



Preguntas frecuentes: Buenas prácticas para el cumplimiento del uso de cubrebocas

20 de julio de 2021

Las siguientes preguntas frecuentes fueron desarrolladas por el Departamento de Salud Pública de San Francisco para su uso por parte de los establecimientos locales y se publicarán en sfcdcp.org. La información puede cambiar conforme cambie el conocimiento, la transmisión comunitaria y la disponibilidad del equipo de protección personal (personal protective equipment, PPE), las pruebas y la disponibilidad de las vacunas.

AUDIENCIA: Los negocios y establecimientos donde el personal tenga contacto cara a cara con los clientes.

ANTECEDENTES: La propagación del COVID-19 sigue representando una amenaza importante para la salud pública de San Francisco y el uso de cubiertas faciales es una herramienta importante para reducir el riesgo de transmisión.

Estas preguntas frecuentes describen las prácticas y estrategias que pueden aplicarse para lograr que los miembros del público que se rehúsen a utilizar cubiertas faciales lo hagan en los entornos donde el uso sea ideal o necesario. Las preguntas se organizan en tres secciones:

| | |
|---|----------|
| Antecedentes: Lo que debe saber sobre los cubrebocas..... | 2 |
| 1) ¿Por qué usar cubrebocas? | 2 |
| 2) ¿Tengo que utilizar cubrebocas incluso después de vacunarme? | 2 |
| 3) ¿Hay personas que no deben usar cubrebocas? | 2 |
| 4) ¿Se pueden retirar los cubrebocas para ayudar a quienes tengan discapacidad auditiva y necesiten leer los labios para comunicarse? | 3 |
| 5) ¿Puedo respirar demasiado dióxido de carbono (CO ₂) si uso cubrebocas? | 3 |
| 6) ¿Las gafas y los protectores faciales son sustitutos aceptables de los cubrebocas? | 3 |
| 7) ¿Cuál es la forma correcta de utilizar el cubrebocas? | 3 |
| 8) ¿Es seguro estar en lugares cerrados con personas que no conozco? | 3 |
| Preparación: Cómo crear un ambiente favorable para el uso de cubrebocas | 4 |
| 9) ¿Cómo puedo reforzar el mensaje del requisito del uso de cubrebocas dentro de mi establecimiento? | 4 |
| 10) ¿Qué debemos hacer si alguien dice que no trae consigo un cubrebocas? | 4 |
| 11) ¿Quién debe comunicar a los clientes que deben usar cubrebocas dentro de nuestras instalaciones? | 4 |
| 12) ¿Cómo puedo aprender más sobre los requisitos de uso de cubrebocas? | 4 |
| Prevención de conflictos: Estrategias para abordar el rechazo al uso de cubrebocas | 4 |
| 13) ¿Cómo debo pedirle a una persona que use el cubrebocas? | 4 |
| 14) ¿Por qué algunas personas se resisten a utilizar cubrebocas? | 5 |
| 15) ¿Qué estrategias utilizar si los clientes muestran reactancia psicológica hacia el mandato del uso de cubrebocas? | 5 |
| 16) ¿Qué estrategias pueden utilizarse con los clientes que se rehúsan a utilizar un cubrebocas o que se lo quitan deliberadamente? | 5 |



| | |
|--|----------|
| 17) ¿Cómo debo responder a una reacción agresiva a mi solicitud de utilizar cubrebocas? | 6 |
| 18) ¿Qué hacer si un cliente dice que no puede utilizar un cubrebocas a causa de una discapacidad? | 6 |
| 19) ¿Qué son y cómo utilizar las técnicas para reducir la tensión de una situación? | 6 |
| 20) ¿Hay otras estrategias que sean efectivas? | 7 |
| 21) ¿Qué puedo hacer cuando todos mis esfuerzos de persuadir a una persona que no cumple con los requisitos de uso de cubrebocas fallaron? | 7 |
| Recursos | 7 |

Antecedentes: Lo que debe saber sobre los cubrebocas

1) ¿Por qué usar cubrebocas?

Los cubrebocas, también llamados “cubiertas faciales” son un medio efectivo de protección contra los virus que se transmiten por vía aérea. El COVID-19 se transmite principalmente de persona a persona en el aire. Las gotículas con virus que provienen del aliento de alguien con COVID-19 pueden permanecer en el aire durante cierto tiempo. Una cantidad mayor de gotículas puede entrar al aire cuando las personas infectadas hablan, cantan, tosen o estornudan. Dichas gotículas son especialmente peligrosas en lugares cerrados con poca ventilación.

Usted debe utilizar un cubrebocas para protegerse de una posible infección, pero el utilizar un cubrebocas es una estrategia de salud pública extremadamente importante y efectiva, ya que las personas con COVID-19 pueden no tener síntomas, pero aun así pueden seguir esparciendo gotículas que contienen al virus e infectar a otras personas. Por eso, aunque usted no se sienta enfermo, debe utilizar un cubrebocas para no infectar, aun sin saberlo, a otra persona que podría ser vulnerable a padecer una enfermedad grave.

2) ¿Tengo que utilizar cubrebocas incluso después de vacunarme?

Si ya recibió todas las vacunas, la mayoría de los centros no le exigirán que use un cubrebocas. Aunque el riesgo es relativamente bajo, es posible que usted propague el virus incluso después de haberse vacunado. Las vacunas aprobadas en los EE. UU. recibieron autorizaciones de emergencia tan pronto como se supo de forma definitiva que eran seguras y que podrían evitar que el virus enferme a las personas.

Los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) recomiendan a las personas que no se han vacunado que [sigan tomando precauciones](#) como utilizar cubrebocas, mantenerse a una distancia de por lo menos 6 pies de las personas que no sean de su hogar, evitar aglomeraciones y lugares públicos poco ventilados.

3) ¿Hay personas que no deben usar cubrebocas?

El cubrebocas no debe ser usado por los niños de 2 años o menos ni por las personas con discapacidades que no puedan utilizarlo o que no puedan hacerlo de forma segura por motivos relacionados con su discapacidad. Los niños y las personas con ciertas discapacidades deberán utilizar cubrebocas solo si pueden hacerlo de manera correcta, lo que incluye la capacidad de (1) evitar tocar frecuentemente tanto el cubrebocas como su cara, (2) limitar la succión, el babeo o el exceso de saliva en el cubrebocas, y (3) quitarse el cubrebocas sin ayuda.



4) ¿Se pueden retirar los cubrebocas para ayudar a quienes tengan discapacidad auditiva y necesiten leer los labios para comunicarse?

Si interactúa con personas que dependen de la lectura de labios, considere utilizar un cubrebocas transparente o un cubrebocas de tela con un panel transparente. Si no puede conseguir un cubrebocas transparente, puede considerar quitarse el cubrebocas temporalmente para exponer sus labios, solo si es seguro hacerlo. De no ser así, utilice comunicación escrita o subtítulos. Reducir el ruido de fondo puede ayudar con la comprensión oral de algunas personas.

Si debe quitarse el cubrebocas para asignarle lugar a un cliente, debe considerar también el riesgo que esto pueda causar a la seguridad de otros clientes.

5) ¿Puedo respirar demasiado dióxido de carbono (CO₂) si uso cubrebocas?

Usar un cubrebocas no aumenta los niveles de dióxido de carbono (CO₂) en el aire que respira. Tanto el oxígeno (O₂) como el CO₂ que usted respira pasan libremente a través de los cubrebocas sintéticos o de tela al exhalar o hablar. Las moléculas de CO₂ y O₂ son mucho más pequeñas que las gotículas respiratorias que portan al virus que causa el COVID-19; dichas gotículas respiratorias no pasan tan fácilmente a través de un cubrebocas diseñado y utilizado correctamente.

6) ¿Las gafas y los protectores faciales son sustitutos aceptables de los cubrebocas?

Las gafas y los protectores faciales no proporcionan la protección suficiente y no son sustitutos adecuados. Pueden utilizarse además de los cubrebocas para tener protección adicional. Nunca coloque gafas ni protectores faciales a bebés recién nacidos o a niños pequeños.

7) ¿Cuál es la forma correcta de utilizar el cubrebocas?

[Los CDC explican que la colocación correcta del cubrebocas es de la siguiente manera:](#)

- El cubrebocas debe quedar bien ajustado y cubrir tanto la nariz como la boca.
- Lávese las manos o utilice desinfectante para las manos antes de colocarse el cubrebocas.
- Colóquese el cubrebocas sobre la nariz y la boca, y fíjela bajo su barbilla.
- Ajuste el cubrebocas a los lados de su cara, rodeando con los elásticos sus oídos o amarrando los lazos por detrás de su cabeza.
- Si tiene que ajustarse el cubrebocas continuamente, eso significa que este no le queda bien y tendrá que buscar otro tipo u otra marca de cubrebocas.
- Asegúrese de poder respirar con facilidad.

8) ¿Es seguro estar en lugares cerrados con personas que no conozco?

Siempre hay un mayor riesgo de exposición al COVID-19 al estar en espacios interiores con personas que no viven en su casa. Este es el motivo por el que tomar medidas de precaución, como utilizar cubrebocas, mantener el distanciamiento social, evitar lugares concurridos y el lavado de manos, siguen siendo importantes. También se encontrará más seguro en un lugar con ventanas abiertas que permita el ingreso del aire del exterior o que tenga un buen sistema de ventilación que reemplace el aire de adentro con el aire de afuera.



Preparación: Cómo crear un ambiente favorable para el uso de cubrebocas

9) ¿Cómo puedo reforzar el mensaje del requisito del uso de cubrebocas dentro de mi establecimiento?

La primera forma de reforzar el requisito del uso de cubrebocas es poniendo el ejemplo al hacer que todo el personal siga y aplique de manera consistente y visible los protocolos de seguridad contra el COVID-19, tales como el distanciamiento social, el lavado de manos y, especialmente, el uso correcto del cubrebocas.

La segunda manera es al colocar señalizaciones que contengan mensajes de seguridad contra el COVID-19, sobre todo mensajes sobre el requisito del uso de cubrebocas y letreros que muestren su uso correcto. Las señalizaciones sobre el requisito de los cubrebocas deben encontrarse visible en todas las entradas, baños, entradas de elevadores, escaleras, en cada planta y en las entradas a las áreas de tránsito de su edificio. Considere colocar señalizaciones en varios idiomas.

La ciudad creó un [kit de herramientas de divulgación](#) con letreros que puede imprimir, incluidos aquellos que fomentan el uso del cubrebocas.

También debe anunciar las políticas de seguridad y el requisito del uso de cubrebocas en su página de Internet y en cualquier comunicación frecuente que tenga con sus clientes.

10) ¿Qué debemos hacer si alguien dice que no trae consigo un cubrebocas?

Intente mantener un suministro amplio de cubrebocas que esté disponible para su distribución entre los clientes que entran al establecimiento. Debe haber cubrebocas disponibles para repartir por todo su establecimiento, incluidas todas las plantas y cerca de cualquier entrada o área de servicio al cliente. Todos los empleados que podrían hablar con los clientes acerca del uso del cubrebocas deben tener acceso al suministro de cubrebocas para repartirlos.

11) ¿Quién debe comunicar a los clientes que deben usar cubrebocas dentro de nuestras instalaciones?

A menudo puede ser más eficaz que el personal de primera línea que normalmente interactúa con el público explique la política en lugar de los agentes de seguridad uniformados o los agentes de la ley cuya presencia podría hacer que aumente la tensión de la situación.

Todo el personal debe recibir capacitación para entender el requisito de uso de cubrebocas y aprender los métodos para garantizar su cumplimiento; sin embargo, no es indispensable que todo el personal tenga esta responsabilidad mientras haya siempre alguien que esté disponible de manera rápida para comunicar este requisito. Todos los gerentes deben estar preparados para respaldar y apoyar a sus trabajadores de primera línea para comunicar el mensaje.

12) ¿Cómo puedo aprender más sobre los requisitos de uso de cubrebocas?

La página de sf.gov [explica el mandato de la ciudad para usar cubrebocas](#), incluido cuándo y dónde hacerlo.

Prevención de conflictos: Estrategias para abordar el rechazo al uso de cubrebocas

13) ¿Cómo debo pedirle a una persona que use el cubrebocas?

No le dé a la persona una instrucción abrupta como “¡Oiga, póngase el cubrebocas!”, ya que esto puede provocar una actitud defensiva y desafiante. A la gente no le gusta que se le diga que está haciendo algo mal. Además, no les gusta sentir que sólo a ellos se les llama la atención.



Lo mejor es hacerle saber a la gente que no se les está señalando ni se les está pidiendo que hagan algo fuera de lo ordinario. Adopte un abordaje más gentil, como: “Disculpe, le pedimos a todas las personas que entran que usen cubrebocas. Agradecemos mucho su cooperación”.

Nunca hostigue ni le grite a una persona que no esté cumpliendo con las reglas de uso de cubrebocas. Hacerlo probablemente no resultará en algo positivo y, en su lugar, generará resistencia a su mensaje, ya que la persona se sentirá atacada.

No amenace a quienes tengan actitudes desafiantes. Solo recurra a medidas como la negación del servicio o al veto de las instalaciones como último recurso. Intente reducir la tensión de la situación (consulte [¿Qué son y cómo utilizar las técnicas para reducir la tensión de una situación?](#)).

14) ¿Por qué algunas personas se resisten a utilizar cubrebocas?

Hay muchas razones por las que las personas se rehúsan a utilizar cubrebocas, incluidas creencias políticas y la apelación a derechos y libertades individuales. Esto último puede llevar a un estado llamado [reactancia psicológica](#), en el que una persona se siente amenazada al considerar que sus elecciones o su rango de alternativas se limitaron.

Otro factor en el rechazo a los cubrebocas es la percepción del riesgo de una persona y su disposición a tener un comportamiento peligroso. Es posible que la persona piense que el riesgo real de exposición es extremadamente bajo o que, incluso si se expone al virus, es una persona fuerte y saludable, así que no le afectará.

15) ¿Qué estrategias utilizar si los clientes muestran reactancia psicológica hacia el mandato del uso de cubrebocas?

Este es un comportamiento difícil de abordar. Apelar a la evidencia científica muy probablemente no funcionará. Un acercamiento personalizado puede funcionar mejor. Intente abordar la situación como una persona que habla con otra persona. Escuche a la persona y trátela como a alguien que puede tomar su propia decisión razonable y voluntariamente para aceptar una solicitud razonable de otra persona. No se muestre en desacuerdo con su punto de vista. Hágale saber que usted no está ignorando ni cuestionando sus creencias.

No se centre en lo que la otra persona hizo mal, en su lugar, enfoque su respuesta con frases del tipo “yo” o “nosotros”. “Entiendo que tiene sus motivos, pero yo tengo la responsabilidad de hacer que todos se sientan seguros y cómodos aquí. Le agradecería que me ayudara”.

Explique que su establecimiento pide el mismo comportamiento a todas las personas que trabajan y acuden ahí, y que su jefe y la ley le piden atender esta situación. También puede apelar a un sentido de cooperación y solidaridad comunitaria.

16) ¿Qué estrategias pueden utilizarse con los clientes que se rehúsan a utilizar un cubrebocas o que se lo quitan deliberadamente?

Puede intentar explicarles los peligros del COVID-19, especialmente, que hay casos de personas jóvenes y saludables que han muerto o que han sufrido síntomas prolongados crónicos (también llamados “portadores prolongados” o [COVID prolongado](#)).

También puede recordar a la persona la importancia de trabajar juntos como comunidad para luchar contra el virus y mantener a los demás a salvo. Explíquele a la persona que él o ella podría tener el virus y no tener síntomas, pero aun así podría contagiar y causar daños graves a los demás, incluso podría contagiar a sus seres queridos.

Si tiene motivos para creer que puede ser persuasivo, también puede recurrir a la confianza que la gente tenga en su institución y su interés genuino en mantener a todos a salvo.



17) ¿Cómo debo responder a una reacción agresiva a mi solicitud de utilizar cubrebocas?

Sea tan amable y tranquilo como pueda. En la mayoría de los casos, el cliente no está enojado con usted personalmente. Hágale saber al cliente que usted reconoce su molestia y explíquele que su principal objetivo es ayudarlo. Intente reducir la tensión de la situación.

Considere su propia seguridad y bienestar en sus interacciones con el público. Procure estar en un espacio abierto y esté alerta de sus alrededores en caso de que aumente la tensión de la situación. Siempre solicite respaldo y apoyo si cree que lo necesitará.

Tenga en cuenta que el cliente visitó su establecimiento con un objetivo y que a usted le gustaría que el cliente pudiera aprovechar al máximo cualquier actividad que haya ido a hacer. Si una persona no cumple con su solicitud legal y razonable, es posible que no pueda recibir el servicio que espera.

18) ¿Qué hacer si un cliente dice que no puede utilizar un cubrebocas a causa de una discapacidad?

Recuerde que las empresas están amparadas por protecciones tales como la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA). Dichas protecciones prohíben la discriminación a los clientes con discapacidades. Si esta discapacidad significa que un cliente no puede utilizar un cubrebocas usted también deberá sopesar el riesgo a la salud y a la seguridad que esto pueda representar para sus empleados y otros clientes. Considere realizar adecuaciones razonables, tales como ofrecer servicio de entrega a domicilio o brindar servicio en la acera o en exteriores.

19) ¿Qué son y cómo utilizar las técnicas para reducir la tensión de una situación?

Durante la pandemia casi todos hemos sentido niveles mayores de ansiedad, lo que puede causar que algunas personas reaccionen involuntariamente de manera exagerada en situaciones estresantes o incómodas. Las técnicas para reducir la tensión de una situación son técnicas conductuales que buscan reducir el conflicto y promover la comunicación exitosa.

El Instituto de Prevención de Crisis ([Crisis Prevention Institute](https://www.crisispreventioninstitute.org/)) sugiere los siguientes 10 consejos para reducir la tensión de una situación.

- **Sea empático y no juzgue.** Respete los sentimientos de la otra persona y comprenda que pueden estar pasando muchas cosas en su vida que contribuyen a su estrés y ansiedad.
- **Respete el espacio personal.** Tome consciencia sobre su proximidad y postura hacia la otra persona. Es posible que usted no sea consciente de que su cercanía o su postura física contribuye a aumentar la ansiedad de la persona.
- **Use expresiones no verbales que no sean amenazantes.** Sea consciente y permanezca neutral con sus gestos, expresiones faciales, movimientos y tono de voz.
- **Mantenga su cerebro emocional bajo control.** Manténgase tranquilo y razonable, especialmente cuando el comportamiento de la otra persona pueda producir en usted una reacción emocional contraproducente.
- **Enfóquese en los sentimientos.** A veces, el mensaje que la persona comunica está en sus sentimientos, más que en sus palabras. Validar los sentimientos de una persona puede abrir los canales a una mejor comunicación.
- **Ignore las preguntas desafiantes.** No permita que la otra persona desvíe la conversación lejos del tema principal. Insista en trabajar juntos en el problema que usted está tratando de solucionar.
- **Establezca límites.** Una vez que la persona esté lo suficientemente calmada para responder, bríndele alternativas claras (si usted cumple con nuestras reglas, estamos felices de tenerlo aquí; si no lo hace, tendremos que pedirle que se retire).



- **Escoja bien los puntos en los que insistirá.** Sea claro con usted mismo sobre lo que es negociable y lo que no. A veces, un poco de flexibilidad puede dar el resultado deseado.
- **Permita el silencio para la reflexión.** Tomarse un momento para permitir que ambas partes piensen las cosas puede promover la reflexión y fomentar un cambio de comportamiento.
- **Otorgue tiempo para tomar decisiones.** Es mucho más difícil para algunas personas pensar con claridad cuando están molestas. Si no apresura a la otra persona, es posible que se tranquilice hasta el punto en que pueda tomar las decisiones correctas.

20) ¿Hay otras estrategias que sean efectivas?

Siempre consulte a sus compañeros de trabajo. Comparta con ellos sus experiencias sobre lo que ha funcionado y lo que no. Si descubre una estrategia verbal que le funcione bien, conviértala en un guion que pueda ensayar en su mente. Pero recuerde que no hay palabras mágicas que funcionen en todas las situaciones. Siga siendo flexible y aborde cada situación con calma y conocimiento.

21) ¿Qué puedo hacer cuando todos mis esfuerzos de persuadir a una persona que no cumple con los requisitos de uso de cubrebocas fallaron?

Si su establecimiento tiene seguridad privada, debe llamarlos para que lo apoyen. Una de las herramientas más poderosas que puede usar es la negación del servicio. No permita a la persona que no cumple con los requisitos comprar sus productos ni acceder al servicio que desea.

Como último recurso puede llamar a los agentes de la ley que atienden asuntos que no son emergencias al (415) 553-0123. Tenga en cuenta que la respuesta de los agentes de la ley para este tipo de casos suelen no ser prioridad, pero no debe dudar en llamarlos en caso de situaciones extremas como allanamiento, vandalismo o violencia, tanto en forma de amenaza como de forma real.

Recursos

- Departamento de Salud Pública de San Francisco (San Francisco Department of Public Health, SFPDH)
 - [SFPDH COVID-19 Guidance \(Guía del SFPDH sobre el COVID-19\)](#)
 - [Kit de herramientas de divulgación para el coronavirus COVID-19](#)
 - [Mascarillas y cubrebocas para la pandemia del coronavirus](#)
 - [Actualización sobre el uso de cubrebocas: Cuándo y cómo usar cubrebocas de mayor calidad](#)
 - [Equipo de protección personal](#)
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)
 - [Luego de recibir la vacuna completa](#)
 - [Cómo protegerse y proteger a los demás](#)
 - [Cómo usar las mascarillas](#)
 - [Afecciones posteriores al COVID-19](#)
- [Crisis Prevention Institute \(CPI\) Top 10 De-Escalation Tips \(Los 10 mejores consejos del Crisis Prevention Institute \[CPI\] para reducir la tensión de una situación\)](#)