradigms for tourism managements in Matanzas region

MSc. Lázaro Cruz Torres<sup>1\*,\*\*</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-3237-9700>

Lic. Osmany González Rodríguez<sup>1,\*\*\*</sup>  <https://orcid.org/0000-0001-8170-2255>

Dr. José Fernando Placeres Hernández<sup>2,\*\*\*\*</sup>  <https://orcid.org/0000-0001-6285-5029>

Dra. Judit Martínez Abreu<sup>2,\*\*\*\*\*</sup>  <https://orcid.org/0000-0003-3184-7872>

<sup>1</sup> Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

<sup>2</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.

\* Autor para la correspondencia: [placeres.mtz@infomed.sld.cu](mailto:placeres.mtz@infomed.sld.cu)

El turismo constituye una de las actividades que más ingresos genera a la balanza de pagos del país y un resorte para el desarrollo de otras ramas de la economía nacional, entre ellas las construcciones, la agricultura, las industrias alimentaria y biofarmacéutica, el comercio interior, el transporte y las comunicaciones.<sup>(1)</sup>

Entre los mayores riesgos que asumen los países que desarrollan la actividad turística está el alto nivel de vulnerabilidad ante la ocurrencia de factores del entorno que pueden acelerar, detener o hacer retroceder los altos ritmos de crecimiento del sector, durante el 2020, estimados por la Organización Mundial del Turismo, (OMT) entre un 3-4 %.<sup>(1)</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró como una emergencia de salud pública de importancia global, el 30 de enero de 2020, a la enfermedad por coronavirus 2019 (Covid-19), causada por el virus SARS-CoV-2 y el 11 de marzo siguiente, la catalogó como pandemia. La enfermedad había comenzado en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, República Popular China, en diciembre de 2019.<sup>(2,3,4)</sup>

La revista *Hosteltur* dedicó en marzo del 2020, un número especial al análisis de las amenazas y oportunidades del turismo para este año. En el reportaje inicial se señala que “la industria turística se enfrenta a un año 2020 que ha comenzado con numerosas incertidumbres causadas por el coronavirus, la salida del Reino Unido de la Unión Europea (UE) y la desaceleración de Alemania”. Los autores consideran que la incipiente pandemia no se consideró en sus inicios, como una amenaza que podría paralizar la operación turística en el mundo.<sup>(1,5)</sup>

La edición especial de la mencionada revista incluye una entrevista al Secretario General de la OMT, donde se aprecia un optimismo positivista para enfrentar el crecimiento del turismo internacional, de una manera responsable y sostenible.<sup>(6)</sup>

La industria turística había resistido con éxito los vaivenes de la crisis económica mundial, los efectos del cambio climático, los desafíos tecnológicos y el impacto negativo de las políticas del presidente de Estados Unidos, que afectan su desarrollo. Las medidas que la administración Trump aplica con relación al transporte aéreo, sus políticas migratorias, las acciones contra Cuba y otros países, entre otros “trumpazos”, erosionan la base de confianza y estabilidad que necesita el turismo global, y se integra al estado de inmovilidad de la economía internacional.<sup>(7)</sup>

La enfermedad por coronavirus 2019, rompe abruptamente con los planes estratégicos para el futuro y obliga a las empresas y destinos del sector a repensar los planes a corto plazo. Tal situación ha generado nuevas interrogantes vinculadas no solo con el servicio turístico, sino también con las inversiones, la formación de profesionales, las políticas de resiliencia, los mercados y la modificación de los parámetros de categorización de las entidades turísticas, entre los aspectos más importantes.

Los autores consideran oportuno emitir su opinión con relación a los impactos de la COVID-19, para la gestión y desarrollo del turismo en Matanzas.

La crisis por el nuevo coronavirus, además de ser una crisis sanitaria y de salud pública, ha servido para acelerar tendencias presentes en el sector turístico, en las cuales los prestatarios de servicios en las instalaciones del territorio de Matanzas, disponen de una oportunidad para la innovación en el proceso de la operación y la seguridad turística. Una vez que se reinicien los flujos turísticos, han de incluirse nuevos elementos de protección ante la posibilidad de contagio que existe tanto para los clientes, como para el propio personal que los atiende.<sup>(8-11)</sup>

Entre las tendencias de la operación turística, ya presentes en el sector y que menciona Hinojosa,<sup>(8)</sup> se destacan la reducción del contacto entre clientes y empleados en los procesos no esenciales, como son el *chek-in/chek-out* o el servicio a habitaciones. El empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) juega también un papel decisivo en el cumplimiento de otras medidas como la utilización regulada de piscinas y la limitación de viajes y excursiones. Estos elementos contribuyen a la seguridad de dicha operación turística.

Las instalaciones turísticas pueden potenciar la exclusividad del cliente en cuanto a la decisión de interactuar o no, y en qué momento, con el personal de servicio o con otros huéspedes y crear las condiciones necesarias para que disminuya el temor ante la posibilidad de contagio.

La contradicción en la relación pandemia-turismo radica, según la consideración de los autores, en que el virus exige distanciamiento físico sanitario entre las personas y el turismo en sus diferentes modalidades no deja de ser un negocio de contacto humano.

La solución a este conflicto requiere del talento profesional de los directivos del sector en todos los niveles, cuyo resultado se mediría por la cantidad de turistas satisfechos por el servicio, y por la cantidad de sitios donde el riesgo de contagio sea mínimo, se establecería como un estandarte básico en la comprobación de los niveles de calidad de la oferta turística.

La COVID-19, implica la realización de cambios sustanciales en las propuestas comerciales en correspondencia con los comportamientos de los diferentes segmentos de mercados. La resiliencia tiene un comportamiento diferente en cada uno de ellos. "La clientela europea está siendo más rápida a la hora de volver a sus hábitos, frente a estadounidenses y británicos que siguen priorizando los lugares seguros".<sup>(9,10)</sup>

En el caso de la región turística de Matanzas, donde la heterogeneidad de los mercados emisores es amplia, se precisa formular estrategias de mercadeo adaptadas a los niveles de resiliencia de los mercados metas.

Principales efectos de la COVID-19 en el sector del turismo en la región turística Matanzas:

1. La pandemia se inició en el país y en la provincia de Matanzas con la identificación de turistas italianos en el polo turístico de Trinidad y de un animador turístico en el destino Varadero.
2. Paralización total del sector. En términos económicos significa dejar de aportar alrededor del 40 % del total de ingresos de las entidades turísticas del territorio, a la balanza de pagos del país. (según cálculos estimados por los autores)
3. Reubicación de más del 60 % de la fuerza laboral activa empleada en el sector y subsidiar una parte de ella, que por razones sociales o de riesgos ante la epidemia, no podían ser reubicados.
4. Posposición de la Feria Internacional de Turismo, que debía efectuarse en el mes de mayo de 2020, en el Complejo Turístico "Plaza América".
5. Aplazamiento de la formación del talento humano para el servicio al cliente en el Centro de Capacitación Territorial del Turismo.
6. Rediseño de la estructura de Trabajos de Diplomas de los estudiantes de cuarto y quinto años de la Carrera de Licenciatura en Turismo que debían graduarse en el curso escolar 2019-2020, ante la imposibilidad de realizar prácticas e investigaciones en el terreno.

7. Ajuste de la preparación de la temporada de invierno, la de mayor afluencia de turistas extranjeros al país.

8. Erogación de recursos financieros para el cumplimiento de las medidas necesarias que contribuyan a prevenir posibles contagios en los polos turísticos de Varadero y de Ciénaga de Zapata.

9. Redireccionar los productos almacenados en tiendas Caracol SA., con el objetivo de evitar pérdidas económicas.

10. Ejecución de estrategias de venta con los productos de pronto vencimiento en almacenes de las distintas instalaciones hoteleras y de restauración del territorio.

La gestión y desarrollo del turismo en el principal polo turístico del país en las condiciones actuales, donde ha estado amenazada la salud humana, constituye un reto para los empleados, en esta actividad económica.

A la preocupación por eliminar las debilidades propias del sistema turístico territorial, relacionadas con la calidad del servicio al cliente, se añade la necesidad de incrementar las medidas higiénico-sanitarias y de distanciamiento físico y social en un contexto donde predomina el contacto humano.

La experiencia acumulada, las habilidades de dirección, el alto nivel de resiliencia y las potencialidades del sistema de salud y su red de centros de investigación e innovación tecnológica, constituyen las principales fortalezas del sistema turístico nacional para continuar apostando por el turismo, como un sector estratégico para el desarrollo de la economía cubana.

Ante la presencia de la COVID-19 se han implementado en Cuba disposiciones dirigidas a la organización del país y de sus servicios de salud en correspondencia con las acciones aprobadas por la OMS para la gestión de riesgos sanitarios. La voluntad política del Gobierno cubano, de conjunto con los Organismos de la Administración Central del Estado y el relevante papel desempeñado por el Ministerio de Salud Pública y sus profesionales, así lo han permitido, con el propósito de garantizar la prevención y control de la enfermedad. Esto se corresponde con los componentes incluidos en las categorías de la gestión de riesgos sanitarios en situaciones de emergencia en las fases preepidémicas, epidémicas y de recuperación de la COVID-19.<sup>(11)</sup>

La experiencia acumulada, las habilidades de dirección, el alto nivel de resiliencia y las potencialidades del sistema de salud y su red de centros de investigación e innovación tecnológica, constituyen las principales fortalezas del sistema turístico nacional para continuar apostando al turismo, como un sector estratégico para el desarrollo de la economía cubana. Estas fortalezas, constituyen al mismo tiempo, una oportunidad para ampliar la modalidad de turismo de salud en Cuba.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Porras C. Los frenos e impulsos para el turismo en 2020. Hosteltur[Internet]. (296). 11 Mar 2020 [citado 11/06/2020]. Disponible en: <http://www.hosteltur.com>
2. Dunlop C, Howe A, Li D, et al. The coronavirus outbreak: the central role of primary care in emergency preparedness and response. BJGP. 2020; 4(1). Citado en PubMed; PMID: PMC7330191.
3. Deng SQ, Peng HJ. Characteristics of and Public Health Responses to the Coronavirus Disease 2019 Outbreak in China. J Clin Med. 2020; 9(2): E575. Citado en PubMed; PMID: 32093211.
4. Huang C, Wang Y, Li X, et al. Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. The Lancet. 2020 [citado 11/06/2020]; 395(10223):497-506. Citado en PubMed; PMID: PMC7159299.
5. Porras C. Gestionar de manera responsable, la clave para afrontar el crecimiento. Rev Hosteltur[Internet]. Marzo 2020. [citado 11/06/2020]; No. 296. p 32. Disponible en: <http://www.hosteltur.com>
6. Vargas Á. El turismo se da un Trumpazo: Los impactos sobre la industria turística causados por el nuevo presidente de los Estados Unidos. Rev Hosteltur[Internet]. Julio 2017. [citado 11/06/20]; No. 270. p. 4. Disponible en: <http://www.hosteltur.com>
7. Hinojosa V. La crisis del coronavirus ha acelerado tendencias ya presentes en el sector. Jornadas online. Rev Hosteltur[Internet]. 2020 11 jun. [citado 11/06/20]; Disponible en: [https://www.hosteltur.com/137337\\_la-crisis-del-coronavirus-ha-acelerado-tendencias-ya-presentes-en-el-sector.html](https://www.hosteltur.com/137337_la-crisis-del-coronavirus-ha-acelerado-tendencias-ya-presentes-en-el-sector.html)
8. Heule P. La crisis del coronavirus ha acelerado las tendencias ya presentes en el sector. Jornadas online. Rev Hosteltur[Internet]. 2020 11 de Jun. [citado 11/06/2020]; Disponible en: <http://www.hosteltur.com>
9. Cubadebate. Banco Mundial: La COVID-19 causará una contracción de la economía mundial del 5,2 %[Internet]. 2020 8 jun [citado 11/06/2020]. Disponible en: [www.cubadebate.cu/noticias/2020/06/08/banco-mundial-la-covid-19-causara-una-contraccion-de-la-economia-mundial-del-52/#.XuAHDExFzIU](http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/06/08/banco-mundial-la-covid-19-causara-una-contraccion-de-la-economia-mundial-del-52/#.XuAHDExFzIU)
10. Terrero A. Cinco desafíos y una oportunidad[Internet]. 2020 8 jun. [citado 11/06/2020]; Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/opinion/2020/06/08/cinco-desafios-y-una-oportunidad/#.XuAHGUxFzIU>
11. Jorna Calixto AR, Véliz Martínez PL, Vidal Ledo MJ, et al. Gestión de los riesgos sanitarios en el enfrentamiento a la COVID-19 en Cuba. Rev Cubana de Salud Pública. 2020 [citado 11/01/21]; 46 (Supl. especial):e2696. [; Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46s1/1561-3127-rcsp-46-s1-e2696.pdf>

### **Conflictos de intereses**

Los autores declaran que no existen conflictos de Intereses

\*\* MSc. Lázaro Cruz Torres: idea inicial, búsqueda bibliográfica, su análisis e interpretación. Redacción del manuscrito y aprobación de su versión final. Revisión crítica a la versión final del artículo a publicar.

\*\*\* Lic. Osmany González Rodríguez: recolección de datos y su análisis e interpretación.

\*\*\*\* Dr. José Fernando Placeres Hernández: idea inicial, búsqueda bibliográfica, su análisis e interpretación. Redacción del manuscrito y aprobación de su versión final.

\*\*\*\*\* Dra. Judit Martínez Abreu: recolección de datos, análisis e interpretación de los mismos.

### **CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO**

Cruz Torres L, González Rodríguez O, Placeres Hernández JF, et al. La Covid-19 y los nuevos paradigmas para la gestión del turismo en la región Matanzas. Rev Méd Electrón [Internet]. 2021 Ene.-Feb. [citado: fecha de acceso]; 43(1). Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3918/5057>