



DIAGNÓSTICO PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

EN EL SECTOR TURÍSTICO

I ♥ CARIBE

I ♥ Latinoamérica

Con la participación de

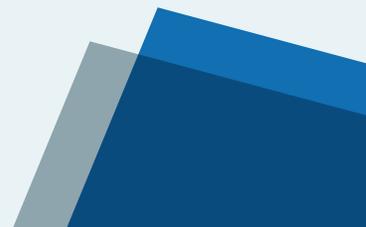


Con el apoyo de



Documento preparado para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por el Instituto para la Calidad Turística Española.

Abril de 2021



INTRODUCCIÓN

El presente diagnóstico pretende **identificar el marco de actuación** para contribuir a la recuperación de la actividad turística en América Latina y Caribe (ALC). Este marco de actuación contempla:



(i) la **adecuación de los protocolos de bioseguridad** frente al SARS-CoV-2 para **incrementar la seguridad real** en las organizaciones turísticas y en los destinos, y la **seguridad percibida por parte de los usuarios.**

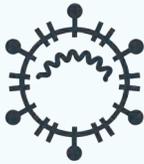


(ii) la identificación del **marco de gestión adecuado de dichos protocolos**, con las **bases** para responder de forma ágil y efectiva ante **futuras crisis sanitarias.**

Resumen

Se realizó un **análisis sobre la adecuación de protocolos turísticos de bioseguridad** existentes y se detectaron brechas, concluyendo que:

- La región **ALC** ha desarrollado ampliamente protocolos frente a la COVID-19, pero existe una **falta de armonización en las medidas definidas y en su grado de especificidad que incide negativamente en la percepción de seguridad del usuario y que por tanto, debe ser subsanada.**



- **En los protocolos de ALC se evidencia un mayor grado de cobertura de aquellos puntos identificados por los expertos en salud como de mayor riesgo de contagio (Nodos de Riesgo - NR), comparado con la cobertura de protocolos de otras regiones.**

Aun así, el estudio realizado concluye que en los protocolos existe una **ausencia de medidas concretas frente a algunos nodos de riesgo**, especialmente en subsectores como transporte local, puertos y aeropuertos, así como en materia de **transmisión por aerosoles**. Procede cubrir los nodos de riesgo sobre los que se evidencia en el estudio que no se da respuesta.

- Tras un año de pandemia, la aparición de nuevos estudios sobre la transmisión del virus, el inicio/consolidación del proceso de vacunación y considerando que **el riesgo no es estático, es necesario adecuar las medidas a cada circunstancia, atendiendo a la variabilidad**, cuestión que no ha sido abordada en los protocolos analizados.

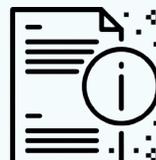


Además, se revisó **el marco de gestión de estos protocolos en materia de implementación, comunicación y control**, de cara a asegurar su eficacia. Se extrajeron las siguientes conclusiones:

Existen condicionantes que influyen en la eficacia y cumplimiento de los protocolos y que cabe considerar en la definición del marco de gestión, como, por ejemplo, el nivel de la **obligatoriedad** del protocolo y la **contribución de los diferentes agentes público-privados** del destino en los procesos de implementación, comunicación y control.



La ausencia de medidas relativas a la implementación, comunicación y control genera **desconfianza, confusión, así como percepción de improvisación y descoordinación** por parte de los usuarios. Es necesario realizar un esfuerzo en esta materia para recuperar su confianza y reactivar la actividad turística, especialmente en lo que respecta a las **medidas de control**, pues se observa que **en su mayoría no existen** o, habiéndose definido, no se han puesto en práctica. Aunque no existe un sistema de control "ideal", los resultados de la investigación apuntan a sistemas basados en la autoevaluación, colaboración público-privada y otras medidas costo-efectivas que permiten realizar un seguimiento eficaz. Por último, también existe una **falta de definición** en cuanto a los **planes de contingencia** a desplegar por las organizaciones turísticas en caso necesario.



Contenidos

| | |
|--|-----------|
| Introducción..... | 1 |
| Resumen..... | 2 |
| Justificación..... | 4 |
| Objetivos del diagnóstico..... | 5 |
| Alcance del diagnóstico..... | 6 |
| Metodología..... | 9 |
| Resultados sobre las variables de gestión de Nodos de riesgo (NR-VGES)..... | 15 |
| Alojamientos..... | 16 |
| Restaurantes..... | 18 |
| Transporte local..... | 20 |
| Playas..... | 22 |
| Aeropuertos y Puertos..... | 24 |
| Estrategias para mejorar la cobertura de los NR y la percepción del usuario..... | 29 |
| Resultados de las variables de implementación, comunicación y control (VICC)..... | 30 |
| Implementación..... | 32 |
| Comunicación..... | 34 |
| Control..... | 35 |
| Condicionantes..... | 36 |
| Estrategias para mejorar la implementación, comunicación y control..... | 37 |
| Desafíos | 38 |
| Siguientes pasos..... | 40 |

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO



Turismo

- **Clave en generación de PIB**, empleo e inversiones en América Latina y el Caribe (ALC).
- **Uno de los sectores más impactados por la COVID-19** (restricciones, movilidad, confinamientos).
- **Efecto multiplicador del impacto turístico.**



Mayo-agosto 2020:

- Protocolos de bioseguridad en el sector.



2021:

- **Vacunación** (dificultades en el aprovisionamiento y logística, aparición de nuevas variantes, efectos secundarios, administración desigual, etc.)
- **Conocimiento** del virus y de sus formas de transmisión.
- **Experiencia** en la implementación de protocolos.

IMPACTO COVID-19

-61% y -62%
Empleos turísticos PIB turístico



En Caribe

-44% y -44%
Empleos turísticos PIB turístico



En América Latina

Estimaciones WTTC para 2020

Los protocolos de bioseguridad siguen siendo clave e indispensables para garantizar los máximos niveles posibles de seguridad a usuarios y empleados de la industria turística, generando confianza y fomentando la reactivación del sector



CONSIDERAR LAS LECCIONES APRENDIDAS



SENTAR LAS BASES PARA GESTIONAR FUTURAS CRISIS

OBJETIVO

Realizar un diagnóstico sobre la adecuación de protocolos turísticos de bioseguridad existentes para generar espacios y servicios turísticos seguros en América Latina y Caribe (ALC), y recuperar la confianza del usuario.



ALOJAMIENTOS



RESTAURANTES



**TRANSPORTE
LOCAL**



PLAYAS



AEROPUERTOS



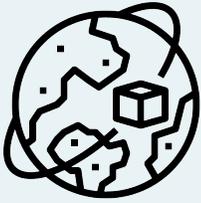
PUERTOS

Objetivos específicos



- Identificar los nodos de riesgo (NR) que deben ser cubiertos en los protocolos considerando las vías de transmisión del SARS-CoV-2.
- Identificar mecanismos de implementación, comunicación y control establecidos y necesarios para la aplicación de los protocolos.

ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO



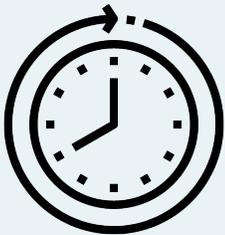
Geográfico

Países de América Latina y Caribe (ALC) y fuera de la región



Sectorial

Hostelería (alojamiento y restauración), transporte local y espacios neurálgicos (puertos, aeropuertos y playas)



Temporal

Documentos publicados hasta enero de 2021

Fuentes de información

Fuentes secundarias

150
Protocolos
revisados

Públicos / privados
Internacionales,
nacionales, regionales y
subregionales

Fuentes primarias

467
Encuestas
(23 países)

1
Focus group
a usuarios finales

4
Talleres webinar
con autoridades de
turismo y
prestadores de
servicio de
ALC

43
Entrevistas
a autoridades,
expertos, prestadores
de servicios,
asociaciones
de consumidores

Protocolos revisados



Región ALC:

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Jamaica
- México
- Panamá
- Perú
- R. Dominicana

Otras regiones:

- Australia
- España
- Hong Kong (China)
- Israel
- Nueva Zelanda
- Portugal
- Seychelles

Además:

Caribbean Public Health Agency (CARPHA), Servicio Brasileño de Apoyo a la Micro y Mediana Empresa (SEBRAE), Pacific Asia Travel Association (PATA), Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y Organización Mundial de la Salud (OMS).

Entidades Entrevistadas



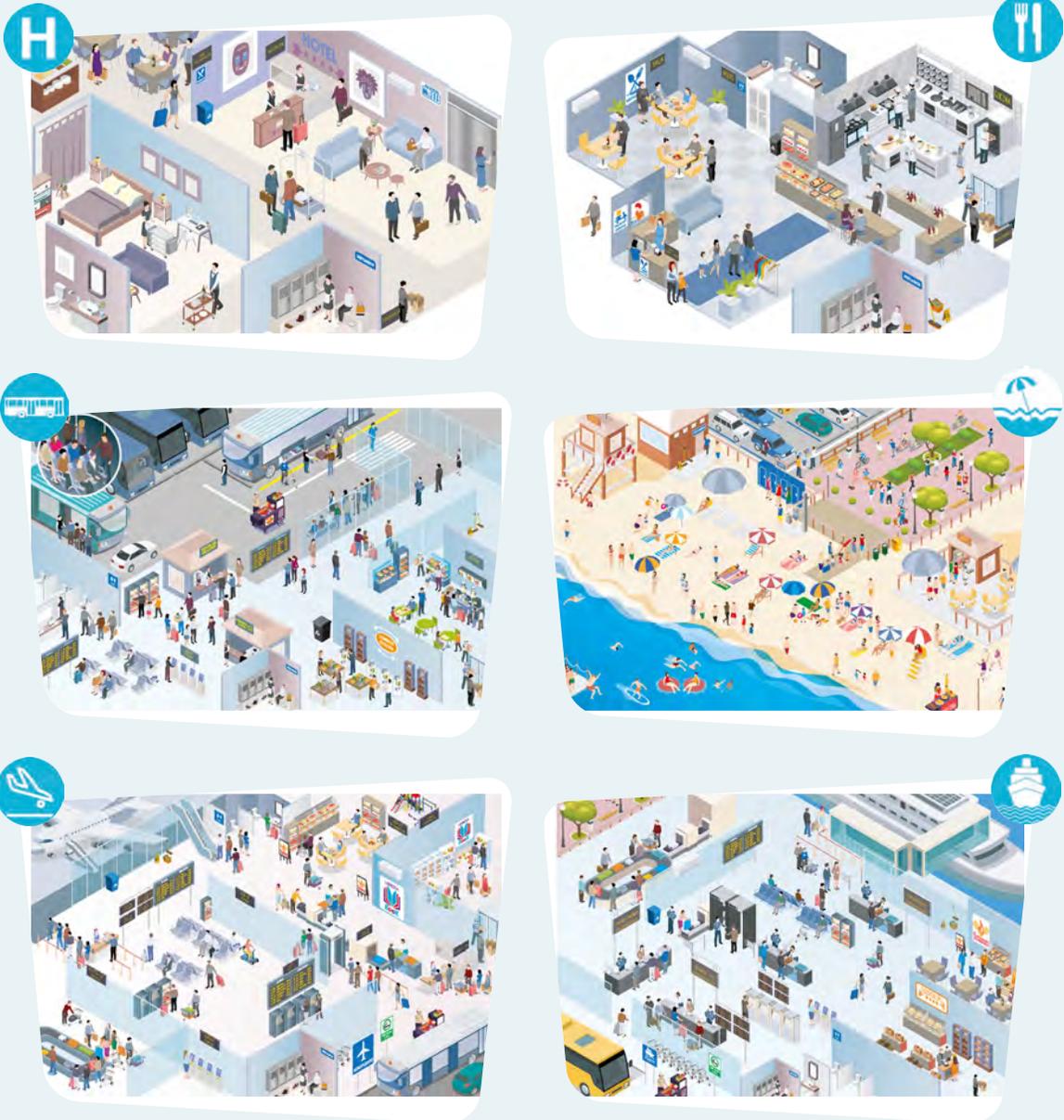
- Aeronáutica Civil de Colombia
- Aeropuertos del Perú
- Alianza Sodis
- AMResorts
- Asociación Europea de Consumidores para la Normalización (ANEC)
- Municipalidad de Aracatí (Brasil)
- Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES)
- Asociación de Hoteles, Restaurantes y Cafés de Europa (HOTREC)
- Asociación de Hoteles, Restaurantes y Casinos de Perú (AHORA)
- Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)
- Municipalidad de Maceió (Brasil)
- Caribe Hospitality
- Casa Andina Hoteles
- Centro Nacional de Formación en Turismo (CENFOTUR)
- Consejo Nacional de Transporte Terrestre de Perú
- Consumidores Argentinos
- Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS)
- Cruise Lines International Association (CLIA)
- Decameron Hoteles
- Despegar.com
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA)
- GHL Hoteles
- Grupo Punta Cana
- Hilton Hotels
- Hoteles Libertador
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Keteka
- Meliá Hotels International
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú
- Ministerio de Turismo de Argentina
- Ministerio de Turismo de Belice
- Ministerio de Turismo de Brasil
- Ministerio de Turismo de Paraguay
- Ministerio de Turismo y Aviación de Bahamas
- Organización de Ciudades Brasileñas de Patrimonio Mundial
- Municipalidad de Salvador de Bahía
- Municipalidad de Santa Marta
- Secretaría de Turismo de México
- Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR)
- Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (UNCUREPA)

METODOLOGÍA

1) Elaboración de mapas de riesgo:

Objetivo:

Identificar los NR* sobre los que se hace necesario definir medidas para minimizar el riesgo de contagio.



*Nodos de riesgo (NR)

Vías de transmisión

Identificación de vías de transmisión



Transmisión aérea por aerosoles

gotas de 5 micras o menos que pueden permanecer suspendidas en el aire durante un tiempo variable y recorrer distancias mayores de 2m.



Transmisión por gotas

emitidas cuando la persona infectada tose, estornuda o habla; alcanzan trayectorias semibalísticas de hasta 2 m.



Transmisión por contacto

cuando se tocan superficies contaminadas por secreciones de personas infectadas y se llevan después las manos a la mucosa bucal, nasal o conjuntival

El riesgo NO ES ESTÁTICO (varía)

Distancia de seguridad
($<2m$)



Ventilación
(natural, forzada interior/externor)



Tiempo de exposición
(> 15 min.)



Humedad relativa
($<40\%$)



Protección respiratoria



La combinación de estos factores aumenta o reduce el riesgo de contagio

Variabilidad del riesgo

(-)
**MENOS
RIESGO**

FACTORES MODULADORES DEL RIESGO:

(+)
**MÁS
RIESGO**



MAYOR DISTANCIA
ENTRE PERSONAS

DISTANCIA DE SEGURIDAD

MENOR DISTANCIA
ENTRE PERSONAS



ESPACIOS AL
AIRE LIBRE

VENTILACIÓN

ESPACIOS
CERRADOS POCO
VENTILADOS



TIEMPO DE
EXPOSICIÓN REDUCIDO

TIEMPO DE EXPOSICIÓN

TIEMPO DE
EXPOSICIÓN
PROLONGADO



CON MASCARILLA
ADECUADA

PROTECCIÓN RESPIRATORIA

SIN MASCARILLA



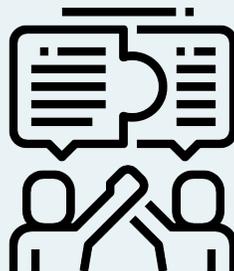
HUMEDAD ENTRE
40% - 60%

HUMEDAD RELATIVA

HUMEDAD
<40%



EL RIESGO SE INCREMENTA, ADEMÁS, DEPENDIENDO DE SI LAS PERSONAS HABLAN, GRITAN O CANTAN Y DISMINUYE SI ESTÁN EN SILENCIO.



2) Determinación de variables



Objetivo:

Identificar variables críticas de gestión para evaluar el grado de cobertura de las mismas en los protocolos existentes y encontrar prácticas destacadas

VGES

- Son las **V**ariables de **G**estión de los nodos de riesgo (NR), identificados en mapas de riesgo.
- Varían en función de cada subsector/espacio turístico.

VICC

- Son las **V**ariables relativas a la **I**mplementación, **C**omunicación y **C**ontrol en la organización turística y en el destino.

Análisis de su grado de cobertura en protocolos analizados:



<50% de protocolos



50% <= > 75% de protocolos



>75% de protocolos

Implementación • Comunicación • Control

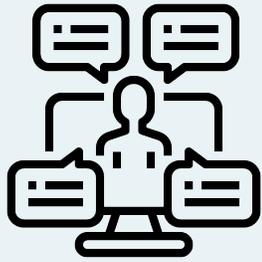


Variables críticas de gestión (VGES y VICC)

Fuentes secundarias

Protocolos

Evaluar grado de **cobertura** de NR* en protocolos existentes.



Identificar **contenidos relativos a implementación, comunicación y control** de protocolos



Fuentes primarias



*(NR) Nodos de riesgo

Alcance y especificidad de protocolos analizados

Más desarrollados



- Protocolos para alojamientos en general
- Protocolos específicos (p.e. hoteles categorizados, albergues o campings)



- Protocolos para todo tipo de establecimiento gastronómico, incluyendo bares, restaurantes, servicio *take away*, *delivery*, entre otros



- Medidas para operadores de terminales o gestores de infraestructuras
- Vehículos de transporte: autobuses turísticos, transporte público y privado, vehículos de alquiler y buses operados por hoteles, entre otros



- Protocolos específicos para playas (marítimas, fluviales y lacustres)
- Protocolos generales para espacios al aire libre y espacios de entretenimiento (aplicables a playas)

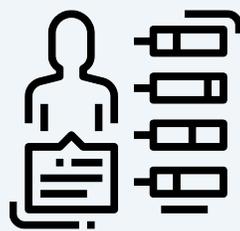


- Protocolos nacionales y para empresas concesionarias o gestoras de aeropuertos
- Algunos protocolos remiten a lineamientos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Organización Mundial de la Salud (OMS) y autoridades



- Protocolos para puertos de cruceros, marinas y muelles turísticos (marítimos, fluviales y lacustres), gestión privada o concesión
- La mayoría no han podido ser implementados de forma amplia al no haberse reanudado la actividad turística

Menos desarrollados



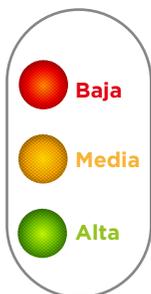
Resultados Variables de Gestión de Nodos de Riesgo (NR)-(VGES) y percepción del usuario



Mapa de Nodos de Riesgo (NR) y nivel de cobertura en ALC



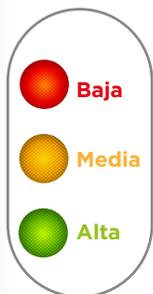
Cobertura de NODOS DE RIESGO (NR) en protocolos de alojamientos es **ALTA**



VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados

| | | Total protocolos | Países ALC |
|--|--------------------------------|------------------|------------|
| Acogida y salida (Check-in/out) | Registro | ● | ● |
| | Entrega de llave | ● | ● |
| | Pago | ● | ● |
| Estancia | Uso de ascensores | ● | ● |
| | Uso de zonas comunes | ● | ● |
| | Habitaciones | ● | ● |
| | Servicio de restauración | ● | ● |
| Ventilación | Ventilación: espacios cerrados | ● | ● |



VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados

| | | Total protocolos | Países ALC |
|----------------------------------|--|------------------|------------|
| Humedad relativa | Humedad relativa | ● | ● |
| | Procesos de apoyo a la operativa | | |
| Procesos de apoyo a la operativa | Uso de elementos de limpieza compartidos | ● | ● |
| | Zonas comunes de personal (vestuario, cantina y aseos) | ● | ● |
| | Gestión de proveedores | ● | ● |
| | Gestión de residuos | ● | ● |

ALOJAMIENTOS H

Percepción del usuario



51%

de usuarios percibe los alojamientos como lugares inseguros

Es necesario reforzar la **comunicación** de los protocolos y, en menor grado, mejorar la **cobertura** de los NR cubiertos.



ALOJAMIENTOS



RESTAURANTES



TRANSPORTE LOCAL



PLAYAS



AEROPUERTOS



PUERTOS

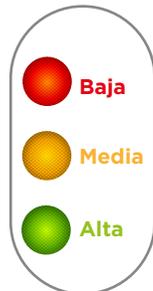
Mapa de Nodos de Riesgo (NR) y nivel de cobertura en ALC



Cobertura de NODOS DE RIESGO (NR) en protocolos de restaurantes es MEDIA-ALTA

VGES - Nodos de riesgo (NR)

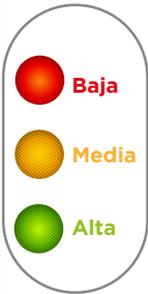
Contemplado en protocolos revisados



| Categoría | Nodo de riesgo (NR) | Contemplado en protocolos revisados | |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|------------|
| | | Total protocolos | Países ALC |
| Acogida al cliente y acomodo | Preparación de la sala | ● | ● |
| | Acomodación, asignación de mesa | ● | ● |
| | Montaje y desmontaje de mesa | ● | ● |
| Toma de comanda | Carta | ● | ● |
| | Toma de comanda | ● | ● |
| Servicio | Servicio en barra | ● | ● |
| | Servicio en mesa | ● | ● |
| | Take away / Delivery | ● | ● |
| | Aseos | ● | ● |
| Facturación/Despedida | Pago | ● | ● |

VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados



| | | Total protocolos | Países ALC |
|----------------------------------|--|------------------|------------|
| Cocina | Preparación de menús | Media | Alta |
| | Ventilación | Media | Media |
| Humedad relativa | Humedad relativa | Baja | Baja |
| | Uso de elementos de limpieza compartidos | Alta | Alta |
| Procesos de apoyo a la operativa | Zonas comunes de personal (vestuario, cantina y aseos) | Baja | Media |
| | Gestión de proveedores | Media | Alta |
| | Gestión de residuos | Baja | Baja |

RESTAURANTES



Percepción del usuario

50%

de usuarios percibe nivel de seguridad **ALTO** en restaurantes



Es percibido como el subsector más seguro, aunque cuenta con alto grado de exposición al virus por las características de sus espacios.

Es necesario **reforzar la cobertura de NR** en los protocolos con medidas específicas y **mejorar la comunicación**



Riesgo percibido difiere del riesgo real

Por lo general, son espacios cerrados, con escasa ventilación en ocasiones, con usuarios sin mascarilla y en actividad social -conversando



ALOJAMIENTOS



RESTAURANTES



TRANSPORTE LOCAL



PLAYAS



AEROPUERTOS



PUERTOS

Mapa de Nodos de Riesgo (NR) y nivel de cobertura en ALC



Cobertura de NODOS DE RIESGO (NR) en protocolos de transporte local es **MEDIA-BAJA**

VGES - Nodos de riesgo (NR)

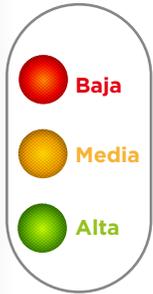
Contemplado en protocolos revisados

Total protocolos

Países ALC



| | | Total protocolos | Países ALC |
|--------------------|--------------------------|------------------|------------|
| Terminal | Área atención al cliente | ● | ● |
| | Área venta de billetes | ● | ● |
| | Zonas de espera | ● | ● |
| Vehículo | Embarque | ● | ● |
| | Manipulación de equipaje | ● | ● |
| | Desembarque | ● | ● |
| | Interior del vehículo | ● | ● |
| Ventilación | Ventilación | ● | ● |



VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados

| | | Total protocolos | Países ALC |
|----------------------------------|--|------------------|------------|
| Humedad relativa | Humedad relativa | ● | ● |
| | Procesos de apoyo a la operativa | | |
| Procesos de apoyo a la operativa | Uso de elementos de limpieza compartidos | ● | ● |
| | Zonas comunes de personal (vestuario, cantina y aseos) | ● | ● |
| | Gestión de proveedores | ● | ● |
| | Gestión de residuos | ● | ● |
| | Economía informal | ● | ● |

TRANSPORTE LOCAL



Percepción del usuario



84%

de usuarios percibe el transporte como inseguro.

Es necesario **revisar que se cubren todos los NR** con medidas de seguridad, y que las **medidas establecidas se comunican** adecuadamente.



El interior del vehículo es el NR percibido como menos seguro, aunque su cobertura es alta



ALOJAMIENTOS



RESTAURANTES



TRANSPORTE LOCAL



PLAYAS



AEROPUERTOS



PUERTOS

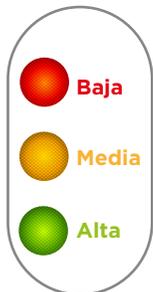
Mapa de Nodos de Riesgo (NR) y nivel de cobertura en ALC



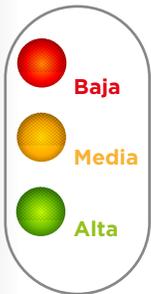
Cobertura de NODOS DE RIESGO (NR) en protocolos de playas es BAJA

VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados



| | | Total protocolos | Países ALC |
|-------------------|---|------------------|------------|
| Accesos | Afluencia de usuarios (control de aforos) | ● | ● |
| | Parqueaderos | ● | ● |
| Zona arena | Zona de juegos/recreativas | ● | ● |
| | Pasarelas de acceso | ● | ● |
| | Aseos y vestuarios | ● | ● |
| | Duchas y lavapiés | ● | ● |
| | Zona de usuarios/descanso | ● | ● |
| | Empresas concesionarias | ● | ● |
| | Servicio de salvamento/primeros auxilios | ● | ● |
| | Economía informal | ● | ● |



VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados

| | | Total protocolos | Países ALC |
|----------------------|--|------------------|------------|
| Zona húmeda | Orilla | ● | ● |
| | Zona baño | ● | ● |
| Humedad | Humedad relativa | ● | ● |
| Apoyo a la operativa | Uso de elementos de limpieza compartidos | ● | ● |
| | Gestión de residuos | ● | ● |

PLAYAS



Percepción del usuario



70%

de usuarios percibe las
playas como espacios
inseguros

Es necesario aumentar la cobertura de los NR con medidas específicas

AEROPUERTOS / PUERTOS



- **Los protocolos existentes se centran más en aspectos estratégicos y transversales que en los NR, como las condiciones de entrada y salida del país** durante la pandemia, por ejemplo, tests requeridos, formularios necesarios o indicaciones de cuarentena.
- Varios NR presentan baja cobertura al **no recoger medidas específicas.**
- Algunos de los protocolos **remiten de forma explícita a recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)**, organismo especializado de las Naciones Unidas que promueve el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional. Dichas recomendaciones cubren prácticamente todos los NR, por esta razón se incluye el detalle del análisis de cobertura del protocolo OACI.



ALOJAMIENTOS



RESTAURANTES



TRANSPORTE LOCAL



PLAYAS



AEROPUERTOS



PUERTOS

Mapa de Nodos de Riesgo (NR) y nivel de cobertura en ALC



Cobertura de NODOS DE RIESGO (NR) en protocolos de aeropuertos es MEDIA - BAJA

VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados

| | | Total protocolos | Países ALC | OACI |
|-----------------------------|------------------------|------------------|------------|------|
| Acceso | Acceso | ● | ● | ● |
| | Carros y maletas | ● | ● | ● |
| Área check-in | Registro/documentación | ● | ● | ● |
| | Manipulación equipaje | ● | ● | ● |
| | Auto Check-in | ● | ● | ● |
| Inspección y control | Escáner/bandejas | ● | ● | ● |
| | Control/Aduana | ● | ● | ● |
| Terminal de salidas | Máquinas expendedoras | ● | ● | ● |
| | Aseos | ● | ● | ● |
| | Zona comercial | ● | ● | ● |
| | Restauración | ● | ● | ● |
| | Zona de espera | ● | ● | ● |
| | Zona recreativa | ● | ● | ● |
| | Zona de fumadores | ● | ● | ● |



Baja



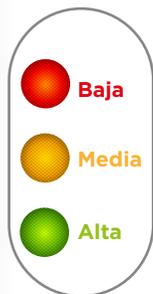
Media



Alta

VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados



| | | Total protocolos | Países ALC | OACI |
|---|--|------------------|------------|------|
| Embarque/ desembarque | Proceso de embarque / desembarque | Alta | Alta | Alta |
| | Bus transfer | Media | Alta | Alta |
| | Pasarela de acceso/salida | Media | Media | Alta |
| Recogida de equipaje | Manipulación de equipaje por staff | Baja | Baja | Alta |
| | Zona de recogida | Media | Media | Alta |
| Ventilación | Ventilación | Media | Alta | Alta |
| Humedad rel. | Humedad relativa | Baja | Baja | Baja |
| Procesos de apoyo a la operativa | Uso de elementos de limpieza compartidos | Baja | Baja | Baja |
| | Zonas comunes de personal (vestuario, cantina y aseos) | Media | Media | Alta |
| | Gestión de proveedores | Media | Media | Alta |
| | Gestión de residuos | Media | Media | Alta |
| | Economía informal | Baja | Baja | Baja |

AEROPUERTOS



Percepción del usuario



73%

de usuarios percibe los aeropuertos como espacios inseguros.

Es necesario establecer medidas específicas para los NR identificados, aumentando el grado de cobertura

La encuesta a usuarios sobre los espacios de aeropuertos y puertos se realizó de manera conjunta por compartir el itinerario del viajero, y por tanto, nodos de riesgo.



ALOJAMIENTOS



RESTAURANTES



TRANSPORTE LOCAL



PLAYAS



AEROPUERTOS



PUERTOS

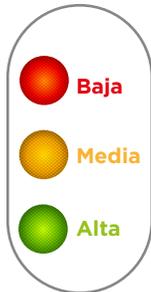
Mapa de Nodos de Riesgo (NR) y nivel de cobertura en ALC



Cobertura de NODOS DE RIESGO (NR) en protocolos de puertos es **BAJA**

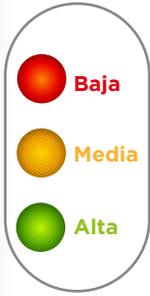
VGES - Nodos de riesgo (NR)

Contemplado en protocolos revisados



| | | Paises ALC |
|-----------------------------|------------------------|------------|
| Acceso | Acceso | ● |
| | Carros y maletas | ● |
| Área check-in | Registro/documentación | ● |
| | Manipulación equipaje | ● |
| | Auto Check-in | ● |
| Inspección y control | Escáner/bandejas | ● |
| | Control/Aduana | ● |
| Terminal de salidas | Máquinas expendedoras | ● |
| | Aseos | ● |
| | Zona comercial | ● |
| | Restauración | ● |
| | Zona de espera | ● |
| | Zona recreativa | ● |
| | Zona de fumadores | ● |

VGES - Nodos de riesgo (NR)



| | | Países ALC |
|---|--|------------|
| Embarque/ desembarque | Proceso de embarque / desembarque | Alta |
| | Bus transfer | Baja |
| | Pasarela de acceso/salida | Baja |
| Recogida de equipaje | Manipulación de equipaje por staff | Baja |
| | Zona de recogida | Baja |
| Ventilación | Ventilación | Alta |
| Humedad rel. | Humedad relativa | Baja |
| Procesos de apoyo a la operativa | Uso de elementos de limpieza compartidos | Baja |
| | Zonas comunes de personal (vestuario, cantina y aseos) | Baja |
| | Gestión de proveedores | Media |
| | Gestión de residuos | Media |
| | Economía informal | Baja |

PUERTOS



Percepción del usuario



73%

de usuarios percibe los puertos como espacios inseguros

Es necesario establecer medidas específicas para los NR identificados, aumentando el grado de cobertura

La encuesta a usuarios sobre los espacios de aeropuertos y puertos se realizó de manera conjunta por compartir el itinerario del viajero, y por tanto, nodos de riesgo.

Estrategias para mejorar la cobertura y percepción de seguridad del usuario

| | Subsector | Cobertura | Percepción mayoritaria | Acción |
|---|------------------|------------|------------------------|---|
|  | ALOJAMIENTOS | alta | Espacio no seguro | <p>Reforzar cobertura de NR con medidas específicas y mejorar la comunicación</p>  |
|  | RESTAURANTES | media-alta | Espacio seguro | |
|  | TRANSPORTE LOCAL | media-baja | Espacio no seguro | |
|  | PLAYAS | media | Espacio no seguro | |
|  | AEROPUERTOS | media-baja | Espacio no seguro | |
|  | PUERTOS | baja | Espacio no seguro | |



ACTUALIZAR
PROTOCOLOS



Resultados Variables de Implementación, Comunicación y Control (VICC)



VARIABLES VICC

Implementación • Comunicación • Control



El estudio se complementa con el análisis de las medidas de implementación, comunicación y control de los protocolos llevados a cabo en los países a través de:



•Revisión de contenidos en protocolos



•Realización de entrevistas a agentes clave

**LOS RESULTADOS DE ESTE ESTUDIO SON
FUNDAMENTALES PARA CREAR UN MARCO
DE GESTIÓN EFICAZ DE LOS PROTOCOLOS**

IMPLEMENTACIÓN



COBERTURA EN PROTOCOLOS REVISADOS

| IMPLEMENTACIÓN | | Alojamientos | Restaurantes | Transporte Local | Playas | Aeropuertos | Puertos |
|---|-------|--------------|--------------|------------------|--------|-------------|---------|
| CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | TOTAL | Alta | Alta | Media | Media | Alta | N/A* |
| | ALC | Alta | Alta | Media | Media | Alta | Baja |
| COORDINACIÓN CON OTROS AGENTES DEL DESTINO | TOTAL | Baja | Baja | Baja | Media | Baja | N/A* |
| | ALC | Baja | Baja | Baja | Alta | Baja | Baja |
| COORDINACIÓN CON AUTORIDADES (SANITARIA, SEGURIDAD, ETC.) | TOTAL | Alta | Media | Alta | Alta | Alta | N/A* |
| | ALC | Alta | Alta | Alta | Alta | Alta | Media |
| GESTIÓN DE LA VARIABILIDAD DEL RIESGO DE CONTAGIO | TOTAL | Baja | Baja | Baja | Baja | Baja | N/A* |
| | ALC | Baja | Baja | Baja | Baja | Baja | Baja |



*N/A: no se analizó protocolos externos a la región



Las variables de menor cobertura son la **gestión de la variabilidad del riesgo de contagio** y la **coordinación entre agentes privados del destino**.



Usuarios perciben diferencias y falta de coordinación en la implementación (entre distintas organizaciones/ destinos) por la heterogeneidad en las medidas, y esto genera **desconfianza**.

Acciones necesarias:

- Incluir el enfoque de variabilidad del riesgo, que no es estático (factores moduladores, vacunas, incidencia) y facilitar instrumentos para su análisis (p.e. modelos de gestión del riesgo o comités de gestión del riesgo).
- Reforzar la coordinación entre agentes privados del destino.
- Armonizar la implementación de los protocolos en organizaciones y en destinos (p.e. a través de la definición del nivel de obligatoriedad de medidas).

IMPLEMENTACIÓN



En cuanto a los factores que modulan el riesgo de contagio y que inciden por tanto en esa variabilidad, éstos vienen referidos en los protocolos con diferente nivel de detalle, por lo que en algunos casos las medidas para reducir el riesgo son insuficientes:



Distancia de seguridad: se cubre en los protocolos, aunque contemplando distancias dispares, insuficientes en ocasiones para prevenir el contagio.



Ventilación: se hace necesario priorizar la aireación natural tan frecuente como sea posible y estipular pautas para reducir la probabilidad de formación de aerosoles en espacios interiores (a través de sistemas de filtrado, medición de CO₂, evitando la recirculación del aire, etc.)



Tiempo de exposición: se cubre de manera indirecta en los protocolos, aunque es necesario incidir en que, a mayor tiempo de exposición, mayor probabilidad de contagio.



Uso de mascarilla: el uso de mascarilla se contempla en los protocolos, aunque no se especifica el tipo de mascarilla recomendado.



Humedad relativa: este factor no está contemplado de forma directa en los protocolos, aunque en algún caso puntual se menciona la temperatura, que incide directamente sobre el porcentaje de humedad relativa.

COMUNICACIÓN

Al interior de la organización y en el destino



COBERTURA EN PROTOCOLOS REVISADOS

| COMUNICACIÓN | | Alojamientos | Restaurantes | Transporte Local | Playas | Aeropuertos | Puertos |
|---|-------|--------------|--------------|------------------|--------|-------------|---------|
| COMUNICACIÓN INTERNA DE LAS MEDIDAS (AL PERSONAL, A CLIENTES) | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| COMUNICACIÓN EXTERNA (EN EL DESTINO, A OTROS AGENTES PRIVADOS, PÚBLICOS Y RESIDENTES) | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |



Baja



Media



Alta



N/A*

*N/A: no se analizó protocolos externos a la región



Bajo grado de cobertura de las variables de comunicación en los protocolos



Usuarios **sienten confusión y desconfianza** al recibir **información dispar, de fuentes dispersas.**

Acciones necesarias:

- Gestionar eficientemente información variada y variable, de forma ágil y coordinada con todos los agentes, así como información actualizada, accesible y comprensible para el usuario (p.e. ventanilla única de información, apps o webs actualizadas y con información consolidada).
- Estructurar y sistematizar la comunicación para favorecer la adopción y gestión de protocolos, así como la implicación de todos los agentes del destino (p.e. comités de gestión de crisis o reuniones periódicas con otros agentes).

CONTROL



COBERTURA EN PROTOCOLOS REVISADOS

| CONTROL | | Alojamientos | Restaurantes | Transporte Local | Playas | Aeropuertos | Puertos |
|---|-------|--------------|--------------|------------------|--------|-------------|---------|
| SUPERVISIÓN INTERNA DEL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLOS | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| CONTROL DE LA SALUD DE LOS EMPLEADOS | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| PLANES DE CONTINGENCIA (GESTIÓN DE CASOS POSITIVOS O SINTOMÁTICOS DE USUARIOS) | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| PLANES DE CONTINGENCIA (GESTIÓN DE CASOS POSITIVOS O SINTOMÁTICOS DE EMPLEADOS) | TOTAL | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | ALC | ● | ● | ● | ● | ● | ● |



*N/A: no se analizó protocolos externos a la región



La **supervisión interna** de medidas, la **actualización** de protocolos, así como la definición de **planes de contingencia** en algunos sectores son el **punto débil** de las variables de control. En general, las actividades de control son el punto débil de las variables VICC.



Usuarios perciben **que no existe control adecuado** (p.e. medidas de control in situ, feedback de usuario), sino descoordinación

Acciones necesarias:

- **Actualizar** los protocolos es necesario para lograr eficacia y vigencia de medidas a lo largo de la pandemia.
- Establecer adecuados **mecanismos de control** de medidas en la organización (por ejemplo, checklists, registros o documentación interna) y en el destino (por ejemplo, observatorios, inspecciones in-situ, autodeclaratorias o mesas de seguimiento) para poner en **valor los esfuerzos** realizados y **recuperar la confianza** del usuario.
- Disponer de indicadores de control para tomar decisiones

Factores Clave para los expertos entrevistados



Más allá de los procesos concretos de implementación, comunicación y control, existen unos condicionantes transversales que influyen en el desempeño (eficacia y efectividad) de los protocolos y que cabe considerar en cualquier futura actualización de medidas biosanitarias en el sector turístico.

Marco normativo y grado de obligatoriedad:



Las lecciones aprendidas en esta crisis fortalecerán las estructuras de gestión tanto de los destinos como de las organizaciones turísticas, estableciendo las bases frente a futuras crisis sanitarias.



La co-implementación público-privada favorece:

- Mayor adopción, difusión y permanencia de medidas
- Mayor control de las mismas
- Unión y asociacionismo en sectores muy atomizados (fortalecimiento sectorial)
- Mayor compromiso por parte de los agentes implicados

Sin embargo, encontramos:

- Elaboración e implementación de protocolos dispar
- Nivel y representatividad y participación desigual de agentes (p.e. escasa representatividad de trabajadores, lo que se traslada a las medidas)



Se hace necesario fomentar la co-implementación público-privada (p.e. Comités de crisis en los destinos y en las organizaciones turísticas) y establecer mecanismos para su formalización y funcionamiento cuando se precisen.

Estrategias para mejorar la implementación, comunicación y control

| | Variable | Análisis | Percepción del usuario | Acción |
|---|----------------|--|----------------------------------|---|
|  | IMPLEMENTACIÓN | Heterogeneidad implementación | Desconfianza | Armonización de mecanismos de implementación y formalización |
|  | COMUNICACIÓN | Dispersión de medidas | Desconfianza | Coordinación de la comunicación en destino |
| | | Cobertura baja en protocolos | Confusión | Inclusión de medidas de comunicación en protocolos |
|  | CONTROL | Escasos mecanismos de control, ausencia de datos | Ausencia de control | Establecer mecanismos de control costo-efectivos: colaboración público-privada, autocontrol, canales digitales, y disponer de indicadores de desempeño. |
| | | Escasa definición planes de contingencia | Improvisación Descoordinación | Definir y concretar planes de contingencia |



**ACTUALIZAR PROTOCOLOS
Y REFORZAR VICC**

DESAFÍOS



1. Actualizar protocolos de bioseguridad actuales considerando experiencia adquirida y nuevas investigaciones (VGES)

- Incluir enfoque de **variabilidad del riesgo: mecanismos para evaluar el riesgo de contagio según factores moduladores**
- **Armonizar medidas de bioseguridad y su grado de granularidad frente a cada NR, para facilitar su implementación y generar confianza en el usuario**
- Incluir **medidas frente a NR relevantes y no contempladas** actualmente de manera adecuada en los protocolos analizados
- Incluir medidas de **gestión interna y autocontrol para las organizaciones turísticas sobre el cumplimiento de los protocolos frente a los NR**



2. Definir medidas para la gestión de la implementación, comunicación y control de los protocolos (VICC)

Establecer estructuras permanentes a partir de las lecciones aprendidas que permitan hacer frente a futuras crisis sanitarias

- Considerar un **enfoque colaborativo y participación de todos los agentes clave** de la cadena de valor del destino, en los procesos de desarrollo, implementación, comunicación y control de protocolos
- **Determinar y comunicar el nivel de obligatoriedad** de los protocolos
- Establecer **mecanismos de actualización de la información** (cobertura de NR en función de nuevos hallazgos científicos, etc.)
- Establecer **canales y estructuras de comunicación coordinadas y ágiles entre los agentes de la cadena de valor del destino turístico** (público-público, privado-público, privado-privado)
- Definir e implementar **mecanismos de control, sistemáticos y costo-efectivos que garanticen el cumplimiento de medidas con un enfoque integral y que generen confianza en el usuario** (p.e. cooperación público-privada, medios digitales, autocontrol, mesas de coordinación o despliegue de sistema de indicadores)

DESAFÍOS



3. Impulsar el cumplimiento de los protocolos fomentando su convergencia con el marco legal (salud laboral, higiene alimentaria, seguridad, etc.) como base para el diseño de medidas y su marco de gestión.

- **Facilitar la armonización y el autocontrol de las medidas**, mejorando la percepción del usuario y recuperando su confianza.
- Identificar los **puntos de convergencia con el marco legal vigente en los países** (por ejemplo, seguridad e higiene en establecimientos turísticos), a partir de los que construir las medidas de bioseguridad y su estructura de gestión. El uso del **marco normativo existente agiliza el diseño e implementación de medidas** y, a su vez, pone en valor y refuerza dicho marco legal, **contribuyendo a la profesionalización del sector** y a la **consolidación de las estructuras de gestión frente a futuras crisis sanitarias**.

SIGUIENTES PASOS



- **Elaborar recomendaciones** a considerar en todo **protocolo de bioseguridad** en el sector turístico de ALC.

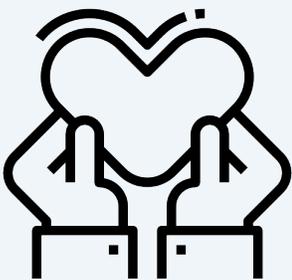


- **Considerar el contenido que debe ser revisado y actualizado** a tenor de los desafíos identificados en el diagnóstico.



- **Definir herramientas de implementación, comunicación y control** de los protocolos que aseguren su armonización, eficacia y vigencia.

DEVOLVER LA CONFIANZA AL USUARIO,
REACTIVAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y
SERVIR DE BASE PARA CRISIS FUTURAS



Créditos:

Edición: Darrel Pérez

Diseño y maquetación: Estudio 643/Diseño: Juan Manuel Aponte/Dirección de Arte: Natalia Gómez

Diseño de portada: Juan Manuel Aponte

Créditos Iconos distancia social y protección pág. 1-11-33

Diseñados por: **Linector** de Icon Icons

<https://icon-icons.com/es/users/DlRtJpiEIJLTuRoFiCBuM/icon-sets/>

Creditos Iconos coronavirus y avión pág.2

Diseñados por: **Kanda Euatham (Becris Design)** de Icon Icons

<https://icon-icons.com/es/users/Becris/icon-sets/>

Iconos pág.2 cumplimiento e información, iconos pág 4-6, 7, 11-13, 15,19, 21, 29, 30-40

Diseñados por **Nhor Phai** de www.flaticon.es

<https://www.flaticon.es/autores/nhor-phai>

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0

Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

