

# 39

Fecha de presentación: enero, 2019

Fecha de aceptación: marzo, 2019

Fecha de publicación: abril, 2019

## EVALUACIÓN

DE LOS RECURSOS Y ATRACTIVOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE SALUD EN EL DESTINO CIENFUEGOS

### **EVALUATION OF RESOURCES AND TOURIST ATTRACTIVENESS FOR THE DEVELOPMENT OF THE TOURISM OF HEALTH IN THE CIENFUEGOS DESTINATION**

Deisy Esperanza Gavín Morales<sup>1</sup>

E-mail: [dgavin@ehtcf.tur.cu](mailto:dgavin@ehtcf.tur.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4831-1820>

<sup>1</sup> Centro Laboral: Centro de Capacitación del Turismo. Cienfuegos. Cuba.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Gavín Morales, D. E. (2019). Evaluación de los recursos y atractivos para el desarrollo del turismo de salud en el destino Cienfuegos. *Universidad y Sociedad*, 11(3), 301-314. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

#### RESUMEN

El objetivo fundamental de la investigación es la evaluación de recursos y atractivos turísticos para el desarrollo del turismo de salud en el Destino Cienfuegos; la misma se realiza en el periodo de tiempo comprendido entre los años 2015 y 2018, y consiste en la inventariación, categorización y jerarquización de los recursos y atractivos turísticos para demostrar el potencial que tiene el destino, para desarrollar la modalidad de turismo de salud. Para realizar la investigación se utilizan métodos como la revisión documental, la observación, los métodos estadísticos Delphi y Kendall, entrevistas a dirigentes, cuadros y especialistas, y se emplean herramientas como las fichas de inventario y jerarquización. El resultado final de la investigación lo constituye el completamiento y presentación de los recursos y atractivos turísticos inventariados, categorizados y jerarquizados en una ficha de inventario. Se logra demostrar que el Destinos Cienfuegos posee potencialidades para el desarrollo de esta modalidad.

**Palabras clave:** Turismo, salud, recursos, atractivos, inventario y evaluación.

#### ABSTRACT

The fundamental objective of the investigation is the evaluation of resources and tourist attractiveness for the development of the tourism of health in the Destination Cienfuegos; the same one is carried out in the period of time understood among the years 2015 and 2018, and it consists on the inventory, categorization and hierarchization of the resources and tourist attractiveness to demonstrate the potential that has the destination to develop the modality of tourism of health. To carry out the investigation methods like the documental revision they are used, the observation, the statistical methods Delphi and Kendall, interviews to leaders, squares and specialists and tools like the inventory records and hierarchization are used. The final result of the investigation constitutes it to complete and to present the inventoried resources, categorized and hierarchized in an inventory record. It is possible to demonstrate that the Destinations Cienfuegos has potentialities for the development of this modality.

**Keywords:** Tourism, health, resources, attractiveness, inventory and evaluation.

## INTRODUCCIÓN

La población mundial como tendencia cada vez viajan más para buscar calidad de vida, o sea, lograr no solo la erradicación de la enfermedad y su prevención, sino el equilibrio físico, mental y social necesario para alcanzar el completo bienestar (FIDETUR, 2004).

Esta modalidad clasifica en lo que se conoce como turismo de salud, desde tiempos inmemoriales, un nicho de demanda, que constituye fundamentalmente personas que buscan mejorar su estilo personal de vida hacia una más saludable. Normalmente el turista de salud suele gastar entre seis y diez veces más que un turista convencional, lo cual puede ser una buena fuente de ingresos para la economía nacional. Genera más ingresos que el turismo de sol y playa e incluso puede superar al de golf. Las estancias de este tipo de turista suelen ser más largas. Según información brindada por González de la Torre & Keckley (2011).

Europa es el gran cliente de acuerdo a su representatividad en este tipo de turismo. Alemania, Holanda, Reino Unido y Suiza son en este momento los principales países demandantes de turismo de salud; las tendencias marcan que en el tercer milenio, la región de mayor proyección turística a escala mundial será América y el Caribe, consolidándose como región líder en turismo de salud, porque cuenta con múltiples y variados recursos naturales, como son las aguas minerales, mineromedicinales, los fangos, las aguas marinas, las playas turísticas e importante infraestructura tecnológica y científica. Entre estos se destacan al menos 10 países: Costa Rica, Colombia, México, Argentina, Guatemala, Brasil, Nicaragua, Panamá, El Salvador y Chile.

El turismo de salud en Cuba aún no reporta cifras significativas, aunque tiene un gran potencial, se puede ejemplificar con la Operación Milagro, que ha sido todo un éxito, tanto humano como profesional y de satisfacción tanto de pacientes como personal de la salud; si de salud hablamos, el sistema cubano alcanza innumerables logros y se reconoce como de excelencia a nivel mundial con la obtención de significativos resultados que son comparables con los de países desarrollados; el Destino Cienfuegos específicamente, muestra en los últimos años grandes avances en su sistema de salud.

Conocer la situación turística actual de un destino o localidad, implica la determinación del potencial y los puntos críticos de todos los aspectos que inciden en el desarrollo turístico del territorio, lo que facilita detectar las áreas fundamentales en las cuales se podrá actuar (Font Aranda, et al., 2013).

La evaluación de recursos y atractivos turísticos sientan las bases en todo proceso de planificación turística y del desarrollo sustentable del turismo, ya que mediante el conocimiento y valoración de los mismos se asegura con mayor posibilidad el aprovechamiento racional de los recursos turísticos y con ello identificar la vocación del territorio Viceministerio de Turismo en Bolivia. La propuesta que se realiza con esta investigación así lo evidencia.

## DESARROLLO

El turismo de salud es un tema que despierta gran interés entre muchos investigadores a nivel mundial. Se puede mencionar a Kaweckí (2010); Bolis (2011); y Galaz & Ruiz Urquiza (2011); sin embargo, en Cuba y específicamente en Cienfuegos no son muchos los estudios encontrados sobre este tipo de turismo. Las investigaciones que se constatan son realizadas en el Balneario Ciego Montero por López Campo, 2012 y en Hotel Pasacaballos por la autora Gavín Morales (2011), que investiga sobre el impacto que tuvo la Operación Milagros en la provincia.

La evaluación de recursos y atractivos turísticos en destinos como el Cienfuegos, donde existen diversos productos que se les puede continuar utilizando para lo que fueron creados y también para la prestación de servicios al turismo, en busca del ingreso de divisas frescas para el mejoramiento de estos servicios, constituye la novedad de este trabajo. De ahí la necesidad de una la evaluación de recursos, de la cual no existe una metodología que haya sido aceptada de manera universal para la elaboración de un inventario; no se conoce ningún renombrado ni estudioso a profundidad del tema, aunque sí se pueden citar autores como Altés Machín (1998); Sierra López (2006); y Cebrián Abellán & García González (2010). Se consultaron además las metodologías y procedimientos presentados por instituciones como son: MINCETUR, Viceministerio de Perú (2006-2007); Ministerio de Turismo del Gobierno de Túcán (2009) y el Viceministerio de Turismo de Bolivia (2011). En el ámbito nacional solo se encontró una metodología propuesta por Font Aranda & Cuétara Sánchez (2013), profesores de la Universidad de Matanzas.

En consultas a investigaciones realizadas que presentan evaluaciones de recursos y atractivos turísticos, se encuentra en el ámbito internacional a Pérez Garnica (2011); y por la parte nacional, la autora cienfueguera Labrada Reyes (2013), que presenta una evaluación de recursos para el turismo cultural. Luego de una prolongada y detallada búsqueda como se evidencia anteriormente, no fue posible encontrar una investigación que muestre o al menos se acerque a una evaluación de recursos y atractivos para el turismo de salud.

La combinación de salud y turismo cada vez es más prometedora y creciente; las razones, entre muchos otros factores de ventajas competitivas que tiene Cuba y en especial Cienfuegos, en relación a otros países que ofertan este servicio son: la calidad de los médicos cubanos, el reconocimiento y prestigio internacional del sistema de salud cubano por los logros alcanzados y además los innumerables atractivos que se pueden combinar con esta modalidad unido a la seguridad ciudadana. Los países demandantes de esta modalidad coinciden con los principales mercados emisores de turismo en Cuba y específicamente en Cienfuegos. Es una realidad que ninguna de estas oportunidades se está aprovechando.

Ahora bien, para crear una oferta turística de cualquier modalidad se necesitan recursos turísticos, más infraestructura y equipamientos, más servicios turísticos básicos y complementarios.

Una vez concluida la revisión bibliográfica en libros, artículos, fuentes como Internet, revistas, tesis, documentos en instituciones del turismo y de salud en Cienfuegos, no se encontró ningún escrito o investigación que muestre una evaluación de los recursos y atractivos que existen en el territorio para desarrollar el turismo de salud, ni siquiera un listado preliminar que los identifiquen, mencionen o enumeren; de ahí parte la idea de realizar dicha evaluación de recursos y atractivos turísticos como primer paso para incentivar el desarrollo del turismo de salud en el Destino Cienfuegos.

Los principales tratamientos estéticos y médicos que se ofertan son: cirugía ocular con láser, cirugía de próstata, tratamientos odontológicos, tratamientos contra el cáncer, cirugía de columna, trasplantes, tratamientos del corazón, tratamientos traumatológicos, tratamientos de fertilidad y reproducción asistida y tratamientos estético (todo tipo de cirugía estética, liposucción, rinoplastia, mamoplastia, coronas dentales, blanqueamiento dentales, implantes, cirugía máxilo facial, operaciones para disimular el envejecimiento de la cara y cuello (lifting), corrección estética de las orejas, cirugía mamaria para aumento, reducción y levantamiento, implantes de glúteos y piernas).

Un Spa es un establecimiento de salud que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua. También se conoce como Spa a una piscina con agua caliente con diferentes boquillas para hidromasaje, con sistema de iluminación para cromoterapia y algunas, incorporan un sistema de inducción de fragancias para proveer aromaterapia en el agua Medina Pérez, Santamarina Guerra & Salinas Chávez (2010).

Un Balneario o Estación Termal es aquella instalación que dispone de aguas minero medicinales declaradas de Utilidad Pública, servicios médicos e instalaciones adecuadas para llevar a cabo los tratamientos que se prescriban. Se denomina agua termal a aquella que emana a la superficie con una temperatura 5°C más alta que la temperatura media anual del lugar donde emana. Los balnearios pueden diferenciarse por ser de aguas frías: menos de 20°C, aguas hipotermales: de 21° a 35°C, aguas mesotermales: de 35° a 45°C y aguas hipertermales, de más de 45°C (Pedreño Kawecki, 2010).

Es frecuente que se usen estos vocablos para expresar, en realidad, conceptos diferentes. Para tener presente qué significa cada uno de ellos es importante señalar las diferencias que existen en los términos, por lo tanto, se tiene que:

El recurso turístico es el medio ambiente y la riqueza arqueológica, y expresiones históricas de gran tradición y valor que constituye la base del producto turístico, cuando la actividad del hombre incorpora instalaciones, equipamiento y servicios al recurso, le agrega valor convirtiéndolo en un atractivo turístico (FIDETUR, 2004).

#### *Evaluación de recursos y atractivos turísticos.*

El inventario constituye un registro y un estado integrado de los elementos turísticos que por sus cualidades pueden constituir un recurso para el turista, por lo que representa un instrumento valioso para la planificación turística, toda vez que sirve como punto de partida para realizar evaluaciones y establecer las prioridades necesarias para el desarrollo turístico (Perú. Ministerio de Turismo, 2006).

Al evaluar el recurso se descarta aquellos productos que no cumplen con los requerimientos y atractivos que debe poseer un producto para ser comercializado como turismo de salud.

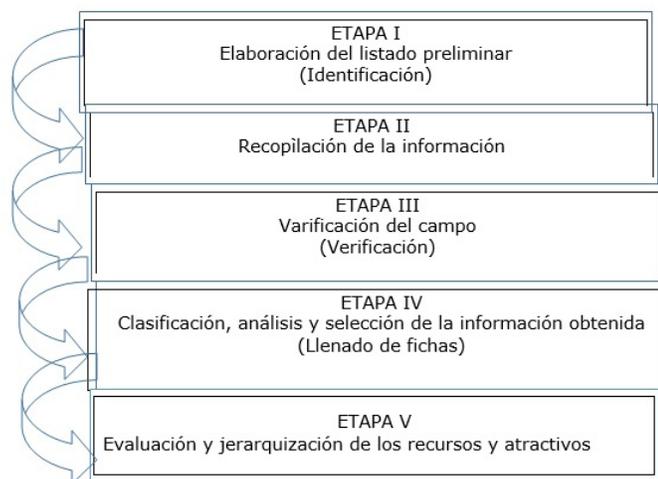
Según Pinuer Marciel, Valenzuela Figueroa & Winkler Charpentier (2006), evaluación es un proceso que nos permite definir la importancia actual y futura de un recurso turístico en relación con otros recursos disponibles de características homogéneas.

#### *Análisis de las metodologías y procedimientos consultados para evaluar recursos y atractivos turísticos.*

Después de una exhaustiva, prolongada y detallada búsqueda y revisión de bibliográfica en todas las fuentes de información posibles se encuentran siete procedimientos y metodologías para evaluar recursos y atractivos turísticos. Posterior a un detallado análisis se selecciona para la investigación la metodología de inventariación,

jerarquización y categorización de los atractivos turísticos del Viceministerio de Turismo de Bolivia, 2011. Ya que es la que más similitud tiene con el objetivo que se persigue, por lo que se considera por la autora la más ventajosa, está actualizada, utiliza gran variedad de métodos y herramientas y es la más completa respecto a etapas y pasos.

Metodología del Ministerio de Culturas y Turismo de Bolivia (2011), para la inventariación, jerarquización y categorización de los recursos y atractivos turísticos.



Fuente: Bolivia. Ministerio de Culturas y Turismo (2011).

Aplicación de la metodología para evaluación de los recursos y atractivos turísticos para el desarrollo del turismo de salud en el Destino Cienfuegos.

### Etapa 1. Elaboración del listado preliminar

Tabla 1. Listado preliminar de los recursos y atractivos turísticos para el turismo de salud en el Destino Cienfuegos.

No.	Recurso o atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
1	Hospital Gustavo Aldereguía Lima	Antropomo	Relacionados con la actividad del hombre	servicios médicos que se ofrecen
2	Centro de Especialidades Ambulatorias	Antropomo	Relacionados con la actividad del hombre	servicios médicos que se ofrecen
3	Hospital Pediátrico Paquito González Cueto	Antropomo	Relacionados con la actividad del hombre	servicios médicos que se ofrecen

4	Balneario Ciego Montero con sus aguas minero medicinales	Antropomo Hidropomo	Relacionados con el agua y con la actividad del hombre	aguas minero medicinales y los servicios médicos que se ofrecen
5	Clínica Internacional	Antropomo	Relacionados con la actividad del hombre	servicios médicos que se ofrecen

### Etapa 2. Recopilación de información escrita

Se realizaron visitas a todas las entidades públicas relacionadas con los mismos, estas son: Hospital General Gustavo Aldereguía Lima, Hospital Pediátrico Paquito González Cueto, Centro de especialidades Ambulatorias (CEA), Clínica Internacional, Clínica Estomatológica, Balneario Ciego Montero en Palmira, Delegación del MINTUR, Gobierno Provincial, Dirección Provincial de Salud, Centro Meteorológico, Delfinario, Dirección Municipal de Salud en Cumanayagua, Policlínico de Crucecitas.

El objetivo de la visita a estas entidades es recopilar información que describa las características o rangos relevantes que le dan interés turístico de los recursos y atractivos identificados en la etapa inicial.

Adicionalmente se recopiló información referida a infraestructura (carreteras, servicios básicos y comunicación), transporte, planta turística (alojamiento, alimentación, etc.) e información complementaria.

Toda esta información se recopila para presentarla en la ficha de inventario de recursos y atractivos turísticos.

### Etapa 3. Verificación de campo

En esta etapa se verifica la validez de la información recopilada en la investigación, para ello se visitó cada uno de los recursos y atractivos evaluando la vigencia y fidelidad de la información disponible. Se aplicaron entrevistas a especialistas, cuadros y directivos del MINTUR y el MINSAP y otras entidades en la provincia, con el fin de actualizar o complementar información. Como paso final de esta etapa se muestran consecutivos al listado inicial, la Tabla 2, los tres nuevos atractivos y/o recursos que fueron identificados.

Tabla 2. Nuevos recursos y atractivos identificados.

No.	Recurso o atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
6	Policlínico de Crucecita	Antropomo Phitomo	Relacionados con la actividad del hombre y los elementos naturales de la tierra exceptuando el agua	servicios médicos que se ofrecen y el relieve, clima, los accidentes geológicos, flora, fauna, paisaje
7	Clínica Estomatológica	Antropomo	Relacionados con la actividad del hombre.	servicios médicos que se ofrecen
8	Delfinario	Phitomo	Relacionados con los elementos naturales exceptuando el agua	Fauna

#### *Etapa 4. Clasificación, análisis y selección de la información obtenida (llenado de la ficha)*

Luego de recopilar, verificar y completar información se comenzará el llenado de la Ficha de Inventariación.

A continuación, se presenta por recursos la información seleccionada para su evaluación que posteriormente se coloca en la ficha de inventario que se mostrará al finalizar la metodología:

#### *Hospital Gustavo Aldereguía Lima (HGAL).*

Este recurso está ubicado en la Calle 51 A entre Avenida 38 y Avenida 5 de septiembre. Posee hospedaje en el sitio y en lugares cercanos como hoteles y casas particulares. Existen lugares para la alimentación en el sitio y cercano a este como paladares, cafetería, restaurantes, coppelias. Los tipos de vías para el acceso son pavimento y aéreo, estos poseen buena calidad. Tiene servicio de agua potable, energía eléctrica y alcantarillado. Respecto a las comunicaciones cuenta con televisión, teléfono y radios, el servicio de correo e Internet es muy limitado. El Hospital cuenta con muchas potencialidades, ha alcanzado muchos logros y reconocimientos, ha sido sede de importantes eventos y cuenta con un potencial científico y médico elevado. Es el hospital con más ensayos clínicos realizados en todo el país, esto lo provee de mucha

experiencia. El estado de conservación de la instalación es regular. En el Hospital se están aprovechando casi todos los servicios, además se tiene específicamente para la atención a extranjeros la sala 4B. En las posibilidades de explotación está el desarrollo del turismo de salud con productos médicos de todo tipo. Tiene un gran potencial en este sentido. Además, una vez reparada la sala 4B que se encuentra en este momento en proceso, mejorarán considerablemente las condiciones para alojamiento.

#### *Centro de Especialidades Ambulatorias*

Está ubicado en la Calle 63, entre calle 6NE y 8NE. Posee hospedaje en el sitio con buenas condiciones y casas particulares en poblaciones cercanas. Existen lugares para la alimentación en el sitio y cercano a este como paladares y cafetería. Los tipos de vías para el acceso son pavimento y aéreo, estos poseen buena calidad. Tiene servicio de agua potable, energía eléctrica y alcantarillado en el sitio y cercano a este cuenta con gasolinera y servicio de cambio de moneda en bancos. Respecto a las comunicaciones cuenta con televisión, teléfono y radios, el servicio de correo e Internet es muy limitada. El Centro Especializado Ambulatorio (CEA) "Héroes de Playa Girón", adjunto al Hospital General Universitario "Dr. Gustavo Aldereguía Lima" Cienfuegos es único de su tipo en Cuba se enfoca a la actividad quirúrgica ambulatoria y a potencializar los resultados de esta actividad en el HGAL. Ofrecen otras prestaciones como son la quimioterapia, la rehabilitación de pacientes con enfermedades subagudas, así como la diálisis y hemodiálisis. El estado de conservación de la instalación es bueno. El centro se encuentra en condiciones para aprovecharlo totalmente, aunque actualmente no se explota turísticamente.

#### *El Delfinario.*

Agradable instalación situada a menos de 5 km de la Playa Rancho Luna y ubicado a 17 km de la ciudad de Cienfuegos, cercano a los Hoteles Faro Luna, Rancho Luna y Pasacaballo. Posee hospedaje y alimentación con muy buena calidad en los hoteles además de casas particulares y casas de visitas que pertenecen a distintos organismos que pasarán próximamente al MINTUR. El delfinario tiene servicio de bar-cafetería. Las vías para el acceso son pavimento, tierra y aéreo, estos poseen buena calidad. Tiene servicio de agua potable, energía eléctrica y alcantarillado en el sitio y cercano a este cuenta con servicio de cambio de moneda en los hoteles. El servicio de Internet, correo y fax existe en los hoteles cercanos y en la instalación tienen televisión, radio y teléfono. Cuenta con un área con gradas para el show, baños, taquillas y oficinas. Asimismo, posee un local donde se elaboran los alimentos de los animales, un departamento para el

descanso de los entrenadores, un estanque de baño con delfines. Ofrecen espectáculos, a las 10 de la mañana y las 2 de la tarde. Otras opciones que se destacan por la preferencia son el baño y show con sus cinco delfines. El estado de conservación es muy bueno. Actualmente es un centro de recreación turística, además se realizan con poca frecuencia, terapias psicológicas con niños y adultos. Para esto hay un equipo multidisciplinario. Los mismos trabajadores refieren que los cambios en los niños que se tratan con delfines son muy grandes, se sienten muy bien. Se puede aprovechar para turismo de salud, combinado con sol y playa. El servicio fundamental es la delfinoterapia, que consiste en la terapia con delfines para tratar cualquier problema de comunicación y psicomotor en adultos, embarazadas y fundamentalmente en niños con autismo.

### *Balneario Ciego Montero*

Situado en Ciego Montero en el Consejo Popular Arriete, Palmira. Posee aguas minero-medicinales clorurada, bicarbonatada sódica, cálcica, clasificadas como sulfuradas silíceas, con contenido de bromo, su temperatura: 32-43 grados centígrado. Tiene siete piscinas individuales y dos que tienen carácter colectivas. Las afecciones más comunes a tratar son: dermatológicas, cardiovasculares, digestivas, endocrinometabólicas, ginecológicas, nerviosas, osteomusculares, renales y respiratorias. Brinda los servicios de fisioterapia y rehabilitación, peloidoterapia (fango medicinal), helioterapia, ejercicios terapéuticos, gimnasia, acupuntura, diatermia, electro acupuntura, electroterapia, terapia conductual, psicoterapia. Estos tratamientos son indicados para enfermedades reumáticas, Artritis, Artrosis, rehabilitación de traumatismos y de accidentes encefálicos, dolores musculares, enfermedades de polineuropáticas. En el Balneario existen los llamados "Baños de Chapapote", con una temperatura de 37,2 grados. "Manantial Purísima Concepción" de 36,2 grados, "El Santa Lucía", para enfermedades de los ojos, "Manantial Frío" o "La Caridad" de 33 grados, "Manantial de Agua Digestiva", Manantial "El Salado" y Manantial "Purgante" o "Del Puente". Los servicios de desayuno, almuerzo, comida y hospedaje, le cuestan al paciente cubano 21 pesos al día y al turista \$ 23.50 dólares, aunque no incluye las tres ofertas de merienda que son pagadas en efectivo a un precio módico. Cuenta con 25 habitaciones, bien confortables y tiene una capacidad para 54 pacientes durante diez días.

Las vías para acceder a este centro son por tierra y pavimento las cuales presentan una calidad deficiente. Las comunicaciones tampoco son buenas, imposibilitando en algunas áreas la cobertura para los teléfonos móvil y la

señal de televisión. En estos momentos al encontrarse en reparación no está prestando servicios, pero una vez que este proceso concluya el Balneario estará en muy buenas condiciones para su aprovechamiento total. Se puede aprovechar no solo su instalación sino todo el entorno que le rodea caracterizado por una naturaleza viva. A pesar de que se encuentra en un proceso de reparación de todas sus áreas, se debe trabajar en otros aspectos como: ampliar la capacidad habitacional y mejorar su confort, reparar la carretera de acceso al Balneario, deben mejorar las comunicaciones, crear más ofertas de alimentación, como paladares.

### *Hospital Pediátrico Paquito González*

Enclavado en la Calle 39 entre Avenida 36 y 38. Está en una zona céntrica teniendo buenas vías de acceso y posibilidades tanto en el sitio como cercano de hospedaje ya sea en casas particulares y hoteles de muy buena calidad. Para la alimentación cuenta en el sitio con buenas paladares y cafeterías, además posee coppelias y rápidos cerca. Posee servicios de energía eléctrica, alcantari-lado, y agua potable. Muy cerca del lugar hay gasolinera. Los servicios de comunicación no son óptimos carecen de Internet, correo y fax. La institución tiene resultados reconocidos por su quehacer asistencial, docente y científico investigativo, y juega un papel protagónico en los excelentes indicadores de Salud Materno Infantil que muestra la provincia. Se ubica en el 2do nivel de atención del Sistema Nacional de Salud. En el Hospital Pediátrico de la provincia fue acreditado el servicio de Cirugía para realizar aquí las del tipo neonatal (del recién nacido). Posee un elevado potencial científico, con especialistas reconocidos internacionalmente y que han realizado investigaciones e innovaciones patentadas en el mundo entero. Se puede explotar turísticamente los servicios médicos pediátricos, estos son: salud mental en atención temprana en el niño y el adolescente, sala de Respiratorio B para la hospitalización, tratamientos de ortopedia en niños con Pie Baroquino y otros padecimientos, servicios a recién nacidos, cuidados neonatales, servicio de cirugía pediátrica por mínimo acceso, endocrinología, tratamientos para niños con fibrosis quística, tratamientos de audiología para la hipoacusia en niños (cuenta con toda la tecnología necesaria) y Genética: sicklemlia, trastornos innatos del metabolismo, hipertiroidismo. Dentro de las intervenciones necesarias está mejorar las condiciones de la instalación, la tecnología médica que en algunos casos está obsoleta, las comunicaciones. En caso que se decida ofertar alojamiento, se debe trabajar sobre la base de habilitar salas con un buen confort.

### *Clínica Estomatológica*

Se encuentra en la Calle 45 entre Avenida 4<sup>o</sup> y 5 de septiembre. Para el hospedaje cuenta con casas particulares cerca y un poco más lejos con los hoteles de Punta Gorda y el centro de la ciudad.

Para la alimentación cuenta con cafeterías, se puede mencionar el Centro comercial Imago y en lugares cercanos hay restaurantes y paladares de muy buena calidad. Las vías de acceso por aéreo y pavimento están en buenas condiciones. Cuenta con servicios básicos de agua potable, alcantarillado y energía eléctrica, respecto a cambio de moneda y gasolinera están a unos kilómetros del sitio. Carece de servicios y medios de comunicación.

La Clínica Estomatológica lleva alrededor de tres décadas brindando servicios a la población cienfueguera. Actualmente existen cinco servicios: Ortodoncia con 3 departamentos, Periodoncia con 6 departamentos, Prótesis con 3 departamentos, Estomatología General Integral con 11 departamentos y Cirugía Májilo Facial con 1 salón de cirugía menor. Tiene una capacidad para 20 sillones y está toda climatizada y bien iluminada. Esta clínica está vinculada con la del HGAL, ya que de allí vienen estomatólogos a atender acá y viceversa, además se realiza la Implantología en el HGAL y hay mejores condiciones para la Cirugía Májilo Facial. El potencial médico es muy alto, los mejores estomatólogos laboran en la clínica y en el mismo HGAL. El estado de conservación es bueno. Actualmente solo se brindan al turismo servicios de urgencia, teniendo posibilidades para ofertar todas sus especialidades exceptuando la Cirugía Májilo Facial. La Clínica fue reparada hace poco, quizás quede terminar de mejorar las condiciones de los departamentos, mejorar las comunicaciones, la carpintería interna. Estabilizar la frecuencia de abasto de recursos para prótesis y ortodoncia. Se necesita variedad de fresas para pulir resina. Para desarrollar la Cirugía Májilo Facial se debe habilitar un salón con todas las condiciones.

### *Clínica Internacional*

Está situada en Avenida 10 entre 37 (Prado) y 39, en la zona residencial de Punta Gorda. Cuenta con hospedaje cerca de muy buena calidad como hoteles y casas particulares. Posee muchos sitios cercanos como excelentes restaurantes, cafetería y paladares. Las vías de acceso son muy buenas. Tiene servicio de agua potable, energía eléctrica y alcantarillado y en los hoteles tiene servicios de cambio de moneda. Carecen de servicios y medios de comunicación como Internet, correo y fax. La Clínica Internacional de Cienfuegos concebida para brindar servicios de salud al turismo, estuvo ubicada por varios años

en una emblemática edificación cercana al Hotel Jagua. El nuevo local es menos espacioso pero la calidad y cantidad de prestaciones se mantienen. Cuenta con servicios las 24h, de enfermería, farmacia, habitación de ingreso y observación en caso de ser necesarios, laboratorio clínico, ambulancia y consulta médica a domicilio. Para el paciente que necesita de un tiempo de observación, la Clínica tiene en la misma consulta, una cama pequeña. Actualmente esta clínica se aprovecha totalmente con la oferta de servicios de urgencia y venta de fármacos. Entre las intervenciones necesarias para mejorar su aprovechamiento están asegurar el abastecimiento de materiales y medicamentos, mejorar en equipamiento y tecnología para servicios primarios de salud, construir al menos dos habitaciones independientes a la consulta para el ingreso, así como mejorar las comunicaciones.

### *Policlínico de Crucecita*

Se encuentra en el poblado de Crucecita en Cumanayagua a 5 kilómetros del Nicho. Tiene pocas opciones para hospedaje y alimentación contando solo con casas particulares en el Nicho, así como algún restaurante y pocas paladares. En el poblado de Crucecitas existen algunas cafeterías particulares de calidad regular. Tiene tres vías de acceso: una por la carretera de Cienfuegos-Cumanayagua- Crucecita-Nicho, otra por vía fluvial Santa Clara- Hanavanilla- Nicho- Crucecita y otra por Sancti Spiritus- Trinidad y Topes de Collantes- Nicho. No posee servicio de gasolinera y cambio de moneda, si cuenta con agua potable, energía eléctrica y alcantarillado. Respecto a las comunicaciones no son muy buenas hay problemas de cobertura y señal. En estos momentos el policlínico está cumpliendo función de consultorio médico de la familia prestando servicios de urgencias médicas con funcionamiento de 24 hrs. Esta es una construcción amplia que se está desaprovechando. La dirección de salud de Cumanayagua y la DPS están interesados en materializar un proyecto que consiste en habilitar el policlínico para que preste diferentes servicios de rehabilitación integral, medios diagnósticos y odontológicos a visitantes internacionales aprovechando las excelentes condiciones estructurales de la instalación, el recurso humano capacitado, así como las favorables condiciones naturales con que cuenta la región. Además, se tiene la intención de aprovechar una parte de esta instalación junto con dos consultorios más que hay en el poblado, para ofertar cursos de capacitación sobre medicina rural a cursistas internacionales y también se persigue utilizar otra parte para profilactorio. Entre los servicios que se están pensando ofertar están: consulta especializada en Fisiatría y Medicina General Integral, laboratorio clínico, enfermería, ingreso con capacidad para 8 pacientes con mobiliario

necesario, para prestar una atención de 24 hrs a pacientes que requieran hospitalización para tratamiento rehabilitador, atención odontológica, ultrasonidos, rayos X, electrocardiografía, rehabilitación integral, senderismo y cabalgatas, sala de navegación con red inalámbrica interna que facilite la conexión para la comunicación, servicio de plegables, pancartas, señaléticas, información visual al usuario en lugares públicos sobre los servicios que se ofertan, restaurante- cafetería para ofertar servicios de alimentación diferenciada con capacidad para 20 personas, farmacia, servicios de lavandería, ropero, climatización para todos los locales que así lo requieran. Se necesita de financiamiento para cubrir los gastos de personal, fuerza técnica e insumos especializados para la remodelación del inmueble y garantizar todo el mobiliario necesario para el buen funcionamiento de la instalación.

Aplicación del método Delphi para la validación del procedimiento diseñado

El método Delphi consiste en la utilización sistemática del juicio de un grupo de especialistas para obtener un consenso de opinión. Las principales características del método son:

- Anonimato de los especialistas (no existe interrelación entre ellos)
- Retroalimentación controlada por el facilitador
- Respuesta estadística de grupo.

Para la validación mediante el método Delphi del procedimiento que se seleccionó para la evaluación de los recursos y atractivos para el desarrollo del turismo de salud en el destino Cienfuegos; para lo cual se siguen los pasos que se resumen a continuación en la tabla 3.

Tabla 3. Pasos para la aplicación del método Delphi.

Número	Descripción
I	Seleccionar el coordinador
II	Definir la concepción inicial del problema
III	Elaborar lista de candidatos a especialista
IV	Calcular el número de especialistas
V	Determinar el coeficiente de competencia de cada especialista
VI	Seleccionar los especialistas
VII	Trabajar con el grupo de especialistas
VIII	Calcular la concordancia entre los especialistas

Resultados obtenidos:

Paso I: Seleccionar la coordinadora

El coordinador del proceso de validación del procedimiento mediante el método Delphi es la autora de la investigación.

Paso II: Definir la concepción inicial del problema Los elementos básicos que sustentan este proceso consisten en la necesidad de demostrar la validez y viabilidad del procedimiento seleccionado entre alrededor de siete revisados para la determinación del más adecuado para la evaluación de los recursos y atractivos para desarrollar un turismo de salud.

Paso III: Elaborar lista de candidatos a especialistas. Para la elaboración de la lista de candidatos a especialistas se toma en consideración la necesidad de contar con un equipo multidisciplinario que analice desde los puntos de vista de la salud y turismo; para ello se analizan los siguientes requisitos:

Motivación e interés en el tema, años de experiencia en la actividad de la salud, conocimiento sobre la necesidad de un turismo de salud, conocimiento sobre gestión del turismo de salud en el MINTUR.

Luego de realizar los análisis pertinentes, los candidatos a especialistas que se seleccionan totalizan 16, de ellos 9 especialistas en medicina; 7 especialistas en turismo, económicas o administrativas; estos candidatos a especialistas se eligen a partir de estudios sobre los especialistas e investigadores existentes en el contexto internacional y en Cuba, entrevistas realizadas y revisión de la producción científica sobre la temática.

#### Etapa 5: Jerarquización

Para el llenado de la ficha de jerarquización (Anexo 1), se toman las evaluaciones del equipo de trabajo de la investigación. Los recursos y atractivos que obtienen la jerarquía V que están en el rango de 82-100 son:

1. Hospital Gustavo Aldereguía Lima (90.6)
2. Centro de Especialidades Ambulatorias (90.6)
3. El Delfinario (90.4)
4. Balneario Ciego Montero (89.2)
5. Hospital Pediátrico Paquito González (82.6)

Se consideran recursos o atractivo excepcionales y de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual o potencial), cuantificada como un porcentaje del total de la demanda del país o de algún mercado específico.

Con jerarquía IV en el rango de 62-81 se encuentran:

1. Clínica Estomatológica (81.2)

2. Clínica Internacional (75.2)
3. Policlínico de Crucecita (71)

Estos recursos o atractivo tienen rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes del mercado interno o externo, pero en menor porcentaje que los de la jerarquía V, ya sea por sí solo o en conjunto con otros atractivos cercanos.

El resultado final se presenta en las fichas de inventario por cada recurso y atractivo turísticos. Se muestra en el Anexo 2 la ficha de inventario del recurso/atractivo Hospital Gustavo Aldereguía Lima que resultó el más importante una vez realizada la jerarquización como explicó anteriormente.

## CONCLUSIONES

El turismo de salud está en auge. Constituye una gran fuente de ingreso para las economías nacionales aportando millones de dólares anualmente. Esta modalidad posibilita desarrollar variedad de productos turísticos. La evaluación de recursos y atractivos turísticos sienta las bases en todo proceso de planificación turística. El proceso de inventario permite evaluar el potencial turístico de un territorio.

El resultado de un análisis detallado mediante tablas, gráfico y valoraciones de las siete metodologías y procedimientos encontrados, permite determinar a la metodología para la inventariación, categorización y jerarquización de los recursos y atractivos turísticos del Viceministerio de Bolivia (2011), como la más indicada y la que más se adapta a la investigación.

El Destino Cienfuegos se encuentra en un momento de desarrollo con la diversificación de productos. El turismo de salud no es una modalidad desarrollada en el destino, ni siquiera se promociona lo poco que se oferta que se limita a la urgencia, algún que otro tratamiento médico por recomendación de un cliente a otro y al Balneario Ciego Montero.

El sistema de salud en Cienfuegos ha alcanzado logros significativos. Posee un elevado potencial médico. Algunos centros carecen de buenas condiciones de infraestructura, equipamiento, alojamiento y recursos, pero en estos momentos se encuentran inmersos en un proceso de reparación y remodelación de sus áreas.

Con la aplicación de la metodología seleccionada se logra inventariar ocho recursos los cuales se presentaron en fichas con su respectiva jerarquización, donde resultaron con jerarquía V, el Hospital General Gustavo Aldereguía Lima, el Centro de Especialidades Ambulatorias, el Delfinario, el Balneario Ciego Montero y el Hospital

Pediátrico. Con jerarquía IV se encuentran la Clínica Estomatológica, la Clínica Internacional y Policlínico de Crucecita en Cumanayagua. Quedan demostradas las potencialidades que tiene el Destino para el desarrollo del turismo de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FIDETUR. (2004). Manual para el diseño de herramientas de comercialización de Spas. Recuperado de [http://termasworld.com/documentos/manual\\_spas\\_julio2006.pdf](http://termasworld.com/documentos/manual_spas_julio2006.pdf)
- Font Aranda, M., et al. (2013). Inventario de atractivos para el desarrollo turístico local del municipio Martí. Revista Avanzada Científica, 16(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4325393.pdf>
- Bolivia. Ministerio de Culturas y Turismo. (2011). Metodología para la inventariación, categorización y jerarquización de los recursos y atractivos turísticos. La Paz: Ministerio de Culturas y Turismo.
- Medina Pérez, N. J., Santamarina Guerra, J. R., & Salinas Chávez, E. (2010). Productos Turísticos, Desarrollo y Comercialización. La Habana: Balcón.
- Pedreño Kaweckí, S. (2010). Evolución en Europa del turismo estético, médico y de salud. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Parú. Ministerio de Turismo. (2006). Manual para la formulación de inventario de recursos turísticos a nivel nacional. Lima: MINCETUR.
- Pinuer Marciel, M. (2006). Propuesta metodológica para evaluar el potencial turístico de una Viña. (Tesis de grado)
- Altés Machín, C. (1998). Marketing y turismo. Introducción al marketing de empresas y destinos turísticos. Madrid: Síntesis.
- Cebrián Abellán, F., & García González, J. A. (2010). Propuesta para la identificación, clasificación y puesta en valor de los recursos territoriales del turismo interior. La provincia de Albacete. Boletín de la Asociación de geógrafos españoles.
- Figuroa, M. (1990) Teoría Económica del Turismo. Madrid: Alianza Editorial.
- Gavín Morales, D. E. (2011). La profesionalidad en función del turismo y la salud, Misión Milagros en el Hotel Pasacaballo.
- Sierra López, A. (2006). Recursos turísticos: inventario, clasificación, jerarquización y evaluación.

## ANEXOS

*Anexo 1. Modelo de ficha de jerarquización de recursos y atractivos turísticos.*

Nombre del recurso o atractivo		JERARQUÍA:					
Categoría:		PUNTAJE ASIGNADO					
VARIABLES	PUNTAJE	Eval. No. 1	Eval. No. 2	Eval. No. 3	Eval. No. 4	Eval. No. 5	VALOR MEDIO
Calidad del atractivo turístico	40						
Valor Intrínseco	10						
Valor Extrínseco	10						
Entorno	8						
Grado de Conservación	7						
Diversidad de actividades que pueden practicarse	5						
Apoyo	30						
Acceso	12						
Servicios	12						
Asociación con otros atractivos	6						
Significado	20						
Internacional	10						
Nacional	6						
Regional	4						
Valor del recurso para la Comunidad local	10						
TOTAL	100						

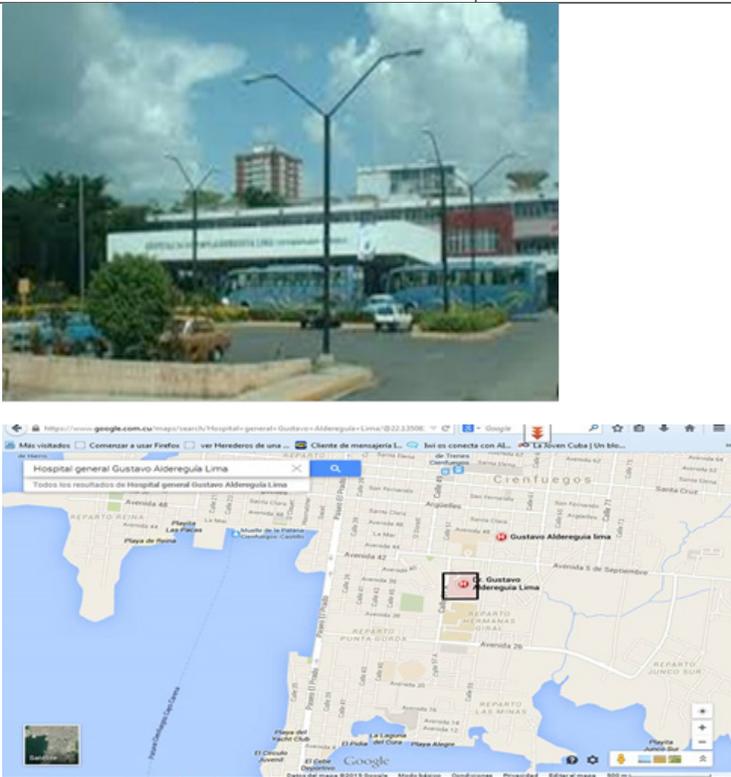
INTERVALOS	JERARQUIA
1 - 21	I
22 - 41	II
42 - 61	III
62 - 81	IV
82 - 100	V

TABLA DE JERARQUIZACION

Fuente: Bolivia. Ministerio de Culturas y Turismo. (2011)

Anexo 2. Ilustración como resultado de una ficha de las propuestas al aplicar la metodología seleccionada.

Ficha de inventario del recurso/attractivo Hospital General Gustavo Aldereguía Lima.

HOSPITAL GENERAL GUSTAVO ALDEREGUÍA LIMA		JERARQUÍA: V
<p><b>Categoría:</b> Antropomo  <b>Tipo:</b> relacionado con la actividad del hombre  <b>Subtipo:</b> servicios médicos que ofertan</p>		
UBICACIÓN		
Dirección: Calle 51 A entre Avenida 38 y Avenida 5 de Septiembre.		
<b>Municipio:</b> Cienfuegos		
<b>Provincia:</b> Cienfuegos		

**HOSPEDAJE**

Tipo	Existencia en el sitio	Existencia en la población cercana	Cantidad	Calidad	Cap/camas	Cap/habitaciones
Hotel	No	Si. Punta Gorda y en el centro de la ciudad	6	5- B 1-R	571	294
Casas Particulares	Si	Si. Punta Gorda y en la ciudad	~ 616	232- B 348- R	-	~1848
Otros	Si	No	1	R	10	5

**ALIMENTACIÓN**

Tipo	Existencia en el sitio	Existencia en población cercana	Cantidad	Calidad
Restaurantes	No	Si. Punta Gorda y en la ciudad	23	12- B 11- R
Paladares	Si	Si. Punta Gorda y en la ciudad	64	38 – B 28 - R
Cafeterías	Si	Si. Punta Gorda y en la ciudad	25	15- B 10-R
Otros	Si	Si	5	1-B 2-R 2-D

**ACCESIBILIDAD**

Tipo de vía	Calidad
Pavimento	B
Tierra	-
Fluvial	-
Férreo	-
Aéreo	B

**CONDICIONES CLIMÁTICAS**

Temperatura: Min- 20.3 °C Max- 30.7 °C  
 Humedad relativa: 78 %  
 Precipitación Pluvial: 1331.1 mm/año  
 Vientos predominantes: NE

**SERVICIOS BÁSICOS**

Tipo	Existencia	Tipo de provisión
Agua potable	Si	Red pública (Acueducto)
Energía eléctrica	Si	Generador (Empresa eléctrica)
Alcantarillado	Si	Red pública (Acueducto)
Gasolinera	No	Hay un Servi en el Malecón
Cambio de moneda	No	Hay casa de cambio y bancos por toda la ciudad.

**COMUNICACIONES**

Tipo	Existencia	Observaciones
Teléfono	Si	
Fax	No	
Internet	No	
Correo	No	
Radios	Si	
Televisión	Si	

**DESCRIPCIÓN DEL RECURSO.**

A partir de la década de los 90, el HGAL ha sido de referencia nacional en ensayos clínicos relacionados con el uso de Interferón en la Esclerosis múltiple y en Esquizofrenia. Es el que más ensayos clínicos a realizado en el país (60), en el 2014 se lograron realizar 14. También ha participado con diversos promotores como la Universidad de La Habana, Centro de Inmunoensayo, Universidad Central de Las Villas y otros del Polo Científico del Oeste de La Habana, en grandes estudios multicéntricos nacionales, como los relacionados con diversos esquemas terapéuticos en la epidemia de Neuropatía, los de estreptoquinasa en el infarto agudo del miocardio, los de factor de crecimiento epidérmico en quemaduras, entre otros.

**El Hospital Gustavo Aldereguía Lima** forma parte de la red de excelencia en los servicios geriátricos a nivel continental. Aquí vinculan la atención al Adulto Mayor con Estudios Sociológicos, Farmacología, Medicina Interna y cumplen con las estrategias del país, por lo que en las proyecciones para el 2020 la provincia será un polo en esta especialidad. El Programa de Donación y Trasplante de Órganos funciona en Cienfuegos desde 1999 y cuenta con más de cien jóvenes trasplantados. Posee un elevado potencial científico, con especialistas reconocidos internacionalmente y que han realizado investigaciones e innovaciones patentadas en el mundo entero. La sala de atención a extranjeros (para la hospitalización) que se encuentra en la sala 4B del Hospital General Universitario donde se brindan además servicios se cirugía específicamente estética como rinoplastias, lifting, párpados, reducción de mamas, medicina de urgencia y servicios de oftalmología. Los servicios que puede brindar el hospital tienen que estar autorizados por servicios médicos cubanos, por ejemplo, la fertilización invitus, el implante de células madres, cirugía variática, no se puede ofertar por no estar aprobado, no tienen precios establecidos.

**Centro Oftalmológico de la Provincia de Cienfuegos**

El Centro de Cirugía Oftalmológica de Cienfuegos presta una asistencia médica especializada en las diferentes ramas: **Retina, Glaucoma, Neurooftalmología, Córnea, Baja Visión, Cirugía Refractaria y de Catarata, entre otros.** Entre los novedosos tratamientos que se aplican están: la cirugía laparoscopia de mínimo acceso, microcirugía oftálmica con implante de lente intraocular, tratamiento de trombolisis en el infarto agudo del miocardio, evaluación neuropsicológica y de apoyo psicoterapéutico, tratamiento especializado y rehabilitación de pacientes con esclerosis múltiple, implante dentario, cirugía plástica y reconstructiva, servicio de hemodiálisis, ozonoterapia, cámara hiperbárica y atención integral al anciano basado en la evaluación geriátrica, así como cuidados especializados de enfermería asistentes de servicio social que trabajan con amor y dedicación a sus pacientes.

<b>Estado actual:</b> Regular	
----------------------------------	--

**GRADO DE APROVECHAMIENTO ACTUAL**

En el Hospital se están aprovechando casi todos los servicios, además se tiene específicamente para la atención a extranjeros la sala 4B.

**POSIBILIDADES DE EXPLOTACIÓN TURÍSTICA**

Desarrollo del turismo de salud con productos médicos de todo tipo. Tiene un gran potencial en este sentido. Además, una vez reparada la sala 4B que se encuentra en este momento en ese proceso, mejorarán considerablemente las condiciones para alojamiento.

### *Servicios médicos para ofertar a pacientes extranjeros en el HGAL*

La atención médica a pacientes extranjeros está concebida de la siguiente manera:

1. Atención de urgencia en las diferentes especialidades
2. Atención especializada electiva (Servicios y programas)

Los servicios son: Medicina interna, Geriátrica, Cirugía general, Oftalmología, Angiología y cirugía vascular, Nefrología, Urología, Cardiología, Dermatología, Gastroenterología, Coloproctología, Ginecología y obstetricia, Rehabilitación, Cirugía máxilo facial, Ortopedia y traumatología, Oncología: quimioterapia, ORL, Neurología: electroencefalograma, Neurocirugía: tratamiento quirúrgico de determinadas patologías. Psicología: Tratamiento psicológico en la disfunción sexual masculina, rehabilitación cognitiva, tratamiento para la deshabituación tabáquica, evaluación psicológica y preparación psicológica ante procedimientos quirúrgicos. En el caso de la cirugía variática se realiza mediante la cirugía convencional, es decir, manual, y es muy efectiva principalmente en las personas excesivamente obesas y se realiza de esta manera solo en Cuba. No obstante, los especialistas refieren estar preparados para realizarlas mediante la parascopía que es otra forma de intervenir solo necesitan el instrumental y la tecnología. Este tratamiento a tenido muy buenos resultado los cuales son conocidos internacionalmente al punto que nuestros especialistas son invitados a distintos eventos internacionales para participar en operaciones conferencias y brindar sus experiencias. No todos estos servicios se ofertan actualmente al turismo, en el caso de la cirugía variática, por ejemplo, está apta para brindar al turista pero no está aprobada por Servicios Médicos Cubanos y no están establecidos los precios

### INTERVENCIONES NECESARIAS PARA SU APROVECHAMIENTO TURÍSTICO

Se lograron identificar las necesidades de la sala de atención a extranjeros 4B.

Necesidades del servicio de atención a pacientes extranjeros.

- Consulta independiente, además de una entrada que estuviera apartada de el tránsito de los pacientes cubanos

- 5 camas eléctricas para pacientes.
- 5 mesas auxiliares o mesas de noche.
- 5 closet de pacientes
- Microwave.
- 1 Cafetera eléctrica.
- 1 Fogón de gas con horno / horno eléctrico
- 1 Lavadora doméstica

Informática y comunicaciones:

- Cable para televisión (solo tenemos lo que ofrece copextel)
- Tonel para impresora (1 HP Láser Jet 1020 y 1 Láser Jet P1006) y útiles de oficina por asignación.
- PC (al menos 1 nueva) / con impresora
- Suministro de tonel para impresora o nueva impresora
- Escáner y Fotocopiadora
- PC con acceso a Internet para clientes.

Organismos implicados en su organización y promoción: Dirección Provincial de Salud

Elaborado:

Deisy E. Gavín Morales.

Revisado: el grupo de especialistas de la investigación.

Fecha: julio, 2018