

Plan acción seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19

Claudia Janine Cruz Baylón¹; Carolina Ines Gonzales Jara²

Resumen

Los establecimientos de alojamiento de turistas hoy más que nunca deben de ofrecer orientaciones prácticas de vigilancia y protección durante la estancia debido a la inevitable interacción entre empleados y huéspedes en esta nueva normalidad. El propósito del estudio fue proponer un Plan acción centrado en la seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempos de post COVID-19. El estudio se configuró dentro del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo proyectivo, contando con una muestra intencional de 53 personas que laboran en el alojamiento. El instrumento implementado fue PRESEHI-21 creado por la investigadora, con una escala de likert de 25 ítems, se validó mediante el juicio de expertos y una confiabilidad alta. Los resultados evidenciaron una baja y moderada seguridad e higiene para prevenir los riesgos de contagio del virus COVID-19. Demostrando la necesidad de una guía o plan que facilite el cumplimiento de normas de seguridad e higiene en el centro de alojamiento. Concluyendo que el Plan acción centrado en la seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas es una herramienta cuyas acciones permiten mejorar y controlar los procesos en función al resguardo, cuidado de la salud de quienes se encuentran laborando y disfrutando de las instalaciones.

Palabras claves: Plan acción, seguridad, higiene, hotel, COVID-19, postpandemia.

Health and safety action plan in tourist accommodation centers in the post COVID-19 era

Abstract

Tourist accommodation establishments today more than ever must offer practical guidelines for vigilance and protection during the stay due to the inevitable interaction between employees and guests in this new normality. The purpose of the study was to propose an Action Plan focused on safety and hygiene in tourist accommodation centers in post COVID-19 times. The study was configured within the quantitative approach, of a descriptive projective type, with an intentional sample of 53 people working in the lodging. The instrument implemented was PRESEHI-21 created by the researcher, with a likert scale of 25 items, validated by expert judgment and high reliability. The results showed a low and moderate safety and hygiene to prevent the risks of contagion of the COVID-19 virus. Demonstrating the need for a guide or plan to facilitate compliance with safety and hygiene standards in the lodging center. Concluding that the action plan focused on safety and hygiene in tourist accommodation centers is a tool whose actions allow to improve and control the processes in terms of safeguarding and caring for the health of those who are working and enjoying the facilities.

Keywords: Action plan, safety, hygiene, hotel, COVID-19, post-pandemic.

Keywords: Action plan, safety, hygiene, hotel, COVID-19, post-pandemic.

Recibido: 11 de Agosto de 2022

Aceptado: 1 de diciembre de 2022

¹ Universidad Cesar Vallejo. Campus Lima Norte, Perú.
ccruz29@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-6469-9012>

² Universidad Cesar Vallejo. Campus Lima Norte, Perú.
cgonzales22@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-0924-7021>

I. INTRODUCCIÓN

El turismo se centra en actividades con personas que realizan viajes y visitas a lugares habituales y distintos, durante un tiempo determinado, cuyos fines son culturales, recreativos y de negocios (OMT, 1999; Orgaz y Moral, 2016). En el presente el turismo, es considerado como una vía importante para el crecimiento socioeconómico de un territorio y por ende de un país. Por lo que el turismo es una alternativa productiva que incorpora elementos culturales, naturales y humanos (Arroyo, 2018; Soto y Villena, 2020). Este sector ha sufrido uno de los desastres impensables de la historia, creado por una amenaza natural biológica y social que colapso el sistema de salud con la aparición del virus SARS COV-2 (Covid-19), que limitó la entrada y salida de turistas nacionales y extranjeros (OMS, 2020; CEPAL, 2020).

De esta manera, el escenario reinante era poco alentador cargado de una crisis mundial de salud generalizada, la cual fue contenida desde un principio a través del aislamiento o contención social, estrategia que permitió evitar un número mayor de contagios por la falta de vacunas y tratamientos disponibles. Lo que afectó negativamente al sector turismo generando una preocupación por la disrupción económica a consecuencia del cierre de fronteras, prohibición de vuelos, cierre de empresas destinadas a las actividades turísticas y de recreación promocionadas y sostenidas por el teletrabajo (Julca, 2020). En este sentido, esta crisis implicó un desplome de casi el 90% del turismo mundial que equivale para la Organización Mundial del Turismo (OMT), una de las caídas más estrepitosas de la historia del turismo y una regresión de viajes internacionales de hace 30 años (OMT, 2021).

Esta situación afectó también el sector laboral y empresarial dado que el turismo proporciona más del 10% de PBI, además de uno de cada cuatro nuevos empleos, y el 27% de las exportaciones de servicios. A partir del 2020 la economía global se redujo a la mitad, del 10,4 al 5,5 del PBI mundial, las empresas de servicios turísticos cayeron a más del 18% siendo una grave consecuencia que tuvo este sector por la restricción de la circulación de personas (CEPAL, 2020; WTTC, 2021). Es bien claro que la nueva realidad incluye una nueva

normalidad pues ha incorporado alteraciones en las habituales formas de relacionarse, asimismo en los periodos de ocio y recreación los cuales no serán los mismo pues el aforo o afluencia son restringidas, así como los cambios en los servicios que suministran los establecimientos de alojamiento a turistas.

El panorama descrito no es ajeno a la realidad peruana, dado que las cifras de las instituciones oficiales señalaban que los infectados superaban a 794584, con una tasa de mortalidad de 4.03% (Ministerio de Salud, 2020), número bastante alto de pérdidas de vidas humanas, colocando en evidencia la poca oferta de servicios de salud público en el país. Por otro lado, la investigación de Paredes Izquierdo et al. (2020), refirieron que el sector turismo en el Perú en cuanto a la salud y seguridad de los turistas no era la más adecuada, muchas de las empresas de alojamiento para el momento no se regían por normas de seguridad e higiene estandarizadas, de esta manera no satisfacían la atención adecuada pues carecían de protocolos de seguridad e higiene que mitigaran al mínimo los riesgos de contagios de los empleados del sector y de los turistas quienes requieren confianza de poder aventurarse y disfrutar con tranquilidad su estancia.

Otro estudio como el de Restrepo Montes et al. (2021), señala que en Colombia el subsector hotelero en el momento crítico de la pandemia tuvo que identificar las acciones estratégicas para la supervivencia y plantear propuestas futuras que no permitiera la disminución de sus ingresos y adaptarse a los cambios mediante la creación de guías internas de prestación de servicios, que se centraran en la seguridad e higiene de los centros de hospedajes.

Al hacer referencia de la seguridad e higiene en centros de alojamiento se muestra que es aquella situación que genera sensación de ausencia de riesgo o peligro, en la cual se está en confianza, mientras que la higiene se refiere a la limpieza que permite prevenir enfermedades y conservar la salud (Ortega Alarcón, et al., 2017). En el caso del riesgo natural biológico y social que el mundo está viviendo con la COVID-19 que afecta la salud de todas las personas que están en riesgo de contraerlo si no se activan las orientaciones necesarias para

evitarlo, de esta manera los centros de alojamiento a la entrega del servicio de estancia al incurrir a la omisión de normas constituye un riesgo en la transmisión del coronavirus, debido al contacto indirecto o directo con los turistas, manipulación de equipamiento o mobiliario (González, 2021), por ello la importancia que el centro de alojamiento conciba la prevención y resguarden los procesos y medios que posibilite a los empleados el desarrollo de sus actividades de manera segura.

La activación de mecanismos de seguridad e higiene permitirá en corto o largo plazo el reinicio de las actividades turísticas y económicas por lo que es urgente diseñar, perfeccionar e implementar guías que prevengan los riesgos de contagio por parte de quienes prestan el servicio y para aquellos que lo reciben. En este sentido, los centros de alojamiento de turistas en tiempo de postpandemia, tienen que renacer con una orientación diferente, dándole un giro al modelo de tratamiento al que se estaba acostumbrado e incorporar medidas que generen normalidad centradas en exigencias para mitigar, prevenir el virus de la COVID-19, aplicando nuevas tecnologías, protocolos, guías o programas que permita no solo alcanzar los mejores resultados posibles para resguardar y garantizar la salud de quienes se alojan y los que intervienen en la cadena de servicios básicos, sino seguir teniendo rentabilidad y liquidez para sostener el sector hotelero.

A partir del contexto descrito, el estudio tiene como objetivo proponer un plan acción de seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19, con el fin de ofrecer una herramienta que ayude a establecer pautas que indiquen saber qué hacer para evitar contagios durante la permanencia en un centro de alojamiento.

II. Materiales y Métodos

Los estudios que buscan realizar estimaciones, identificar características y generar procesos explicativos con inclinaciones futuras, a través de planes, guías o modelos para dar respuesta a una necesidad de un grupo de personas e instituciones son denominadas investigaciones descriptivas proyectivas (Hurtado, 2000). Este tipo de estudio

corresponde al propósito de la investigación la cual fue proponer un plan acción de seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19, en la ciudad de Lima.

El estudio se configuró dentro del enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, transaccional. La muestra es no probabilista por conveniencia esta direccionada a personas que se desenvuelven en diferentes roles en el centro de hospedaje: recepcionista, dirección y gerencia, housekeeper y empleados del área de cocina, con un total de 50 personas encuestadas pertenecientes al establecimiento hotelero, con más de 10 años de servicios, en edades comprendidas entre 27 a 67 años, 30 (60%) hombres y 20 (40%) mujeres. De esta manera todos los participantes luego de la explicación sobre los objetivos del estudio firmaron la carta del consentimiento informado. Así mismo los datos aportados están bajo confidencialidad y anonimato dado que fueron procesados con fines investigativos.

Instrumentos

Se empleó la encuesta y un cuestionario organizado en dos partes, el cual fue aplicado por medio de la herramienta Google forms. El instrumento denominado PRESEHI-21, está basado en la seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas, fue construido por la investigadora, teniendo en cuenta dos dimensiones prevención de riesgos y conservación de la salud, estructurado con 25 ítems tomado y ajustado según las normas propuestas por la OMS (2020). El cuestionario fue revisado y validado por expertos con una confiabilidad de 0,80. La escala empleada fue la de Likert, con tres formas de respuestas (nunca=0/, algunas veces=1, siempre=2) que son interpretados mediante los criterios de decisión (Alto, Moderado y Bajo).

La investigación se llevó a cabo entre los meses julio, agosto y septiembre del 2021. El proceso de recolección y análisis de información se desarrolló por medio del método numérico mediante la estadística descriptiva, haciendo uso del paquete estadístico SPSS, versión 20.0. Seguidamente se presentan los datos originales obtenidos a través de exhibiciones gráficas, interpretadas y discutidas.

III. Resultados

Los resultados fueron mostrados presentando la información obtenida en el estudio, asimismo se interpretó según los criterios de decisión establecidos. A continuación, se expone el análisis de la encuesta, de manera general en la figura 1, el 50% de los trabajadores previenen los riesgos de contraer y exponer a otros de la COVID-19, mientras que 33% algunas veces los trabajadores previenen los riesgos, el 17% nunca previenen los riesgos de contraer y exponer a otros de la COVID-19.

Con respecto al personal de recepción respondió con 40% siempre se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón, dado que intercambia objetos como dinero, tarjeta de crédito, maletas o mobiliario con los turistas, por otro lado, hace uso de mascarillas, y al menos un metro de distancia entre uno y otra persona. Asimismo, un 40% algunas veces se asean constantemente y 20% nunca se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón.

Asimismo, el personal de dirección y gerencia respondieron con 45% siempre se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón, dado que intercambia algunos objetos, por otro lado, hace uso de mascarillas, y al menos un metro de distancia entre uno y otra persona. Asimismo, un 40% algunas veces

se asean constantemente y 15% nunca se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón.

En atención a los housekeeper respondieron con 65% siempre se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón, por otro lado, hace uso de mascarillas, y al menos un metro de distancia entre uno y otra persona. Al mismo tiempo, el 25% algunas veces se asean constantemente y 10% nunca se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón.

Por último, los trabajadores del área de la cocina respondieron con 50% siempre se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón, por otro lado, hace uso de mascarillas, y al menos un metro de distancia entre uno y otra persona. Al mismo tiempo, el 25% algunas veces se asean constantemente y 25% nunca se asean constantemente las manos con gel hidroalcohólico o agua con jabón.

Se evidencia que la mitad de los trabajadores del centro de alojamiento de turistas muestran que existen una alta prevención del riesgo de contraer el coronavirus, mientras que la otra mitad desarrollan una moderada y baja prevención del riesgo, lo que significa que la mitad de los trabajadores están en riesgo de ser portadores y propagadores de la COVID-19.

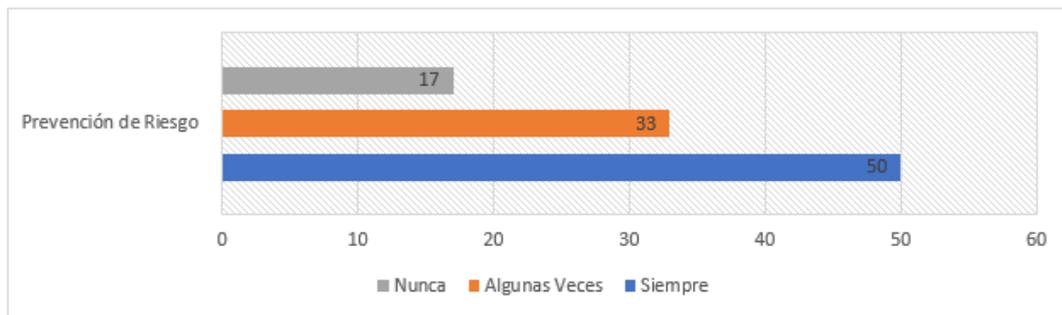


Figura 1. Distribución porcentual variable seguridad
Fuente: elaboración propia

En la figura 2, se presenta que el 39% de los trabajadores siempre conservan la salud para evitar la COVID-19, limpian y desinfectan los objetos de los espacios comunes, mientras que 42% algunas veces limpian y desinfectan los objetos de los espacios comunes, el 19% nunca limpian y desinfectan los objetos para evitar la COVID-19.

Con respecto al personal de recepción respondió con un 37% siempre limpia y desinfecta su área de trabajo con agua clorada y jabón, objetos, tarjeta de crédito, maletas o mobiliario de los turistas. A su vez, un 43% algunas veces limpian y desinfectan con agua clorada y jabón y un 20% nunca limpian y desinfectan los objetos con agua clorada y jabón

para evitar la COVID-19.

Asimismo, el personal de dirección y gerencia respondieron con un 35% siempre limpia y desinfecta su área de trabajo con agua clorada y jabón. A su vez, un 45% algunas veces limpian y desinfectan con agua clorada y jabón y un 20% nunca limpian y desinfectan los objetos con agua clorada y jabón para evitar la COVID-19.

En atención a los housekeeper respondieron con un 45% siempre limpia y desinfecta su área de trabajo y sus objetos con agua clorada y jabón. A su vez, un 35% algunas veces limpian y desinfectan con agua clorada y jabón, un 20% nunca limpian y desinfectan las habitaciones y objetos de los espacios comunes con pulverizadores electrostático, máquinas generadoras de ozono para mitigar la COVID-19.

Por último, los trabajadores del área de la cocina respondieron con 37% siempre limpian y desinfecta

su área de trabajo con agua clorada y jabón y sus objetos de trabajo. A su vez, un 45% algunas veces limpian y desinfectan con agua clorada y jabón y un 18% nunca limpian y desinfectan los objetos con agua clorada y jabón para evitar la COVID-19.

Se evidencia que casi la mitad de los trabajadores del centro de alojamiento de turistas muestran que existen una alta conservación de la salud debido a que limpian y desinfectan los espacios del centro de alojamiento, mientras que más de la mitad desarrollan una moderada y baja limpieza y desinfección, lo que significa que los trabajadores pueden ser portadores y propagadores de la COVID-19 por falta de higiene. Por lo que es necesario que el centro de alojamiento presente una guía de medidas propias para la seguridad e higiene de su personal para mitigar y prevenir el contagio de la Covid-19.

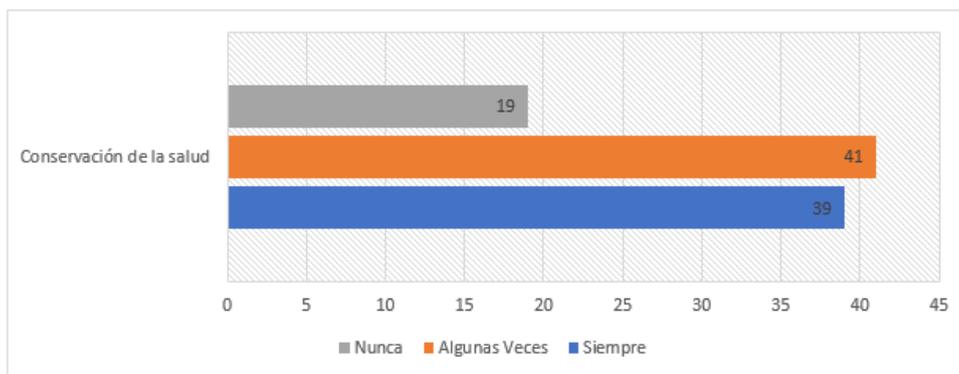


Figura 2. Distribución porcentual variable Higiene
Fuente: elaboración propia

IV. Discusión

Sobre la base de los resultados se evidencia que existe una moderada y baja prevención del riesgo y conservación de la salud por parte de los trabajadores con relación a la COVID-19, mientras que el resto de los trabajadores muestran una alta prevención del riesgo y conservación de la salud. En este sentido, los centros de alojamiento como parte de la industria turística y hotelera colocan dentro de la realidad actual características diferentes en el manejo de toda una logística no solo para recibir o despedir a un huésped sino para quienes laboran dentro de las instalaciones de hospedaje, por lo que está demostrado que existe un antes y un después de la obligada hibernación producto del

virus (Vargas, 2020)

En atención, a la seguridad que ofrece el centro de alojamiento en estudio en tiempos de post COVID-19, se encuentra dividida dado que la mitad del personal realiza acciones para prevenir los riesgos de contraer el virus, sin embargo, la otra mitad ejecuta moderada y bajas acciones para prevenir los riesgos de contagio, lo cual es contraproducente, para el personal, pues al descuidar las normas de seguridad queda diezmado el subsector, debido a posibles contagios, acarrea ausencia del personal y focos de propagación del virus tanto dentro como fuera de las instalaciones.

Estos resultados concuerdan con las evidencias encontradas en la investigación de González

(2021), al estimar los conocimientos y aplicación de los protocolos de bioseguridad que tienen los trabajadores del sector hotelero en la provincia de Tungurahua, Ecuador, que a través de la aplicación de un pretest y posttest, en un primer momento desconocían el manejo de normas de seguridad por falta de guías que indicaran el cómo actuar para prevenir la COVID-19 y por medio de una intervención para la capacitación la muestra logró alcanzar los conocimientos para enfrentar el virus SARS-CoV-2.

Estudios como el de Yu y Aviso (2020) y Garcés (2020) plantean que es pertinente desarrollar no solo modelos económicos, sino también modelos y técnicas que resguarden la seguridad que permitan actuar de manera adecuada ante situaciones imprevistas, efectuar valoraciones de riesgos potenciales para evitar la propagación de brotes de enfermedades y cubrir impactos de pandemias mediante planes preventivos sistemáticos, esto permitirá ofrecer seguridad en el hospedaje a los turistas principalmente y a sus trabajadores.

Por lo que la Organización Internacional del Trabajo (2020), destaca que las condiciones donde se trabaja son fundamentales y que estas deben ser seguras y saludables, por lo que en la actualidad dicha aseveración es certera debido a que es necesario el resguardo de la seguridad y la salud, los cuales son indispensables para el manejo de la pandemia ocasionada por la COVID-19 y la reanudación de las actividades dentro de los centros de alojamiento sin tantas dificultades y novedades que limiten a sus trabajadores y turistas a tener acceso y permanencia por falta de seguridad.

En este sentido, Restrepo (2021) indica que la dirección bajo una gestión estratégica propia de estos tiempos post COVID-19, debe diseñar y aplicar medidas internas para hacerle frente a la situación y frenar la disminución contundente de sus ingresos y adecuarse a la nueva normalidad y sus nuevos protocolos de actuación dentro de las instalaciones.

Al mismo tiempo, la higiene en los centros de alojamiento es fundamental por lo que el estudio muestra que más de la mitad desarrollan una moderada y baja limpieza y desinfección de los espacios, así mismo carecen de equipos para una óptima limpieza, lo que significa que

los trabajadores pueden ser un medio portador y propagador de la COVID-19 por falta de higiene. Resultados que coinciden con lo planteado por la OMS (2020), Zhang et al. (2020) y Chen et al. (2020) que, al tocar superficies sucias, con polvo, contaminadas con el tacto puede propagar el virus de la COVID-19, el cual ocasiona un cuadro respiratorio agudo severo que puede provocar la muerte. Es indispensable que los centros de alojamiento promuevan y apliquen un sistema de vigilancia para una mejor higiene pues posibilita brindar una mayor seguridad en cuanto a higiene y limpieza se refiere (Jiang y Wen, 2020).

De esta manera, la investigación de Hung et al. (2018), respalda los resultados obtenidos al señalar que en centros de hospedajes en Hong Kong ante el brote de la gripe porcina H1N1 y el SARS, respondieron con planes de vigilancia de la higiene dentro de las instalaciones lo que permitió mitigar y prevenir dichas enfermedades infecciosas. Por lo tanto, es necesario un plan que gestione conocimientos relacionados a promover y adoptar conductas dirigidas al cumplimiento de la bioseguridad en los empleados de los centros de alojamiento debido a su importante función en la actividad turística. Los planes, programas, guías y protocolos centrados en la seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19, busca ofrecer diferentes pasos, recomendaciones y normas durante la entrada, estancia y salida del centro de hospedaje tanto para los trabajadores como para los turistas generando menos ansiedad y angustia y así ayudar a reducir la transmisión del SARS-CoV-2, y trayendo el levantamiento y reactivación del sector hotelero y turístico (Navarro-Drazich, 2021).

Propuesta

Plan acción de seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19

El plan acción de seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19, es una herramienta y estrategia de ayuda que permite no solo generar confianza y seguridad de quienes hacen vida en las instalaciones sino también para aquellos que continúan o esporádicamente las visitan. Al

poseer un plan acción el trabajador y los turistas construyen sus propias ideas positivas acerca del servicio que ofrece el centro de alojamiento, atrayendo de una manera planificada al motor que mueve al hospedaje, sus visitantes.

En este sentido, la nueva normalidad para las organizaciones que ofrecen hospedaje los obliga a plantear un nuevo escenario donde estos sitios presenten la calidad de sus servicios mediante pasos manuales y tecnológicos que garanticen una estancia donde se privilegie la seguridad y la higiene para el pleno desarrollo del trabajo y el

disfrute de los turistas de sus vacaciones, reuniones de negocios o crecimiento de la cultura (ASEGO, 2020).

En la tabla 1, se presenta el plan acción cuyo cuadro muestra una estructura con una serie de elementos y acciones, tales como: Prevención, distanciamiento físico e higiene personal. Tiempo: entrada, durante la estadía y salida.

Tabla 1. Plan acción de seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempo de post COVID-19.

Turista			
Tiempo:	Entrada	Estadía	Salida
Acciones claves			
Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Educación (documento de información y consulta). Sensibilización en el resguardo y cuidado de su vida dentro y fuera del hotel • Vacunas (Dosis) • Uso constante del Equipo de Protección: - tapa boca, gel antibacterial, lentes de protección, guantes, toma de temperatura. • Gestión: identificación: N° telefónico; ubicación: Dirección. • Supervisar por cualquier eventualidad fuera de las normas • Pagos por medios electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener colocado el equipo de protección y desinfección constante de manos. • Utilizar como medio de pago el sistema electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar la salida, con su correspondiente documentación. • Entrega de llaves o tarjeta magnética. • Emitir calificación sobre las medidas de cuidado y protección (protocolo) implementado por el hotel.
Distanciamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con 1m con 50 cm entre personas (Turista-Repcionista, entre otros) • Cumplir con el aforo (cantidad de personas en un lugar) • Evitar la presencia de muchas personas (recepción y zonas comunes cerradas) • Gestionar la hora de entrada del turista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el distanciamiento • Respetar las normas de control y cuidado establecidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el distanciamiento. • Respetar las normas de control y cuidado establecidas.
Higiene personal	<ul style="list-style-type: none"> • Lavado de mano frecuente (agua y jabón) • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto • Desinfección de calzado • Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el lavado de mano frecuente (agua y jabón) • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto • Desinfección de calzado • Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con el lavado de mano frecuente (agua y jabón). • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto. • Desinfección de calzado. • Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal.

	Recepcionista		
Tiempo:	Entrada	Estadía	Salida
Prevención	Acciones claves		
	<ul style="list-style-type: none"> • Educación (documento de información y consulta). • Capacitación. Campañas informativas por medios tradicionales y virtuales en todos los lugares de acceso y de encuentro del hotel; Sensibilización en el resguardo y cuidado de su vida dentro y fuera del hotel • Vacunas (Dosis) • Uso constante del Equipo de Protección: - tapa boca, gel antibacterial, lentes de protección, guantes, toma de temperatura. • Gestión: registro de identificación: N° telefónico; ubicación: Dirección del turista. Registro de identificación: N° telefónico; ubicación: Dirección del personal, según horarios. • Supervisar el aforo de personas por áreas, o por cualquier eventualidad que salga de las normas. • Poseer directorio telefónico de las autoridades competentes por alguna alerta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de eventualidad de alerta • Supervisión constante en el cumplimiento de las normas y control para el cuidado del turista y el personal hotelero • Gestionar la atención al turista, sobre su recorrido dentro y fuera del hotel (caminatas, visitas a sitios) • Indicar que zonas o áreas puede usar • Prestar servicios en zonas externas (terrazas, jardines o en zonas al aire libre). 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar la salida, del turista con su correspondiente documentación. • Recibimiento de llaves o tarjeta magnética. • Recibir calificación sobre las medidas de cuidado y protección (protocolo implementado por el hotel).
Distanciamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la distancia • Conocer la distribución de turista por área o zonas del hotel, de acuerdo al aforo establecido. • Estar informado sobre la demarcación de las zonas comunes permitidas con su correspondiente señalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la distancia • Conocer donde están ubicados los turistas dentro del hotel, de acuerdo al aforo establecido • Verificar si las demarcaciones de las zonas comunes permitidas poseen su correspondiente señalización • Descartar el autoservicio de cortesía (cafetera, vasos, removedores, azúcar) • Descartar objetos de obsequios publicitarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la distancia.

Higiene personal	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme • Uso constante del Equipo de protección • Lavado de mano frecuente (agua y jabón) • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto (entrega de llaves o tarjeta magnética; tarjeta de pago) • Desinfección de calzado • Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal • Desinfectar equipaje del turista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme • Equipo de protección • Lavado de mano frecuente (agua y jabón) • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto • Desinfección de superficies Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme. • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto. • Desinfectar equipaje del turista.
-------------------------	--	---	--

Housekeeper			
Tiempo	Entrada	Estadía	Salida

Acciones claves			
Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Educación (documento de información y consulta). Capacitación. • Campañas informativas por medios tradicionales y virtuales en todos los lugares de acceso y de encuentro del hotel para brindar seguridad. Sensibilización en el resguardo y cuidado de su vida dentro y fuera del hotel. • Vacunas (Dosis) • Uso constante del Equipo de Protección: - tapa boca, gel antibacterial, lentes de protección, guantes, toma de temperatura. • Supervisión recíproca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las Medidas de higiene y seguridad establecidas por los organismos nacionales e internacionales competentes. • Equipo de Protección: - tapa boca, gel antibacterial, lentes de protección, guantes. • Limpieza y desinfección frecuente de las habitaciones y zonas comunes de libre acceso al turista. • Limpieza y desinfección continua de pomos de las puertas, sanitarios, elevadores, pasamanos, escalera, pasillos, mobiliario, oficinas de atención al público, ventanas, vidrios, pisos, superficies, muebles. • Cambio diario, limpieza y desinfección de la ropa de cama • Determinar las vías de recepción de material sucio o utilizado para evitar la contaminación. • Ejecutar estricto control de seguridad en la disposición de los residuos. • Mantener puertas y ventanas abiertas para facilitar la circulación del aire. • Aumentar las medidas de limpieza y desinfección en temporada alta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir cumpliendo con las Medidas de higiene y seguridad establecidas por los organismos nacionales e internacionales competentes. • Reposición inmediata de la ropa de cama limpia y desinfectada. • Limpieza y desinfección de la habitación una vez el turista la abandone.

Distanciamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la distancia. • Conocer la distribución de turista por área o zonas del hotel, de acuerdo al aforo establecido. • Estar informado sobre la demarcación de las zonas comunes permitidas con su correspondiente señalización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la distancia entre el personal de limpieza, recepcionista, turista. 	
Higiene personal	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme. • Uso constante del Equipo de protección. • Lavado de mano frecuente (agua y jabón). • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto (limpieza de habitación). • Desinfección de calzado <p>Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener las habitaciones limpias y desinfectadas. • Continuar con la limpieza y desinfección de todas las áreas o zonas de contacto y recorrido del turista. 	
Personal del área de cocina			
Tiempo	Entrada	Estadía	Salida
Acciones claves			
Prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Educación (documento de información y consulta). Capacitación • Campañas informativas por medios tradicionales y virtuales en todos los lugares de acceso y de encuentro del hotel. Sensibilización en el resguardo y cuidado de su vida dentro y fuera del hotel • Vacunas (Dosis) • Uso constante del Equipo de Protección: - tapa boca, gel antibacterial, lentes de protección, guantes, toma de temperatura 		
Distanciamiento físico	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la distancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la distancia en la entrega al turista, recepcionista. 	
Higiene personal	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme limpio. • Uso constante del Equipo de protección. • Lavado de mano frecuente (agua y jabón). • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto (limpieza del comedor). • Esterilización de utensilios de cocina. • Entrega de alimentos en empaques descartables. • Desinfección de calzado <p>Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme limpio. • Equipo de protección. • Lavado de mano frecuente (agua y jabón). • Uso del gel antibacterial antes y después de cualquier contacto (limpieza del comedor). • Desinfección de calzado <p>Utilizar contenedores de residuos con tapa de apertura de pedal.</p>	

V. Conclusiones

La falta de un plan de acción interno que prevenga la transmisión del virus SARS-CoV-2,

dificulta la gestión de acciones estratégicas que permitan garantizar la cobertura de una serie de cuidados y pasos que genere la tranquilidad

y bienestar durante la estancia del lugar de hospedaje. La mirada prospectiva sobre la base de la crisis originada por la COVID-19, ha llevado a estudiar el escenario de la industria de los centros de alojamientos turísticos, esta nueva panorámica trae obligatorios cambios en la prestación del servicio. Por lo que la propuesta del Plan acción centrado en la seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempos de post COVID-19, es un medio y herramienta de ayuda en la aplicación de normas de seguridad e higiene que permiten mejorar y controlar los procesos en función al resguardo, cuidado de quienes se encuentran laborando y disfrutando de las instalaciones.

De esta manera, la gerencia tiene una gran responsabilidad de activar este subsector, mediante la presentación e implementación de acciones por departamentos que cumplan con las reglas que faciliten convivir bajo esta nueva normalidad, con el objeto de seguir participando con alta competitividad buscando mejoras continuas y crecimiento en el sector de hospedaje. En este sentido, este plan acción centrado en la seguridad e higiene en centros de alojamiento de turistas en tiempos de post COVID-19, tiene carácter inédito por las circunstancias en la que se ha desarrollado, y a su vez es proactivo y predictivo puesto que hoy más que nunca es necesario garantizar la salud de los que prestan el servicio y los que vienen a conocer y disfrutar de los destinos.

VI. Referencias Bibliográficas

- Arroyo Cobeña, M. V. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. 3 (1), 1-6 DOI: <https://doi.org/10.33936/recus.v3i1.1284>
- Asociación española de gobernantas de hotel y otras entidades (ASEGO). (2020). Reclutamiento de información para actuación en la revisión de procedimiento posterior a covid-19 según ASEGO. <https://tecnohotelnews.com/wp-content/uploads/2020/05/Reclutamiento-de-informaci%C3%B3n-para-actuaci%C3%B3n-en-la-revisi%C3%B3n-de-procedimientos-posterior-a-COVID19-seg%C3%BAAn-ASEGO-1.pdf>
- CEPAL (2020), *Informe Especial No. 2 COVID-19: Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CEPAL (2020), *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe, 2020 (LC/PUB.2020/6-P)*, Santiago, 2020.
- Chen, S., Yang, J., Yang, W., Wang, C. y Bärnighausen, T. (2020). COVID-19 control in China during mass population movements at new year. *The Lancet*, 39 (10226), doi: 10.1016/S0140-6736(20)30421-9
- González, A. (2021). Evaluación del Nivel de Conocimiento sobre los Protocolos de Bioseguridad en el Personal de los establecimientos de Alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-COV-2 Tungurahua. *Revista Investigación y Desarrollo I+D*. 13, 53 – 61. file:///C:/Users/PC/Downloads/1004-37-2410-2-10-20220221.pdf
- Hung, K.K., Mark, C.K., Yeung, M.P., Chan, E.Y. and Graham, C.A. (2018). The role of the hotel industry in the response to emerging epidemics: a case study of SARS in 2003 and H1N1 swine flu in 2009 in Hong Kong. *Globalization and Health*, 14(1), p. 117.
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), pp. 63-73.
- Julca Meza, E. C. (2020). Pandemias y su efecto en el turismo: lecciones del pasado y nuevos retos. *Revista Cultura*. 34. 159-166. https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_34_pandemia-turismo.pdf
- Navarro-Drazich, D. (2021). Dimensiones y reflexiones sobre el impacto del covid en el turismo. *Revista de Turismo e identidad*. 2 (1). 159-169. <http://revistas.uncu.edu.ar/ojs3/index.php/turismoeidentidad>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (10 enero de 2020). Consejos de la OMS sobre viajes internacionales y comercio en relación con el brote de neumonía causado por un nuevo coronavirus en China. https://www.who.int/ith/2020-0901_outbreak_of_Pneumonia_caused_by_a_new_

- coronavirus_in_C/es/
- Organización Mundial del Turismo (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. Adoptado por las Naciones Unidas 2001.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2021). 2020: Análisis del año. Covid-19 y el sector turístico. El turismo antes de la pandemia. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2021). 2020: el peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales. 21.01.2021. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/2020-el-peor-ano-de-la-historia-del-turismo-con-mil-millones-menos-de-llegadas-internacionales>
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2021). Un 87% menos de llegadas de turistas en enero de 2021, mientras la OMT pide mayor coordinación para reactivar el turismo. 31.03.2021. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=El%20impacto%20devastador%20de%20la,del%20a%C3%B1o%20sigue%20siendo%20incierta>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (26 de febrero de 2020). Declaración conjunta sobre el turismo y el COVID-19. La OMT y la OMS hacen un llamamiento a la responsabilidad y la coordinación. <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-omt-oms-llamamiento-a-la-responsabilidad-y-la-coordinacion>
- Orgaz Agüera, F. y Moral Cuadra, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. El periplo sustentable, (31). <http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n31/1870-9036-eps-31-00008.pdf>
- Ortega Alarcón, J. A., Rodríguez López, J. R., & Hernández Palma, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 8 (14), 155-176.
- Restrepo Montes, J.A., Marulanda Valencia, F.A., y Arango Muñoz, D.G. (2021). La gestión estratégica en tiempos de Covid-19: una mirada desde el sector turístico - subsector de alojamiento. *Universidad & Empresa*, 23 (41), 1-34, <https://www.redalyc.org/journal/1872/187269734008/html/>
- Soto Espejo, S., y Villena Andrade, T.D. (2020). Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco – 2018. *Revista San Gregorio* 38. 1-1. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.vii38.1195>
- Vargas Sánchez, A. (2020). Turismo Post Covid-19 el turismo después de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación. En Felio José Bauzá Martorell, Francisco Javier Melgosa Arcos (Dir.) Luis Miguel Rondón García, Libertad Troitiño Torralba, Carles Mulet Forteza. Ediciones Universidad de Salamanca. España.
- World Travel and Tourism Council (WTTTC) (2021). Economic Impact Reports. Recuperado de <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- Zhang, S., Diao, M., Yu, W., Pei, L., Lin, Z. y Chen, D. (2020). Estimation of the reproductive number of novel coronavirus (COVID-19) and the probable outbreak size on the diamond princess cruise ship: a data-driven analysis. *International Journal of Infectious Diseases*, 93, pp. 201-204.