

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

“Protocolo de Bioseguridad para áreas de Recepción y  
Regiduría de pisos del Hostal Nucaacha”

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN TURISMO**

Presentado por:

Jimmy Genaro Brown Reyes

Ivette Gisella Murillo Mantuano

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado  
Principalmente a mis padres,  
Familiares y amigos quienes han  
sido los pilares fundamentales,  
brindando su apoyo incondicional  
durante todo este proceso que  
amerita mi carrera profesional

**Jimmy Brown**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por haberme permitido lograr este objetivo.

A mis padres porque han sido la guía de mi camino, a mis familiares y amigos por ser las personas que me han motivado a cumplir esta meta.

A mis tutoras por su dedicación, paciencia y aportación durante todo el proceso del proyecto.

Y mi compañera de tesis por su dedicación y su significativo aporte en este proyecto.

**Jimmy Brown**

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado al ser que guía mis acciones y me permitió llegar a concluir mis estudios, Dios.

A mis padres, Clara y Eloy quienes con su apoyo incondicional me enseñaron a luchar por alcanzar mis metas. Para ustedes mi triunfo.

A mi hija, Valentina por ser la motivación principal y la luz de mi vida.

A mi familia, mil gracias porque sin su ayuda no hubiera podido culminar este proyecto.

**Ivette murillo**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, quien me dio la fuerza y dedicación para poder culminar este proyecto.

A mi familia por ser parte fundamental en mi vida.

A mis tutoras, Miss Ivonne y Miss Raizza por su apoyo brindado a lo largo de este proyecto.

A Jimmy, amigo de proyecto integrador por su paciencia y dedicación para la culminación de este proyecto.

Y a cada una de las personas que directa o indirectamente me impulsaron a seguir en este proyecto integrador.

**Ivette Murillo**

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Jimmy Genaro Brown Reyes e Ivette Gisella Murillo Mantuano* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



---

Jimmy Genaro Brown Reyes



---

Ivette Gisella Murillo Mantuano

## EVALUADORES



**Msc. Ivonne Antonieta Martín Moreno**

PROFESOR DE LA MATERIA



**Msc. Raizza Belen Maquizaca Nájera**

PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

El presente documento es un proyecto que tiene como objetivo principal el diseño de un protocolo de bioseguridad para áreas de recepción y regiduría de pisos de un establecimiento de alojamiento turístico de tipología Hostal dentro de la ciudad de Guayaquil, esto se realiza a través del análisis de valoraciones de opiniones y perspectivas de actores involucrados en la investigación, identificando áreas y características del servicio ofrecido por del establecimiento, con la finalidad de obtener información relevante para la elaboración del protocolo.

El desarrollo del proyecto se basó en la elaboración de entrevistas a personal técnico, administrativo y operativo de establecimientos de alojamiento turístico, a su vez se identificaron las áreas de servicio del establecimiento a través de una ficha de observación.

Los resultados obtenidos permitieron identificar aspectos de las medidas de bioseguridad que los colaboradores de los distintos establecimientos de alojamiento consideraban importante incluir en el diseño del protocolo, por otra parte, la identificación de las áreas de servicio permitió delimitar y ajustar las medidas de bioseguridad a las características del establecimiento.

Como conclusión se obtuvo que el proyecto permite que el establecimiento turístico pueda funcionar basándose en la aplicación de medidas de bioseguridad para cada una de sus áreas, cuidando la salud de sus colaboradores y huéspedes.

**Palabras Clave:** Bioseguridad, Protocolo, Alojamiento Turístico, Medidas.

## **ABSTRACT**

*The present document is a project that has as main objective the design of a protocol of biosecurity for reception areas and management of floors of a tourist accommodation establishment of type Hostel within the city of Guayaquil, this is done through the analysis of assessments of opinions and perspectives of actors involved in the research, identifying areas and characteristics of the service offered by the establishment, in order to obtain relevant information for the development of the protocol.*

*The development of the project was based on the elaboration of interviews to technical, administrative and operative personnel of tourist lodging establishments, at the same time the service areas of the establishment were identified through an observation card.*

*The results obtained allowed to identify aspects of the biosecurity measures that the collaborators of the different lodging establishments considered important to include in the design of the protocol. On the other hand, the identification of the service areas allowed to delimit and adjust the biosecurity measures to the characteristics of the establishment.*

*As a conclusion, it was obtained that the project allows the tourist establishment to operate based on the application of biosecurity measures for each of its areas, taking care of the health of its collaborators and guests.*

**Keywords:** *Biosecurity, Protocol, Tourist Accommodation, Measures.*

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	I
ABSTRACT .....	II
ÍNDICE GENERAL .....	III
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	VI
ÍNDICE DE GRAFICO.....	VII
INDICE DE TABLAS .....	VIII
CAPÍTULO 1 .....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación del problema .....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4 Marco teórico .....	3
1.4.1 Conceptualizaciones.....	3
1.4.2 Principios básicos de bioseguridad.....	4
1.4.3 Elementos de proteccion personal.....	5
1.4.4 Marco legal .....	6
CAPITULO 2 .....	10
2. METODOLOGIA .....	10
2.1 Desing Thinking .....	10
2.2 Investigación Bibliográfica.....	11

2.3. Mapa de actores.....	14
2.4. Entrevistas .....	15
2.5 Ficha de observación .....	18
2.6 Matriz de Impacto.....	19
2.7 Prototipo de baja .....	20
.2.7.1 Matriz Feedback de prototipo de baja.....	21
2.8. Prototipo de Alta.....	22
2.8.1 Matriz de Feedback de prototipo de Alta .....	23
Capítulo 3.....	24
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	24
3.1 Entrevistas .....	24
3.2 Ficha de Observación .....	28
3.3 Matriz de Impacto.....	30
3.4 Prototipo de.....	31
3.5 Matriz Feedback de prototipo de baja .....	33
3.6 Prototipo de Alta.....	34
3.7 Matriz Feedback de prototipo de Alta.....	35
CAPITULO 4 .....	36
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
4.1 Conclusión .....	37
4.2 Recomendaciones.....	38
BIBLIOGRAFÍA .....	39
ANEXOS .....	41

## **ABREVIATURAS**

MINTUR	Ministerio de Turismo
EPP	Equipos de Protección Personal
OMS	Organización Mundial de la Salud
MSP	Ministerio de Salud Pública
OPS	Organización Panamericana de la Salud
SRAS	Síndrome Respiratorio Agudo Severo
MERS	Middle East Respiratory Syndrome

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2. 1 Ejemplos de Infografías de protocolos de Bioseguridad (Brown, Yépez, Luzuriaga, 2020) .....	21
Ilustración 3. 2 Infografías de Prototipo de Baja del Hostal Nucapacha.....	32
Ilustración A. 3 Infografía de Especificaciones Generales del Protocolo de Bioseguridad. ....	63
Ilustración A. 4 Infografía de Medidas de Bioseguridad Previas al Ingreso del Hostal. .....	63
Ilustración A. 5 Infografía de Medidas de Bioseguridad en áreas comunes del Hostal. .....	63
Ilustración A. 6 Infografía de Medidas de Bioseguridad para la limpieza de Habitaciones.....	63
Ilustración A. 7 Protocolo de Bioseguridad para áreas de Recepción y Regidurías de Pisos del Hostal Nucapacha.....	63

## ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico 2. 1 Etapas del Desing Thinking .....	11
Gráfico 2. 2 Mapa de actores involucrados .....	14
Gráfico 2. 3 Matriz De Impacto.....	19
Gráfico 2. 4 Formato de Matriz de Feedback .....	22
Gráfico 3. 5 Matriz de Impacto. ....	30
Gráfico 3. 6 Matriz de Feedback de prototipo de baja.....	33
Gráfico 3. 7 Matriz de Feedback de prototipo de alta.....	35

## INDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1 fuentes bibliográficas utilizadas.....	13
Tabla 2. 2 Nombres y Cargos de los entrevistados.....	16
Tabla 2. 3 formato de ficha de entrevista Gerencia.....	17
Tabla 2. 4 formato de ficha de observación.....	19
Tabla 2. 5 actores involucrados en la revisión de prototipo de baja.....	20
Tabla 2. 6 actores involucrados en la revisión de prototipo de alta.....	23
Tabla 3. 7 Resumen de la Ficha de Observación.....	29
Tabla A. 8 Ficha de entrevista de recepcionista Erick Moncada.....	43
Tabla A. 9 Ficha de entrevista de recepcionista Victoria Delgado.....	45
Tabla A. 10 Ficha de entrevista de personal de limpieza Ítalo Saavedra.....	47
Tabla A. 11 Ficha de entrevista de Administradora Ealeen Salazar.....	50
Tabla A. 12 Ficha de entrevista de recepcionista Hostal Manso Pauline de la Torre. .....	52
Tabla A. 13 Ficha de entrevista de Administradora del hotel Albemarle Juliette Miranda.....	54
Tabla A. 14 Ficha de entrevista de camarero del Hotel Hilton Colón de Guayaquil José Balón.....	56
Tabla A. 15 Ficha de entrevista de Agente de seguridad del Hotel Hilton Colón de Guayaquil Jorge León.....	58
Tabla A. 16 Ficha de entrevista de Técnico de Seguridad del Hotel Hilton Colón de Guayaquil Javier Torres.....	60
Tabla A. 17 Ficha de observación de áreas del Hostal Nucapacha.....	62

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de turismo define al alojamiento turístico como una actividad que consiste en la prestación remunerada de servicios de hospedaje no permanente. La cual dentro de su clasificación incluye a los hostales. (Ministerio de Turismo , 2016)

Los hostales son establecimientos de alojamiento que cuentan con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido y según su categoría pueden ocupar la totalidad de un edificio o parte de ella, y a su vez pueden prestar servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes. (Ministerio de Turismo , 2016)

En la actualidad los hostales se han convertido en una de las principales preferencias de alojamiento alrededor del mundo. Es por aquello que este sector ha sido uno de los más afectados por la emergencia sanitaria debido al Covid-19. Cabe recordar que en 1974 se detectó el virus denominado ébola, el cual llegó a ser considerado como pandemia afectando al sector de alojamientos turísticos ya que uno de sus mayores brotes ocurrió en el año 2014 el cual duró aproximadamente 2 años, teniendo como resultado más de 11.000 muertes. Este acontecimiento hizo que las medidas de bioseguridad y protocolos cambiaran de manera similar a lo que está ocurriendo por el virus Covid-19. (OMS, 2020)

### 1.1 Descripción del problema

En el marco de la salud, las enfermedades provocadas por riesgos biológicos han sido a lo largo del tiempo una problemática evidente en todas las áreas laborales. Por aquello, las organizaciones han implementado una gran cantidad de normas y

protocolos de bioseguridad, cuya finalidad es minimizar los impactos que estas puedan alcanzar. Actualmente estas normas deben ser cambiadas debido a la situación que se vive. (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2015)

Los hostales dentro de la ciudad de Guayaquil son una parte representativa en la prestación de servicio de alojamiento, debido a la cantidad de huéspedes que reciben al año. El sector de alojamientos turísticos ha tenido que cambiar nuevamente los protocolos en todas sus áreas (Sistema Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, 2020). Por dicha razón es evidente la necesidad de crear medidas que implemente protocolos de bioseguridad actuales. Para minimizar riesgos infecciosos de índole biológicos en establecimientos de alojamiento turístico. (Ministerio de Turismo, 2020)

## **1.2 Justificación del problema**

La implementación de una Protocolo de bioseguridad en el hostel Nucapacha facilitara la reactivación de la prestación de sus servicios de forma segura, garantizando la salud de sus colaboradores y huéspedes.

La investigación es importante porque, adoptara medidas actuales de bioseguridad que se ajustaran a las instalaciones y a los servicios que ofrece el establecimiento para su correcto funcionamiento.

Así mismo el proyecto beneficiara al Hostel Nucapacha el cual no solo se enfoca en el alojamiento, sino que involucra a los huéspedes con actividades culturales dentro de la ciudad de Guayaquil. Y a hostales o establecimientos de alojamiento turístico con similares características en sus instalaciones y en la prestación de servicios dentro de la ciudad.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un protocolo de bioseguridad, mediante la identificación de factores de riesgos para promover el cuidado de la salud de los colaboradores y huéspedes del Hostal Nucapacha.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar principales áreas del Hostal Nucapacha para delimitar el diseño del protocolo.
2. Elaborar un estudio de valoración de opiniones y perspectivas a actores externos para conocer qué elementos consideran fundamentales para el cuidado de la salud.
3. Detectar aspectos internos para que el protocolo se ajuste a empresas con características similares al Hostal Nucapacha

## **1.4 Marco teórico**

Para el proyecto se ha considerado una recopilación de conceptos, definiciones, reglamentaciones, leyes y documentación necesaria para nuestra investigación.

### **1.4.1 Conceptualizaciones**

**La Organización Mundial de la Salud** menciona que el **Coronavirus** es una familia extensa de virus que causan enfermedades en humanos y animales. Se sabe que en los humanos causan dos variaciones, que va desde un simple resfriado hasta enfermedades graves como un síndrome

respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). (Organización Mundial de la Salud, 2019)

**El COVID-19** : es denominado por la OMS como el tipo de coronavirus que afecta a los humanos, detectado por primera vez en diciembre del 2019. Actualmente es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (Organización Mundial de la Salud, 2019)

**Bioseguridad:** es el conjunto de medidas y normas preventivas que sirven para mantener el control en factores de riesgo laborales que proceden de agentes biológicos, químicos y físicos; asegurando que estos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de las personas en general y el medio ambiente. (Santander, 2012)

**Elemento de Protección Personal (EPP)** cualquier equipo obligatorio a ser llevado por el trabajador como medida de protección de uno o varios riesgos para que pueda aumentar su seguridad en el trabajo. (Elena, 2013)

**Factor de riesgo** todo elemento que aumenta la posibilidad de producir un daño a todo aquel que se encuentre expuesto. (Rioja, s.f.)

**Factores de riesgos biológicos** se define como exposición a microorganismos que dan lugar a enfermedades que pueden ser transmitidas vía digestiva, respiratoria, sanguínea, piel o mucosas. (Rioja, s.f.)

#### **1.4.2 Principios básicos de bioseguridad**

Debe entenderse como una doctrina de comportamiento encaminada a lograr actitudes y conductas que disminuyan el riesgo del trabajador de adquirir infecciones en el medio laboral. Compromete también a todas aquellas otras personas que se encuentran en el ambiente asistencial, ambiente que debe

estar diseñado en el marco de una estrategia de disminución de riesgos.  
(Papone, 2008)

Papone incorpora tres principios que se mencionan a continuación:

- a) **Autocuidado** este principio se refiere a las decisiones que toma el ser humano para cuidar de su salud y con ello cumplir las debidas normas de bioseguridad, usando los elementos adecuados para su protección.
- b) **Universalidad** este principio se refiere a las medidas de prevención que deben tomar todas las personas independientemente de presentar o no síntomas infectocontagiosos o de poder transmitir microorganismos patógenos.
- c) **Barreras de protección** son aquellos equipos que sirven para prevenir la transmisión de infecciones que pueden ser guantes, mascarillas, visores, etc.

### **1.4.3 Elementos de protección personal**

Estos elementos son aquellos que sirven de protección al personal cuando este se encuentre o exista un riesgo de contagio por agentes patógenos que pueden ocurrir a través del tacto, aerosoles, salpicaduras, fluidos corporales, tejidos del cuerpo, mucosas o superficies. (Elena, 2013)

- a) **Guantes** son una medida de protección importante ya que previene significativamente el riesgo de infecciones con agentes patógenos. Cumplen la función de protección individual y protección a los pacientes de una transmisión de agentes patógenos.
- b) **Mascarillas** este elemento es de uso individual y debe cumplir con filtración y permeabilidad suficiente para que sea considerados como una abarrera de

protección. Previene la transmisión de microorganismos que se encuentran en el aire o gotas de suspensión.

- c) **Protección ocular** elemento de uso individual, destinado a la protección del tejido ocular para evitar el contacto con aerosoles u organismos que flotan en el medio ambiente.
- d) **Antisépticos** son componentes químicos que se aplican de forma tópica en la piel sana prevenir la colonización de gérmenes en la piel.
- e) **Alcohol** componente químico que se utiliza para desinfección de materiales que tienen uso con superficies contaminadas.

#### **1.4.4 Marco legal**

**Según la Constitución de la República del Ecuador, dispone:**

**Art. 14.** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

**Art. 32.** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

**Art. 359.** El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

**Art. 389.** El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

**Art. 390.** Los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad. (Ecuador, 2008)

**Según La Ley Orgánica de la Salud, dispone:**

En el artículo 5, que La autoridad sanitaria nacional creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público, se orienten a la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, de conformidad con los requerimientos y las condiciones de salud de la población.

La misma en su artículo 6 menciona, que es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública las siguientes acciones:

- a) Regular, vigilar y tomar las medidas destinadas a proteger la salud humana ante los riesgos y daños que pueden provocar las condiciones del ambiente.
- b) Regular, vigilar y controlar la aplicación de las normas de bioseguridad, en coordinación con otros organismos competentes.

- c) Regular y vigilar, en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en las que desarrollan sus actividades los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo.

**Art. 62.** La autoridad sanitaria nacional elaborará las normas, protocolos y procedimientos que deben ser obligatoriamente cumplidos y utilizados para la vigilancia epidemiológica y el control de las enfermedades transmisibles, emergentes y reemergentes de notificación obligatoria, incluyendo las de transmisión sexual.

**Art. 64.** En casos de sospecha o diagnóstico de la existencia de enfermedades transmisibles, el personal de salud está obligado a tomar las medidas de bioseguridad y otras necesarias para evitar la transmisión y propagación de conformidad con las disposiciones establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

**Art. 118.** Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales. (Congreso Nacional, 2015)

**Ministerio de Salud Pública (MSP), manifiesta que:**

- a) Conservar el ambiente de trabajo en óptimas condiciones de higiene.
- b) Maneje todo paciente como potencialmente infectado. Las normas universales

- c) deben aplicarse con todos los pacientes que reciben atención hospitalaria.
- d) Lávese cuidadosamente las manos antes y después de cada examen clínico o de cualquier otro procedimiento asistencial.
- e) Utilice un par de guantes por cada procedimiento y/o cada por paciente.
- f) Emplee respirador y gafas durante procedimientos que puedan generar salpicaduras o gotitas aerosoles de sangre u otros líquidos corporales.
- g) Los elementos de protección personal serán utilizados únicamente en el área de trabajo específico.

### **El Ministerio de Turismo**

El MINTUR es el ente regulador de toda actividad turística dentro del territorio ecuatoriano, por lo cual sus especificaciones y definiciones son fundamentales dentro de nuestra investigación. En el reglamento de alojamiento turístico en el capítulo III, Art.12 se menciona que es un hostel y que características debe tener para ser denominado Hostel, a continuación, se detalla su definición:

Un Hostel, es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, la cual va de 1 a 3 estrellas. Ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo , 2016)

# CAPITULO 2

## 2. METODOLOGIA

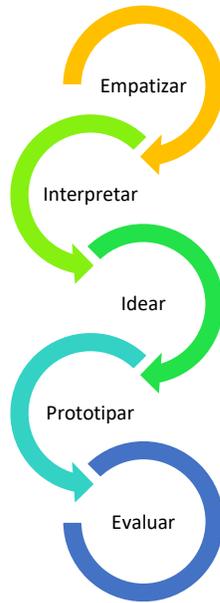
Para el proyecto se ha considerado la recopilación de información basado en la metodología de una investigación científica. Jiménez en su publicación acerca de la metodología de investigación y sus elementos básicos menciona que, “la investigación científica se define como un conjunto de acciones ligadas a métodos, leyes y procedimientos que se realizan con la finalidad de dar solución de forma parcial o total a una problemática. (Paneque, 1998)

Con esta definición podemos considerar que la recopilación de información de nuestro proyecto está ligada al uso de una metodología de investigación, principalmente cualitativa y a su vez al uso de herramientas que permitirán dar solución a la problemática del proyecto.

### 2.1 Desing Thinking

La metodología que se utilizó para esta investigación es cualitativa, este tipo de metodología permitió la obtención de datos e información importante para el desarrollo del proyecto. empezó con la organización de ideas basadas en el método de desing thinking, el cual consiste en la generación de ideas, las cuales deben estar centradas a la investigación con la finalidad de dar una solución a necesidades reales. (Brown, 2008)

Esta metodología se basa en 5 etapas reflejadas en la siguiente gráfica:



**Gráfico 2. 1 Etapas del Design Thinking**

Se trabajará en cada una de estas etapas a lo largo de la investigación utilizando las diferentes herramientas que van desde la creación de un mapa de actores involucrados, entrevistas cualitativas, una ficha de observación, matriz de impacto hasta llegar a un prototipaje y su debida validación reflejada en una matriz de Feedback.

## **2.2 Investigación Bibliográfica**

La primera técnica que se uso fue la revisión bibliográfica, en la cual se está considerando documentos proporcionados por la organización mundial de turismo ,el ministerio de turismo de Ecuador, el sistema nacional de gestión de riesgos y emergencia, el sistema de salud pública, informes de la organización mundial de la salud, organización panamericana de la salud, documentación de casos y estudios de epidemias anteriores y documentos de cómo se están implementando las normas y protocolos de bioseguridad en otros países. Para este estudio se ha utilizado diferentes fuentes bibliográficas que aportan significativamente al proyecto.

A continuación, se detallan las fuentes que hemos tomado en cuenta para este estudio:

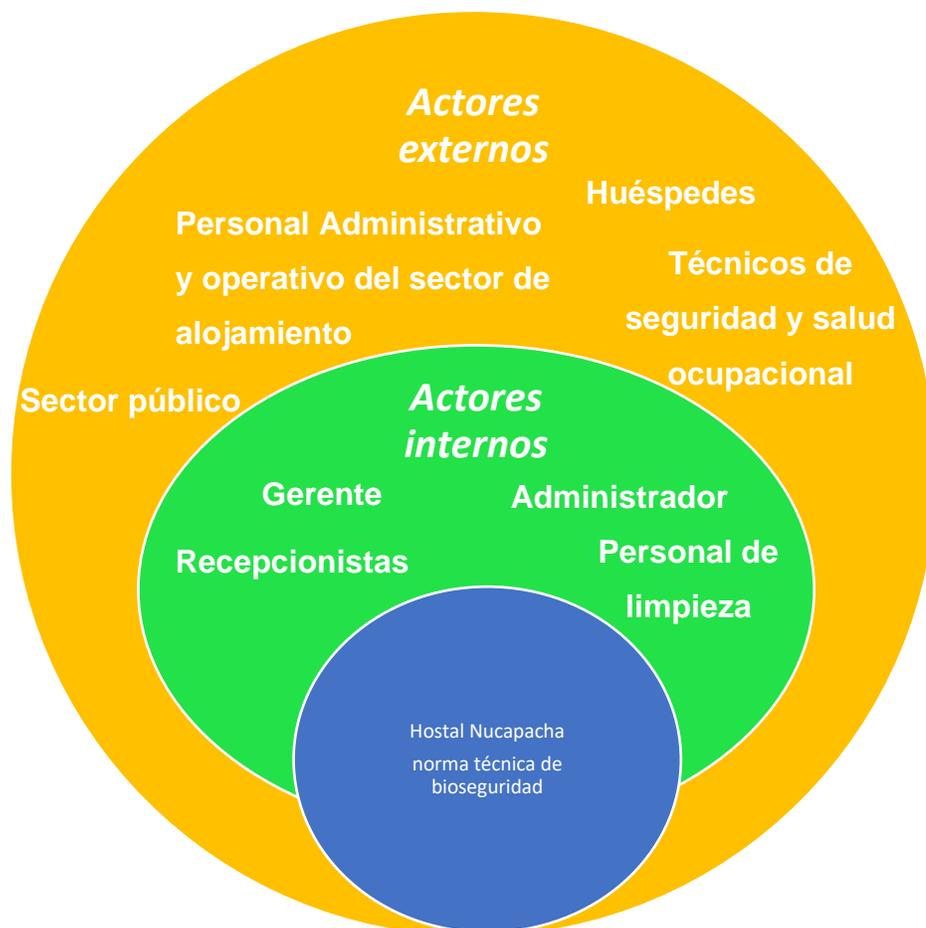
<b>Institución/Organización</b>	<b>Documento</b>	<b>Enlace</b>
Organización Mundial del Turismo (OMT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El impacto de la covid-19 en el turismo mundial</li> </ul>	<a href="https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-07/200728-barometer-es.pdf">https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-07/200728-barometer-es.pdf</a>
Ministerio de Turismo (MINTUR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de turismo</li> <li>• Reglamento de alojamiento turístico.</li> <li>• Protocolo general de uso de EPP y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico.</li> </ul>	<a href="https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGlamento-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf">https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGlamento-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf</a> <a href="https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turistico.pdf">https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turistico.pdf</a>
Secretaría de Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo para establecimientos de Alojamientos Turísticos en posibles casos sospechosos de Covid-19.</li> <li>• Protocolo para el uso de equipos de bioseguridad y normas de manejo de residuos en establecimientos de alojamiento turístico.</li> </ul>	<a href="https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-establecimientos-de-alojamientos-turisticos-en-posibles-casos-sospechosos-de-COVID-19.pdf">https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-establecimientos-de-alojamientos-turisticos-en-posibles-casos-sospechosos-de-COVID-19.pdf</a> <a href="https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-el-uso-de-equipos-de-bioseguridad-y-normas-manejo-residuos-en-establecimientos-de-alojamiento-turistico.pdf">https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-el-uso-de-equipos-de-bioseguridad-y-normas-manejo-residuos-en-establecimientos-de-alojamiento-turistico.pdf</a>

Ministerio de salud pública (MSP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus</li> </ul>	<a href="https://www.salud.gob.ec/medidas-de-proteccion-basicas-contr-el-nuevo-coronavirus/">https://www.salud.gob.ec/medidas-de-proteccion-basicas-contr-el-nuevo-coronavirus/</a>
Organización Mundial de la Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones y conceptos de covid-19</li> </ul>	<a href="https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus">https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus</a>
Organización Panamericana de la Salud (OPS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideraciones sobre medidas de distanciamiento social y medidas relacionadas con los viajes en el contexto de la respuesta a la pandemia de covid-19</li> </ul>	<a href="https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52448/OPSPHECPICOID-19200025_spa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52448/OPSPHECPICOID-19200025_spa.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de España	<ul style="list-style-type: none"> <li>• protocolos de actuación frente a casos sospechosos de enfermedad por virus ébola.</li> </ul>	<a href="https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/docs/Protocolo_act_Ebola_20_08_2018.pdf">https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/docs/Protocolo_act_Ebola_20_08_2018.pdf</a>
Secretaria de Turismo de México	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico</li> </ul>	<a href="https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamiento_nacional_reapertura_turismo_20052020.pdf">https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamiento_nacional_reapertura_turismo_20052020.pdf</a>

**Tabla 2. 1 fuentes bibliográficas utilizadas.**

### 2.3. Mapa de actores

El mapa de actores es una herramienta inmersa en la metodología de desing thinking, la cual consiste en identificar los principales actores involucrados en un proyecto, Por lo cual luego de realizar nuestra revisión bibliográfica se procedió a analizar que actores estarían involucrados dentro de la investigación, y se definió que los actores internos serian todos los colaboradores del Hostal Nuapacha, y a su vez como actores externos se consideró técnicos de seguridad ocupacional, personal operativo y administrativo de otros alojamientos turísticos, huéspedes y el ministerio de turismo el cual es el ente regulador de dicha actividad en el país. Esta definición de actores tiene como finalidad la recopilación de información necesaria para organizar, definir y validar nuestro proyecto.



**Gráfico 2. 2 Mapa de actores involucrados**

## **Actores internos hostel Nucapacha**

Para este proyecto se ha considerado como actores internos a los colaboradores y la propietaria del Hostal Nucapacha. Los cuales nos proporcionaran la información necesaria para conocer los diferentes puntos de vista según el área de trabajo y poder ajustar el protocolo de bioseguridad al tipo de negocio.

## **Actores Externos**

Dentro de esta categoría de actores se ha considerado una amplia cantidad de involucrados, los cuales van desde los huéspedes, personal administrativo y operativo de otras empresas de alojamientos turísticos, técnicos de seguridad ocupacional, además de considerar las especificaciones del sector público en este caso el ministerio de turismo y sus directrices.

### **2.4. Entrevistas**

Luego de establecer nuestro mapa de actores se procedió a realizar entrevistas a los principales actores involucrados en nuestro proyecto, para lo cual se realizó un banco de seis a diez preguntas por tipo de actor, para luego definir un formato para los diferentes involucrados. Se realizaron entrevistas a todo el personal de nuestro cliente Nucapacha Travel, a la administradora del hotel Albemarle ubicado en Galápagos, a la recepcionista del hostel boutique Manso, y a Agentes de seguridad y camareros del hotel Hilton Colón.

A continuación, se muestran nombres y cargos de los entrevistados:

<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>	<b>CARGO</b>	<b>EMPRESA</b>
Eyleen Salazar Fytong	<b>Administradora</b>	Hostal Nucapacha
María Victoria Delgado	<b>Recepcionista</b>	
Erick Moncada Galarza	<b>Recepcionista</b>	
Joao Guevara Guevara	<b>Recepcionista</b>	
Ítalo Saavedra	<b>Personal de limpieza y restauración</b>	
Pauline de la Torre	<b>Recepcionista</b>	Hostal Manso boutique
Juliette Miranda	<b>Administradora</b>	Hotel Albemarle
José Luis Balón Pinargote	<b>Camarero,</b>	Hotel Hilton Colón
Jorge Luis León Peralta	<b>Agente de Seguridad,</b>	Hotel Hilton Colón
Javier Torres	<b>Técnico de Agentes de Seguridad</b>	Hotel Hilton Colon

*Tabla 2. 2 Nombres y Cargos de los entrevistados.*

Las diferentes entrevistas se realizaron a través de los diferentes medios virtuales disponibles que van desde llamadas telefónica, correo electrónico, WhatsApp, e inclusive se pudo realizar entrevistas directamente en el hostel. Toda esta información recompilada será analizada y según los resultados se trabajará en el diseño del protocolo de bioseguridad con las debidas especificaciones para que se ajusten a la modalidad de negocio en este caso en un Hostel.

A continuación, se muestra el formato general de las fichas de entrevistas que se realizaron a los diferentes entrevistados:



**Ficha de entrevista para personal operativo y administrativo de  
alojamientos turísticos**

<b>Nombre del entrevistado:</b>		<b>Fecha de entrevista:</b>
<b>Empresa:</b>	<b>Cargo en la empresa:</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer que aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.		
<b>Preguntas</b> 1. En cuanto a su establecimiento. <b>¿Cómo se ha visto afectado por la pandemia y qué medidas han sido tomadas en consideración para asegurar el cuidado de la salud de sus colaboradores y huéspedes?</b> 2. Actualmente el hostel <b>¿tiene algún tipo protocolo interno establecido para el momento de su apertura?</b> 3. <b>¿Considera adecuadas las medidas que ha propuesto el sistema público respecto al uso de equipos de protección personal (EPP) y a la implementación de productos de limpieza cuya finalidad es garantizar la desinfección de todas las áreas?</b> 4. <b>¿Cree usted que la compra de equipos de protección personal y productos de limpieza representarán un gasto significativo para el hostel?</b> 5. Como establecimiento <b>¿ha considerado algún tipo de capacitación de sus colaboradores para el uso de equipos de protección personal (EPP), de producto de limpieza o de la adecuada manera de manejar los desechos que se generen en el hostel?</b> 6. dentro del establecimiento <b>¿se han generado cambios estructurales o de capacidad en las diferentes áreas del hostel?</b> 7. <b>¿el hostel cuenta con la debida señalización grafica de capacidad de personas en las diferentes áreas del y de las medidas de bioseguridad que deben ser ejecutadas por los huéspedes?</b> 8. como establecimiento <b>¿Qué tipos de requisitos esperan que cumplan los futuros huéspedes para poder alojarse en su establecimiento?</b> 9. en caso de tener dentro del hostel un huésped con síntomas de Covid-19, como establecimiento <b>¿Qué medidas deben tomar? ¿sus colaboradores están aptos para tomar decisiones en el caso o a quien deberían comunicar?</b> 10. <b>¿Qué aspectos debería considerar e impulsar el ministerio de turismo para ayudar a que todos los tipos de establecimientos de alojamiento turístico puedan retomar sus operaciones en las próximas semanas?</b> <b>Observaciones:</b>		

*Tabla 2. 3 formato de ficha de entrevista Gerencia.*

## 2.5 Ficha de observación

La ficha de observación fue una herramienta de recolección de información necesaria. La cual se la elaboro simultáneamente durante el proceso de las entrevistas. Esta permitió conocer el estado de las instalaciones e identificar las diferentes áreas del hostel, reconocer que cambios han ocurridos en el transcurso de la crisis sanitaria, ya sea en su capacidad o por cambios estructurales que el hostel haya tenido que realizar para el momento de su reapertura.

La ficha de observación tiene un objetivo general, el cual es identificar las áreas para la delimitación del diseño del protocolo de bioseguridad. Para lo cual dentro de la ficha se consideró todas las áreas del hostel, su capacidad real y la actual, además de identificar que recursos disponibles tenían antes y como se ha reducido actualmente por las disposiciones generales de la capacidad de aforo permitida por autoridades.

A continuación, se muestra el formato de la ficha que se utilizó en el trabajo de campo:

 <b>FCSH</b> <small>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS</small>				Ficha de observación de áreas del hostel Nucapacha	
<b>Objetivo:</b> Identificar principales áreas del Hostel Nucapacha para delimitar el diseño del protocolo de bioseguridad.		<b>Empresa:</b> Hostal Nucapacha		<b>Nombre del observador:</b>	
				<b>Fecha:</b>	
Áreas del hostel	Capacidad de personas		Recursos (mobiliario/equipos u otros)	observaciones	
	real	actual			
Recepción					
Sala de estar					
Comedor y Cocina					

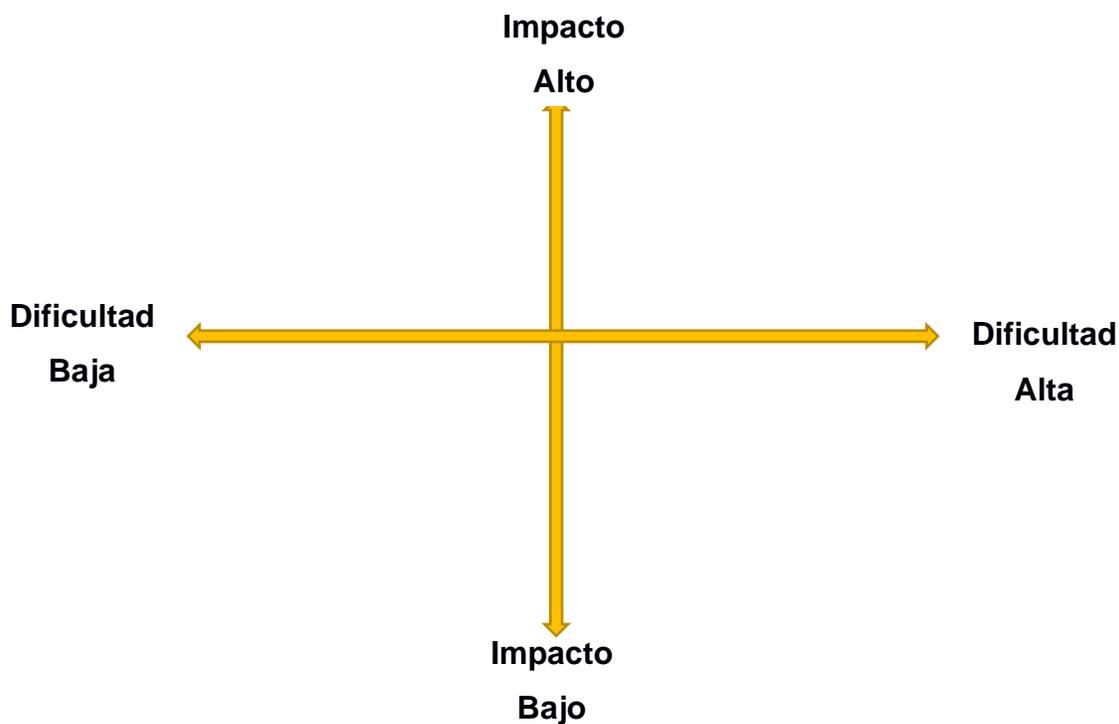
piscina				
Área social piscina				
lavandería				
habitaciones				

*Tabla 2. 4 formato de ficha de observación.*

## 2.6 Matriz de Impacto

En el proyecto como parte de la metodología se implementó la matriz de involucrado. Esta Matriz está diseñada para identificar ideas potenciales a través de determinadas acciones. Consiste en la elaboración de dos ejes X y Y en donde en el eje de las X se medirá el nivel de esfuerzo bajo y alto, y en el eje de la Y se determinará el nivel de impacto ya sea alto o bajo de nuestras ideas.

A continuación, se muestra la gráfica de la matriz de impacto a utilizar.



*Gráfico 2. 3 Matriz De Impacto.*

Esta matriz nos permitio desarrollar ideas aplicables a nuestro proyecto, para asi abarcar cuaquier idea que potencialice nuestro diseño del protocolo de bioseguridad.

## 2.7 Prototipo de baja

El prototipaje es una de las etapas finales de la metodología del Desing Thinking. para el proyecto se consideró realizar un prototipo de baja representado a través de infografías el cual permitió visualizar el proceso del protocolo de bioseguridad en las diferentes áreas identificadas. Estas infografías fueron revisadas por seis actores involucrados en nuestra investigación, los cuales se detallan a continuación:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Empresa</b>
Eyleen Salazar Faytong	Administradora	Hostal Nucapacha
Pauline de la Torre	Recepcionista	Hostal Boutique Manso
Erick Moncada Galarza	recepcionista	Hostal Nucapacha
Raizza Maquisaca	Docente de turismo	Espol
José Luis Balón	camarero	Hotel Hilton Colón
Jorge Luis León	Agente de Seguridad	Hotel Hilton Colón

*Tabla 2. 5 actores involucrados en la revisión de prototipo de baja.*

Este prototipo de baja nos ayudó a tener una visualización de los elementos propuestos en nuestro proyecto, con la finalidad de tener una visión de lo que debemos mejorar antes de la entrega final del protocolo de bioseguridad.

A continuación, se muestran Ejemplos de Infografías relacionadas a protocolos de Bioseguridad:



*Ilustración 2. 1 Ejemplos de Infografías de protocolos de Bioseguridad (Brown, Yépez, Luzuriaga, 2020)*

### .2.7.1 Matriz Feedback de prototipo de baja

Como parte final de las etapas de la metodología del Desing Thinking se encuentra la de evaluar. Luego de realizar y presentar nuestro prototipo de baja a través de infografías a los actores anteriormente señalados, es necesario tener una retroalimentación a través de los comentarios y aportaciones de los actores involucrados. por lo tanto, la realización de una Matrix de Feedback permitió mejorar o refinar nuestro prototipo final, y conseguir la solución de nuestro proyecto.

A continuación, se muestra el formato de la matriz de Feedback que se utilizara en nuestro proyecto:



*Gráfico 2. 4 Formato de Matriz de Feedback*

## 2.8. Prototipo de Alta

Luego de la realización y revisión del prototipo de baja, podemos continuar con el diseño del documento del protocolo de bioseguridad, el cual será nuestro prototipo de alta. En esta parte se colocaron todas las modificaciones que se realizaron de acuerdo a las nuevas aportaciones de los actores que evaluaron nuestro prototipo de baja.

Durante este proceso se realizó una nueva validación en la cual participaron seis actores involucrados en nuestro proyecto. Esta validación será la final y la que nos permitió corregir y potencializar nuestro prototipo final.

A continuación, se muestra la tabla de los actores involucrados en este proceso:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Empresa</b>
Carolina Salazar Faytong	Gerente General	Hostal Nucapacha
Juliette Miranda	Administradora	Hotel Albemarle
Javier Torres	Técnico de Agentes de Seguridad	Hotel Hilton Colón
Victoria Delgado	Recepcionista	Hostal Nucapacha
Ealeen Salazar Faytong	Administradora	Hostal Nucapacha
Juan Álava	Supervisor de Agentes de seguridad	Hotel Hilton Colón

*Tabla 2. 6 actores involucrados en la revisión de prototipo de alta.*

### **2.8.1 Matriz de Feedback de prototipo de Alta**

Para finalizar nuestra validación del prototipo de alta, se realizó nuevamente esta matriz con la finalidad de analizar las opiniones y las ideas que puedan surgir de los involucrados en esta revisión, esto se realizó para corregir posibles errores y a su vez mejorar nuestro diseño de un protocolo de bioseguridad final para el Hostal Nucapacha.

# Capítulo 3

## 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1 Entrevistas

Con las entrevistas realizadas se logró recompilar información de los diferentes aspectos relacionados a las medidas de bioseguridad que se han considerado y las que desean que se consideren en los diferentes tipos de establecimientos de alojamientos turísticos.

Como resultado se obtuvo un total de diez entrevistas de las cuales cinco fueron realizadas al personal operativo y administrativo del Hostal Nucapacha, una a la administradora del Hotel Albemarle ubicado en Galápagos, tres entrevistas con personal del Hotel Hilton Colón de Guayaquil y finalmente una entrevista con la recepcionista del Hostal Manso Boutique.

A continuación, se detallan los aspectos más importantes de las entrevistas realizadas a los diferentes actores involucrados en el proyecto.

#### Hostal Nucapacha

##### Gerencia

- El negocio resulto totalmente afectado debido a que su target son viajeros internacionales específicamente mochileros.
- Se tomo en cuenta los lineamientos generales de bioseguridad del Ministerio de Turismo para establecer un protocolo general interno, para el momento de su reapertura.
- La gerencia proporciono documentación del MINTUR a sus colaboradores como medio de capacitación previo al retorno de sus actividades.
- Se realizaron varios cambios dentro del establecimiento, el más representativo fue la instalación de lavadero de manos provisional en la

entrada del establecimiento, instalación de una mampara de protección en la recepción, y la reducción de su capacidad de aforo quitando mesas, muebles y sillas de las diferentes áreas del hostel.

- Su capacidad de aforo está relacionado a la cantidad de baños que dispone el establecimiento.
- Como establecimiento han señalado los espacios según el aforo y colocada información gráfica de las medidas de protección básicas dentro del establecimiento
- La compra de EPP y productos de desinfección representaran un gasto extra para el establecimiento.
- Las preguntas de la entrevista se encuentran en Anexos en el formato de ficha de entrevista de Gerencia.

## **Recepcionistas**

- El establecimiento ha tomado medidas de bioseguridad para el retorno de sus actividades, las cuales consideran que cuidan la salud del personal y de los huéspedes.
- Consideran que dentro del hostel el área con mayor riesgo es el de limpieza y se debe tener mucha precaución al realizar la actividad.
- Han recibido capacitaciones previas a través de documentación proporcionada por gerencia.
- Consideran que el check-in debería ser online para evitar contactos tan directo con los huéspedes.
- El cumplimiento de las medidas de bioseguridad garantizara la salud del personal y los huéspedes por lo que se debe tratar de evitar el incumplimiento de alguna medida dentro del hostel.

## **Personal de Limpieza**

- Consideran que las medidas que adoptó el hotel son adecuadas para el funcionamiento del negocio.
- El riesgo es compartido, pero se debe seguir todas las recomendaciones que se han establecido como hotel.
- Se ha optado en utilizar Amonio como un método de desinfección.
- Lo fundamental es que la desinfección de todas las áreas sea constante.

## **Hotel Hilton Colón de Guayaquil**

En esta parte de las entrevistas tenemos a los actores externos que representan al Hotel Hilton Colón.

### **Camarero**

- La limpieza es la razón fundamental para que el cliente se sienta seguro en las instalaciones del hotel y así poder evitar un contagio.
- Es importante que el personal tenga una buena higiene al momento de realizar sus tareas como el lavado de manos, el cambio de guantes cada cierto tiempo, la toma de temperatura para verificar el estado del empleador.
- Los materiales adecuados tanto como para el uso del personal y la limpieza de las habitaciones cumplen un papel importante ya que las capacitaciones constantes y la implementación de un protocolo de bioseguridad hacen que el personal sienta la seguridad que necesita en su lugar de trabajo.

### **Agente de Seguridad**

- Se tomó el control de la seguridad en el hotel y de nuestro personal, tanto así que un grupo de empleados pasaron cuarentena en el hotel para garantizar la seguridad tanto del personal como del cliente.

- Se crearon afiches que indiquen normas de bioseguridad e higiene para el uso del cliente y personal en general.
- Las capacitaciones constantes fueron de gran ayuda no solo para ser implementadas en el trabajo sino también en cualquier lugar al que asista.

### **Técnico de Seguridad**

- La implementación de un protocolo de bioseguridad es fundamental en mi departamento ya que este es el encargado de que los demás se sientan seguros al momento de ingresar a su lugar de trabajo como al llegar a su hogar.
- Creación de capacitaciones periódicas para que el personal esté al tanto de cada uno de los cambios que se implementan en el hotel.
- Es importante que en este tiempo nosotros debemos ser un apoyo para nuestros compañeros es por eso por lo que implementamos charlas para conversar entre ellos y darse ánimos.

### **Hotel Albemarle Galápagos**

#### **Administradora**

- Principal preocupación es el envío de insumos desde el continente
- Aumento del costo operativo y no se puede subir la tarifa.
- Considera que el área de recepción y limpieza son vulnerables
- Considera que las medidas del gobierno no son adecuadas en todos los negocios.
- Previo a la apertura se capacitará al personal
- Inexistencia de walk-ins

## **Hostal Boutique Manso**

### **Recepcionista**

- Desde el principio de la emergencia sanitaria se tomaron medidas de bioseguridad básicas.
- Considera que la recepción tiene un nivel alto de riesgo al igual que el de limpieza.
- No han recibido capacitación profesional, pero siguen medidas generales dispuestas por el MINTUR
- Han optado por establecer comunicación por WhatsApp con los huéspedes.
- Considera que las medidas dadas por el gobierno son adecuadas para el hostal.

Toda esta información recompilada permitió que la investigación tenga criterios y argumentos basados en las medidas de bioseguridad que se han establecidos en sus áreas laborales, y conocer que aspectos se deben abarcar para el diseño del protocolo, considerando las instalaciones y servicios que ofrece el establecimiento.

### **3.2 Ficha de Observación**

La ficha de observación permitió delimitar el protocolo basándose en las áreas disponibles del hostal, además de verificar los cambios estructurales y de capacidad que ha realizado el establecimiento para su apertura. Teniendo como resultados un total de ocho áreas las cuales están detalladas a continuación:

<b>Área</b>	<b>Capacidad normal de personas</b>	<b>Capacidad actual de personas</b>	<b>Cambios</b>
Recepción	3	1	Se colocó una mampara de protección, se colocó un dispensador de gel antibacterial y se retiró el computador de uso del huésped.
Lavandería	1	1	Es solo uso de personal y dispone de una lavadora y una secadora
Sala de estar	6	2	Se retiró un mueble grande del lugar quedándose con dos muebles simples
Comedor	22	4	se retiró una mesa y 4 bancas rectangulares de un total de 3 mesas y 6 bancas
Piscina y patio	32	10	Se retiró 3 mesas y 22 sillas de un total de 8 mesas y 32 sillas por la reducción del aforo
Cocina	3	0	Por el momento solo es uso del personal del hostel
Habitaciones	17	12	Se cerraron 5 habitaciones 2 triples, una quíntuple y los dos dormitorios
Baños compartidos	7	5	No están funcionando dos baños compartidos. El resto está designado uno para cada reserva de habitación.

***Tabla 3. 7 Resumen de la Ficha de Observación.***

En la tabla de resumen de la ficha de observación se detalla los cambios físicos y la reducción de mobiliario y equipos que se realizó dentro del establecimiento, el cual en la actualidad está funcionando con un aforo actual del 30% de su capacidad total lo cual representa un total de 18 huéspedes.

### 3.3 Matriz de Impacto

Se realizó la matriz de impacto en la cual se ubicó ideas relacionadas a que aspectos pueden potencializar el proyecto, ideas que van desde un grado de dificultad alto y bajo y el nivel de impacto que estas ideas pueden tener en el proyecto.

En la siguiente grafica se muestran las ideas ubicadas en sus respectivos cuadrantes:

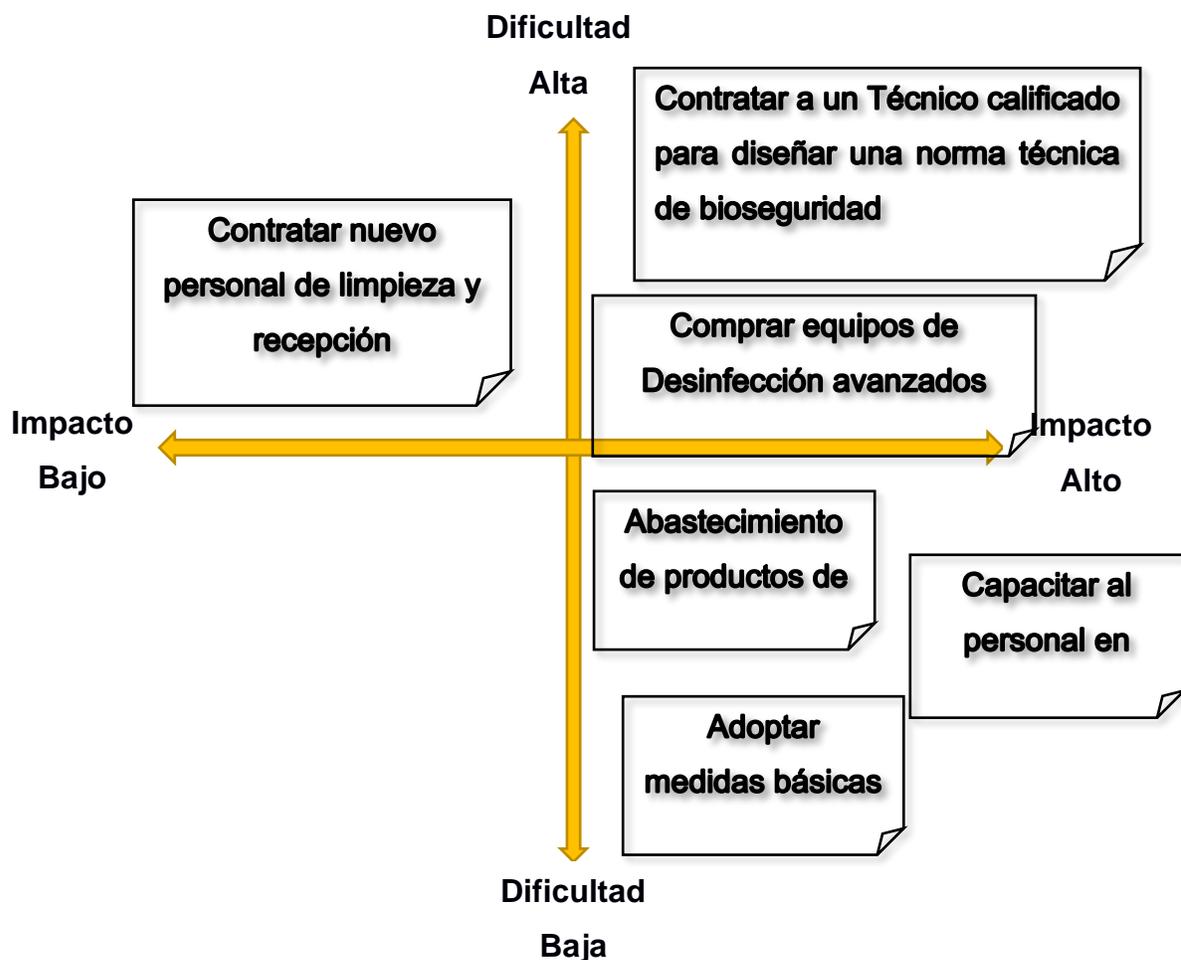


Gráfico 3. 5 Matriz de Impacto.

Las ideas plasmadas en la matriz de impacto van desde la contratación de un personal técnico para crear una norma de bioseguridad, comprar equipos de desinfección avanzados tales como; cabinas de desinfección, equipos de

purificación de ambientes, ambas son ideas con un nivel potencial alto, pero, en este momento esto resulta inasequible debido a que el hostal no tiene ingresos. Por lo tanto, medidas como abastecimiento de productos de desinfección, uso de EPP y adoptar medidas básicas de cuidado personal dentro del establecimiento. son acciones que no son difícil de realizar y se puede obtener un impacto potencial para el establecimiento, finalmente otra idea fue la contratación de nuevo personal, esto representa una dificultad alta y no potencializa el proyecto debido a que esto conlleva tiempo en capacitación y adaptación del nuevo personal al hostal.

### **3.4 Prototipo de Baja**

Para la realización del prototipo de baja se utilizó la herramienta online VENNGAGE, la cual permitió la creación de infografías de las diferentes medidas de bioseguridad de cada una de las áreas consideradas en el diseño del protocolo.

Se realizó un total de cuatro infografías cada una de ellas con sus respectivas especificaciones que se detallan a continuación:

- 1) **Especificaciones generales:** aquí se estableció el uso obligatorio de mascarilla dentro de las instalaciones, el distanciamiento social, la capacidad de aforo y el lavado de manos constante como consideraciones generales en el establecimiento.
- 2) **Medidas de Bioseguridad previas al ingreso del Hostal:** en esta infografía se detalla el proceso que debe seguir el huésped al momento de llegada al hostal en las cuales se considera el uso de mascarilla, toma de temperatura, lavado de manos, uso de gel antibacterial, desinfección del equipaje y calzado.
- 3) **Medidas de Bioseguridad en áreas comunes del hostal:** dentro de esta infografía se detallan las medidas que se deben realizar en cada una de las áreas del hostal, tanto las de uso directo del huésped como las áreas de uso

del personal del hostel, aquí se detalla la capacidad de aforo, el uso de EPP y la desinfección de superficies entre otras especificaciones abarcadas en el protocolo.

4) **Medidas de Bioseguridad para la limpieza de habitaciones:** se especifican las medidas que deben ser realizadas antes de la limpieza como el uso obligatorio de EPP, el uso de productos y equipos para la limpieza y desinfección, retiro y reposición de ropa de cama, limpieza de superficies e indicaciones para la limpieza del baño.



La realización de estas infografías permitió que el protocolo de bioseguridad sea **Ilustración 3. 2 Infografías de Prototipo de Baja del Hostel Nucapacha.** más gráfico y fácil de entender los diferentes procesos y especificaciones que están

delimitadas en el diseño del proyecto. A continuación, se muestra las ilustraciones de las infografías que también podrán ser detalladas en (Anexos)

### 3.5 Matriz Feedback de prototipo de baja

Para la validación de las infografías se realizó la matriz de Feedback en la cual se registró cada una de las aportaciones de los seis actores que revisaron las cuatro infografías realizadas en base al protocolo de bioseguridad. (ver en tabla 5 actores involucrados para prototipo de baja, Capítulo 2 pg 20)

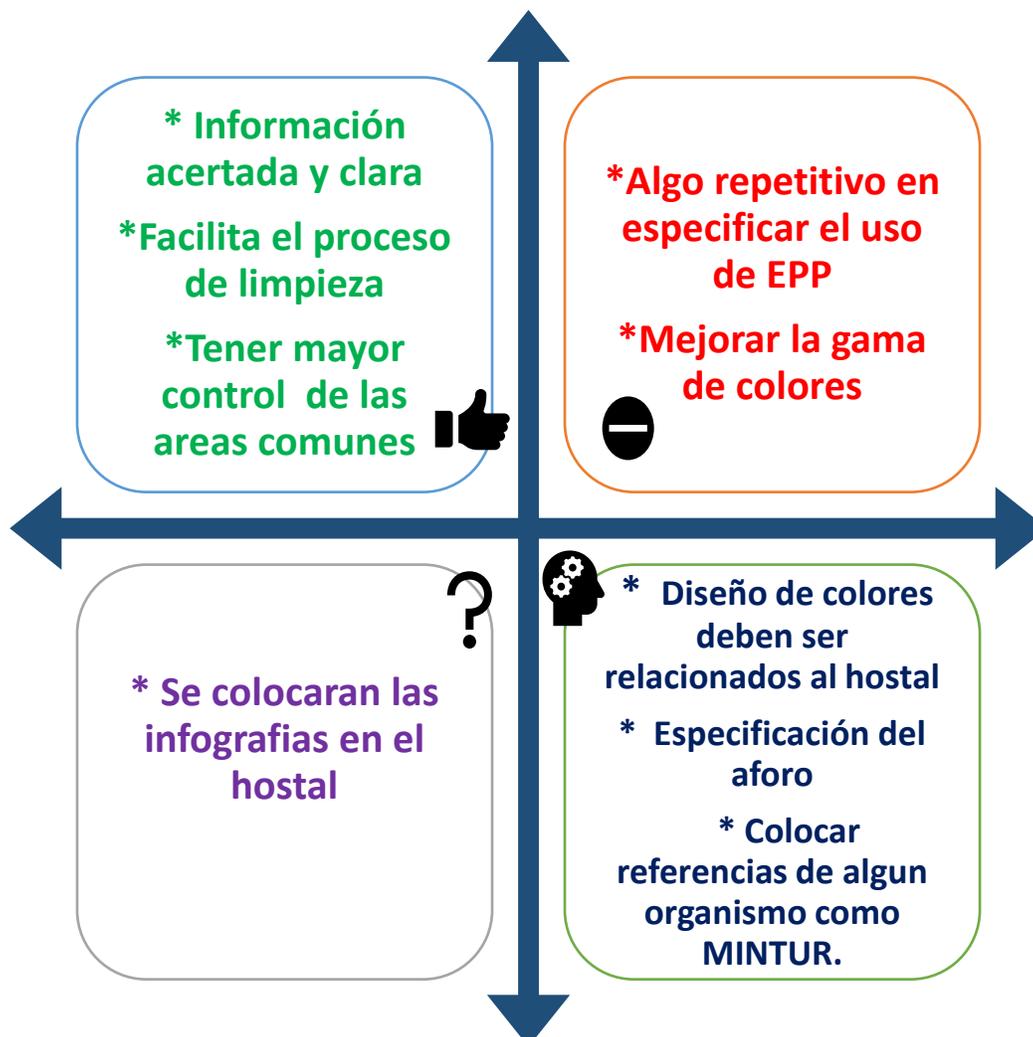


Gráfico 3. 6 Matriz de Feedback de prototipo de baja.

A continuación, se muestran los diferentes comentarios realizados por los actores que participaron en el proceso de validación del prototipo de baja.

En el proceso de validación los comentarios de los diferentes actores fueron semejantes, se obtuvo comentarios positivos en la cual consideraban que la información puesta dentro de la infografía era acertada y clara, la administradora menciona que incluso les facilita los diferentes procesos que deben ser realizados en las áreas comunes del establecimiento.

Se menciona que se podría mejorar el diseño de las infografías basadas en los colores de la empresa y colocar fuentes de alguna institución Gubernamental, y finalmente preguntaron si las infografías iban a ser utilizadas dentro del hostel.

### **3.6 Prototipo de Alta**

El prototipo de alta se lo realizó con el análisis de las validaciones realizadas anteriormente en las infografías, la cual permitió realizar mejoras en el contenido del documento final con todas las especificaciones que corresponden al proyecto en la realización del protocolo de bioseguridad del Hostel Nucapacha.

El documento consta con las siguientes partes:

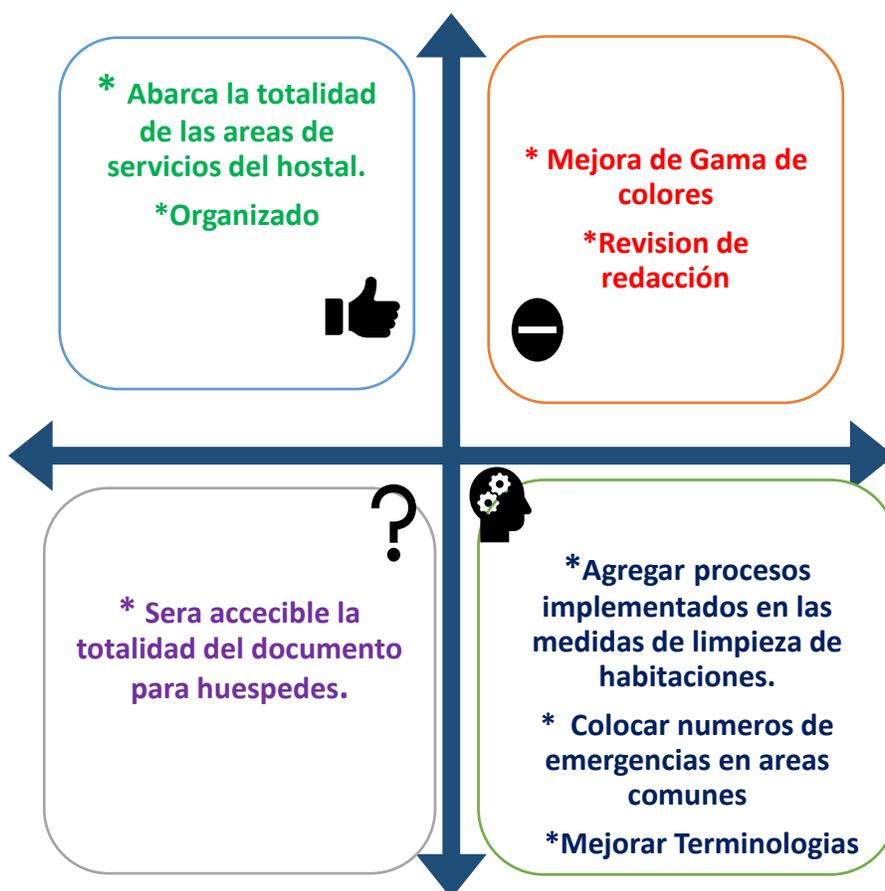
- a) Objetivo del protocolo de bioseguridad.
- b) Alcance.
- c) Marco legal.
- d) Especificaciones generales para huéspedes y colaboradores.
- e) Protocolo de arribo al establecimiento y área de recepción.
- f) Sala de estar.
- g) Comedor.
- h) Cocina.
- i) Limpieza y desinfección de habitaciones y baños del establecimiento.
- j) Piscina y patio.
- k) Área de lavandería.
- l) Almacenamiento de alimentos y productos de limpieza en bodega del establecimiento.
- m) Manejo de desechos.

n) Recomendaciones.

### 3.7 Matriz Feedback de prototipo de Alta

La matriz de Feedback del prototipo de alta al igual que el anterior tubo un proceso de validación, en la cual participaron seis actores involucrados, dentro de esta validación se realizaron cambios y mejoras del contenido del documento final. (ver en **tabla 6 actores involucrados para prototipo de Alta, Capitulo 2 pg 23**).

A continuación, se muestra los comentarios de la revisión del documento:



*Gráfico 3. 7 Matriz de Feedback de prototipo de alta.*

Finalmente, en la validación del prototipo final se obtuvo una retroalimentación por parte de los actores involucrados en el proyecto, la cual sirvió para mejorar detalles en los procedimientos e incluir las aportaciones nuevas.

# CAPITULO 4

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las medidas de bioseguridad hoy en día son de gran importancia para diferentes instituciones, ya que por la crisis sanitaria Covid-19 muchos establecimientos se vieron en la obligación de cerrar sus puertas.

Ahora hablaremos de los hostales puesto que dentro del sector turístico se vio gravemente afectado, la crisis provocó que la economía de los hostales decaiga y a su vez se sugirió la implementación de protocolos de bioseguridad con lineamientos específicos de acuerdo a sus necesidades.

La implementación de estos protocolos son de gran importancia ya que estos si no son correctamente aplicados por el personal del hostel o incluso los huéspedes podrían aumentar los posibles contagios.

Esta investigación se realizó en el Hostal Nucapacha ubicado en Urdesa tomando en cuenta las diferentes áreas donde el personal realiza sus actividades, asimismo se recolectaron los datos adecuados para tener conocimiento de cuanta información posee el personal del hostel sobre las medidas de bioseguridad, arrojando que el personal solo se dirige bajos los lineamientos expuestos por el Ministerio de Turismo.

En cuanto a los actores externos recolectamos una extensa información ya que cuentan con lineamientos claros y pues sus protocolos toman en cuenta a mucha más capacidad de huéspedes.

Mediante la ficha de observación se evidenció que el hostel realizó cambios de capacidad para cumplir el aforo que manifiesta el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Salud. Vemos que las ocho áreas con las que cuenta el hostel realizaron cambios estructurales como la colocación de una mampara en la recepción, dispensadores de gel antibacterial, se retiraron algunos muebles para solo dejar los necesarios y así mantener la distancia adecuada, asimismo se cerraron algunas habitaciones para cumplir con las medidas de bioseguridad.

## 4.1 Conclusión

- Se llegó a la conclusión mediante las fichas de observación que la implementación del protocolo de bioseguridad en el Hostal Nucapacha logrará la satisfacción del huésped puesto que el hostel busca dar seguridad en cada una de las áreas del establecimiento.
- La mayor parte de los empleados tienen conocimientos básicos en cuanto a las medidas de bioseguridad que deben seguir, se han informado por medio de los lineamientos que dio el Ministerio de Turismo o lo que veían según las redes sociales, periódicos o televisión.
- Por medio de las entrevistas se corroboró que el sector de alojamientos se vio mayormente afectado por la crisis sanitaria covid-19 y esto a su vez causó en algunos establecimientos el cierre total y en otros el cierre parcial, debido a esto tuvieron que adaptarse a las medidas de bioseguridad necesarias para continuar con sus servicios.
- Con las entrevistas se evidenció que fueron de gran ayuda los actores externos ya que, al tener un conocimiento más avanzado en cuanto a hoteles grandes, fomentaron al cambio estructural para que el hostel Nucapacha pueda reabrir sus puertas al público.
- El diseño de este protocolo de bioseguridad también se lo puede adaptar a establecimientos de la misma categoría haciendo énfasis en sus áreas como lo son recepción, habitaciones, sala de estar, patio, piscina, comedor y cocina.
- A pesar de la implementación de un protocolo de bioseguridad el turista busca que dichas normas sean de gran ayuda donde no solo él pueda ver los lineamientos, sino que pueda llevarlos a cualquier lugar escaneando un código QR donde lo podrá visualizar desde su dispositivo celular.

- Este protocolo de bioseguridad está hecho para fomentar el cuidado del personal y de los huéspedes para que estos se sientan seguros al momento de ingresar a las instalaciones del Hostal Nucapacha.
- Busca incrementar los ingresos que debido a la pandemia han disminuido por el cierre parcial del hostel, es por esto que el número de aforo cumple un papel muy importante al momento de recibir a los huéspedes.

## **4.2 Recomendaciones**

- Considerar el uso de equipos de protección personal (EPP) es fundamental para las actividades que se realicen en el establecimiento.
- Controlar constantemente el aforo de las distintas áreas del establecimiento.
- La limpieza, desinfección y mantenimiento de equipos y mobiliarios en las habitaciones y áreas comunes debe ser constante para evitar cualquier tipo de propagación de enfermedades.
- El protocolo de bioseguridad debe ser compartido con el huésped durante el proceso de la reservación.
- Las medidas de bioseguridad gráficas pueden ir acompañadas de un código Qr para que el huésped pueda descargarlas y mantenerlas en sus dispositivos electrónicos.
- Verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad dispuestas en el protocolo.
- El Hostal deberá establecer un margen de tiempo para el cambio de pateras, frascos de alcohol, gel antibacterial para que siempre haya disponibles tanto para el cliente como para sus empleados.
- Se recomienda traducir el protocolo en dos idiomas ya que el target del Hostal Nucapacha también es para extranjeros.

## BIBLIOGRAFÍA

- Brown, T. (septiembre de 2008). *Harvard Business Review*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59170818/Design\\_thinking\\_-\\_Harvard\\_business\\_review20190508-105953-1k4c4b7.pdf?1557328142=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDesign\\_Thinking\\_por\\_Tim\\_Brown\\_Sep\\_tiembre.pdf&Expires=1596170792&Signature=IKd](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59170818/Design_thinking_-_Harvard_business_review20190508-105953-1k4c4b7.pdf?1557328142=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDesign_Thinking_por_Tim_Brown_Sep_tiembre.pdf&Expires=1596170792&Signature=IKd)
- Congreso Nacional, M. d. (18 de diciembre de 2015). *Ministerio de salud pública*. Obtenido de ley organica de salud: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%3C%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ecuador, A. C. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Elena, U. E. (2013). *Repositorio UPSE*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1094/Tesis%20C%20Medidas%20de%20Bioseguridad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (16 de junio de 2015). *protocolos de actuación frente a casos sospechosos de enfermedad por virus ebola*. Obtenido de [https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/docs/Protocolo\\_act\\_Ebola\\_20\\_08\\_2018.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/docs/Protocolo_act_Ebola_20_08_2018.pdf)
- Ministerio de Turismo . (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (08 de mayo de 2020). *Protocolo de Reapertura de Establecimientos Turísticos*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turi%CC%81stico.pdf>

OMS, O. M. (10 de febrero de 2020). *Enfermedad por el virus del Ebola*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ebola-virus-disease>

Organización Mundial de la Salud, O. (2019). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organizacion Mundial de la Salud, O. (2019). *terminologias* . Obtenido de <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>

Paneque, R. J. (1998). *metodologia de la investiagación y sus elementos basicos para la investigacion clinica*. Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia\\_dela\\_investigacion-texto.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-doc/metodologia_dela_investigacion-texto.pdf)

Papone, V. (2008). *Academia*. Obtenido de <https://www.academia.edu/25519318/BIOSEGURIDAD>

Rioja, G. d. (s.f.). *Riesgos Biológicos*. Obtenido de <https://www.riojasalud.es/profesionales/prevencion-de-riesgos/1104-riesgos-biologicos-accidentes-biologicos#:~:text=Se%20define%20el%20Riesgo%20Biol%C3%B3gico,%20C%20sangu%C3%ADnea%20C%20piel%20o%20mucosas>.

Santander, U. I. (28 de noviembre de 2012). *Manual de Bioseguridad*. Obtenido de <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/talento%20humano/SALUD%20OCUPACIONAL/MANUALES/MTH.02.pdf>

Sistema Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (mayo de 2020). *Protocolos y Manuales*. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/MINTUR-Protocolo-para-establecimientos-de-alojamientos-tur%C3%ADsticos-en-posibles-casos-sospechosos-de-COVID-19.pdf>

## **ANEXOS**

**Fichas de entrevistas al personal Administrativo y Operativo de establecimientos de alojamiento turísticos.**

<b>Ficha de entrevista para personal operativo y administrativo de alojamientos turísticos</b>	
<b>Nombre del entrevistado:</b> Erick Moncada Galarza	<b>Fecha de entrevista:</b> 06/07/2020
<b>Empresa:</b> Nuapacha Travel	<b>Cargo en la empresa:</b> Recepcionista.
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Conocer que aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.</p>	
<p><b>Preguntas</b></p> <p>1. Actualmente los establecimientos de alojamiento deben cumplir con protocolos estrictos de bioseguridad. <b>¿Cuáles son sus principales preocupaciones y qué medidas quisieras que sean tomadas en cuenta para poder laborar de forma segura en el hostel?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Bueno la preocupación principal sería que tanto los huéspedes como el personal está infectado del coronavirus qué es lo que nos aqueja ahora, y las medidas que se han tomado en cuenta es que cuando llega un huésped que tenga alguna reserva ok llegue por Walk-in y quiera alguna habitación Sea extranjero o un ecuatoriano Pedir algún certificado de prueba de covid-19 negativo y en caso de no tenerlo procedo a realizar la toma de temperatura, hay una bandeja desinfectante de calzado, hay un lavadero de mano provisional, el cual esta provisionado de jabón, gel antibacterial y toallas desechables. posterior a eso se lo atiende en</p> </div> <p>2. <b>¿Cree usted que el área de recepción es una de la más vulnerables debido a la interacción directa con el cliente?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Te diría que no ya que las medidas que sea utilizado tanto como el uso de mascarilla, el uso de un visor protector además de la colocación de una barrera de protección en el área de recepción Lo cual impide un contacto directo con el huésped. por aquello no creo que sea una de las más vulnerables en tal caso los más vulnerables podrían ser los del área de limpieza, aunque para esa área hay medidas que han sido tomadas</p> </div> <p>3. <b>¿ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal (EPP) y el manejo de productos de desinfección?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Una capacitación como tal sí, para el manejo de los equipos de protección y de Productos de desinfección Los cuales se hacen en el momento de la llegada del huésped. Creo que dentro de las posibilidades del hostel se han tomado las medidas necesarias por ahora.</p> </div>	

**4. ¿Piensa que las medidas propuestas por el gobierno son las indicadas para la reapertura de establecimientos turísticos?**

el Gobierno ha hecho poco y nada debido a que las medidas que propone es no salir. hasta donde yo tengo entendido han dado pautas para seguir muy generales, en este caso no puede dar una solución grande para los establecimientos ya que cada uno de estos deben tomar medidas que consideren pertinentes

**5. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Por supuesto está limitando de sobremanera la interacción cercana entre huéspedes que no hayan venido juntos, para lo cual a cada uno se le toma la temperatura, está limitado el uso de la cocina debido a la situación actual, los baños tienen un uso delimitado también, Además de que no se están utilizando las habitaciones compartidas y creo que sí que todo lo que se ha hecho es para el cuidado del bienestar del huésped y del personal que labora.

**6. ¿Qué restricciones o prohibiciones considera que se deberían aplicar para tener seguridad en su trabajo?**

creo que no se puede dar tantas restricciones o prohibiciones porque que se complicaría más el trabajo creo que hemos tomado las medidas pertinentes, por lo cual nos realizamos las pruebas de covid-19 y También se le pide a las personas que llegan que tengan las pruebas. O en tal caso se les hace la toma de temperatura que se laven las manos y todo el proceso de protocolo que tenemos. pero más prohibiciones creo que no podríamos restringir tanto. se trabaja con lo que se puede y tomando las medidas que ya están establecidas

**7. en caso de tener dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿con qué departamento(s) trabajaría en conjunto y de qué manera?**

A nosotros se nos ha pedido que se tome la temperatura del huésped a la entrada, si este huésped tiene algún síntoma de coronavirus activo lo único que se puede hacer es recomendarle otro tipo de alojamiento los cuales están acogiendo gente con los síntomas de covid-19, ya que tenemos una lista de los establecimientos que acoge personas con síntomas positivos del covid-19, por lo cual considero que nosotros no tenemos que trabajar más allá de lo que está establecido y lo único que debemos hacer es recomendar los lugares que sí tienen

**Observaciones:** los huéspedes tienen la obligación de usar mascarillas en las áreas comunes si hay personas que no han venido con ello

**Tabla A. 8 Ficha de entrevista de recepcionista Erick Moncada.**

<b>Ficha de entrevista para personal operativo y administrativo de alojamientos turísticos</b>	
<b>Nombre del entrevistado:</b> Victoria Delgado	<b>Fecha de entrevista:</b> 06/07/2020
<b>Empresa:</b> Nucapacha Travel	<b>Cargo en la empresa:</b> Recepcionista
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Conocer que aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.</p>	
<p><b>Preguntas</b></p> <p>1. Actualmente los establecimientos de alojamiento deben cumplir con protocolos estrictos de bioseguridad. <b>¿Cuáles son sus principales preocupaciones y qué medidas quisieras que sean tomadas en cuenta para poder laborar de forma segura en el hostel?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Actualmente las medidas son: tomar temperatura, uso de mascarilla, se habilitó un lavamanos en la entrada y todos deben lavarse las manos al entrar, así mismo una bandeja de desinfección para los zapatos. Si la temperatura es mayor a 37° no puede pasar. No aceptamos gente enferma de covid19 así que la principal preocupación es alguien asintomático diría yo. Por eso sí se están tomando medidas de desinfección constante de pasamanos, mesas, piso,</p> </div> <p>2. <b>¿Cree usted que el área de recepción es una de la más vulnerables debido a la interacción directa con el cliente?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Sí y no, la interacción directa con el cliente se puede dar en cualquier área, no le voy a hablar solo desde el escritorio, por eso el uso de la mascarilla es completamente obligatorio en todas las áreas comunes. Creo que podría haber más riesgo al intercambiar tarjetas, efectivo, lapiceros, papel</p> </div> <p>3. <b>¿ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal (EPP) y el manejo de productos de desinfección?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Sí, la empresa nos capacitó con el protocolo de entrada y durante la estadía.</p> </div> <p>4. <b>¿Piensa que las medidas propuestas por el gobierno son las indicadas para la reapertura de establecimientos turísticos?</b></p>	

sí, por el momento es lo correcto y lo que se conoce a nivel mundial también

**5. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Sí, la limpieza es más minuciosa y se tiene cuidado y seguimiento constante del protocolo

**6. ¿Qué restricciones o prohibiciones considera que se deberían aplicar para tener seguridad en su trabajo?**

Que el check in sea totalmente en línea, sin que la persona tenga que mostrarme su documento ni firmar el papel de compromiso. Prohibir el uso de habitaciones de +2 personas (Todavía se usan habitaciones quíntuples si son personas que vienen juntas). No quiero decir que sin esto corramos riesgo, pero para tener el mínimo porcentaje de posibilidades

**7. en caso de tener dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿con qué departamento(s) trabajaría en conjunto y de qué manera?**

Bueno esto sería en caso de que alguien que ya entró y se está quedando varios días, empiece a presentar síntomas, ya que como dije antes, no aceptamos de antemano gente con covid. Creo que sería un caso bastante particular, por supuesto que la persona sea atendida por personal médico, y seguir todas las indicaciones ya que no podemos "echarlo", menos aún si está en condición delicada. Sería el protocolo común que se mantiene en otros lugares, que la persona se mantenga en la habitación etc.

**Observaciones:** el hostel no cuenta con facilidades para alojar a pacientes con covid-19.

*Tabla A. 9 Ficha de entrevista de recepcionista Victoria Delgado.*

**Ficha de entrevista para personal operativo y administrativo de alojamientos turísticos**

**Nombre del entrevistado:** Ítalo Saavedra

**Fecha de entrevista:** 08/07/2020

**Empresa:** Hostal Nucapacha

**Cargo en la empresa:** personal de limpieza

**Objetivo:**

Conocer que aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.

**Preguntas**

**1. Actualmente debido a la situación sanitaria del país, guayaquil ha tomado las medidas necesarias para la protección y cuidado de sus ciudadanos. En el hotel que usted trabaja, ¿Qué medidas de precaución han sido tomadas en cuenta para laborar de manera segura?**

Las medidas que tomo el hostel fueron las de desinfectar las manos y calzados al ingreso del hostel y tomar la temperatura que son las que se utilizan en todos lados.

**2. ¿Cree usted que el área de limpieza juega uno de los papeles más importante dentro del establecimiento, ya que la desinfección del hotel debe ser la adecuada para evitar cualquier tipo de contagio?**

El riesgo es un poco compartido, pero se de seguir todas las indicaciones que se dan en el hostel y en el gobierno.

**3. ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal (EPP) y el manejo de productos de limpieza y desinfección de pisos y habitaciones del establecimiento?**

Si, nos han compartido información que han dado las autoridades y también de lo que se ha visto en la televisión.

**4. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Si, solo hay que seguir las recomendaciones para evitar contagios.

**5. ¿Recibió usted alguna capacitación acerca de cómo manejar la situación ante esta crisis sanitaria?**

Se comunica directamente al recepcionista o al administrador y se actúa de manera tranquila y se da paso a las autoridades encargadas.

**6. En caso de tener dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿con qué departamento(s) trabajaría en conjunto y de qué manera?**

Con la administradora y recepción comunicando la situación y actuando según nos lo indique la jefa.

Observaciones:

Se está utilizando amonio para la desinfección de las habitaciones.

*Tabla A. 10 Ficha de entrevista de personal de limpieza Ítalo Saavedra.*

**Ficha de entrevista para personal operativo y administrativo de alojamientos turísticos**

**Nombre del entrevistado:** Ealeen Salazar faytong | **Fecha de entrevista:** 06/07/2020

**Empresa:** Nuapacha Travel

**Cargo en la empresa:** Administradora.

**Objetivo:**

Conocer que aspectos se consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.

**Preguntas**

1. En cuanto a su establecimiento. **¿Cómo se ha visto afectado por la pandemia y qué medidas han sido tomadas en consideración para asegurar el cuidado de la salud de sus colaboradores y huéspedes?**

El negocio se vio super afectado por la pandemia, se vino abajo prácticamente porque nuestro target en si eran mochileros en su mayoría recibíamos extranjeros, entonces con las restricciones de vuelos y con el cierre de muchos parques Turísticos. la gente no está viajando, por lo cual los que nos podrían estar salvando son ecuatorianos mismos que tengan que viajar por trabajo o por ocio, aunque no es muy seguro igual

2. Actualmente el hostel **¿tiene algún tipo protocolo interno establecido para el momento de su apertura?**

Oobviamente se sacó un protocolo interno de lo que mencionó el Ministerio de turismo. lo que se hace es que el recepcionista de turno va a va a recibir al huésped a la puerta de afuera con su visor, con su mascarilla. se le toma la temperatura y si tiene más de 37. 5° no lo estamos dejando entrar, porque nosotros no estamos en la lista de alojamiento que puedan acoger a personas con síntomas de covid-19 y queremos un poco evitar ese tema. para lo cual instalamos un lavadero de manos Provisional a la entrada está equipado con jabón y gel antibacterial, toallas desechables y tachos de basura con su tapa. también Le rociamos alcohol a la maleta, al equipaje, además de que contamos con una bandeja de desinfección de zapatos, Entonces después de todo este proceso el huésped puede entrar a la parte de recepción Y solamente se atiende a una persona si vienen dos o tres personas solamente se atiende a una sola y las

**3. ¿Considera adecuadas las medidas que ha propuesto el sistema público respecto al uso de equipos de protección personal (EPP) y a la implementación de productos de limpieza cuya finalidad es garantizar la desinfección de todas las áreas?**

Bueno las medidas son muy genéricas las que se han propuesto en el sistema público. Los equipos de protección personal son muy genéricos el uso de mascarilla, los guantes, los cuales no son recomendados. En general el uso de mascarillas y lavado de manos creo que es lo que se está haciendo universalmente.

**4. ¿Cree usted que la compra de equipos de protección personal y productos de limpieza representarán un gasto significativo para el hostel?**

No creo, porque somos un hostel pequeño y no es que gastamos más de cien dólares en equipos de protección personal, pero si va a representar un gasto extra con respecto a las mascarillas y los visores aunque los visores no se va a comprar cada mes pero las mascarillas sí, aparte de que aquí siempre se ha comprado cloro pero ahora se

**5. Como establecimiento ¿ha considerado algún tipo de capacitación de sus colaboradores para el uso de equipos de protección personal (EPP), de producto de limpieza o de la adecuada manera de manejar los desechos que se generen en el hostel?**

Sí lo he pensado sí me gustaría, pero no tenemos el presupuesto. igual a ellos le hice leer el protocolo del Ministerio de turismo donde también se habla sobre el manejo de desechos sobre la limpieza para lo cual yo les entregué ese documento para que los

**6. dentro del establecimiento ¿se han generado cambios estructurales o de capacidad en las diferentes áreas del hostel?**

Si nosotros estamos atendiendo solamente al 30% de capacidad del hostel aquí entran Aproximadamente sesenta personas con las cual es la capacidad máxima del hostel, entonces ahora solo estamos con dieciocho personas, unas ocho o diez personas como mucho en el patio y en el área de la piscina, dos personas en la sala y cuatro personas en el área de comedor para que se pueda respetar lo del distanciamiento social. además de que ahora no tenemos habilitado los cuartos compartidos

**7. ¿el hostel cuenta con la debida señalización grafica de capacidad de personas en las diferentes áreas del y de las medidas de bioseguridad que deben ser ejecutadas por los huéspedes?**

señalizaciones gráficas hemos puestos en las áreas comunes acerca del lavado de manos, del distanciamiento, del uso de mascarillas cuando estén varias personas el

**8. como establecimiento ¿Qué tipos de requisitos esperan que cumplan los futuros huéspedes para poder alojarse en su establecimiento?**

bueno los básicos que usen la mascarilla mientras se dirijan al staff que respeten el distanciamiento que se laven las manos.

**9. en caso de tener dentro del hostel un huésped con síntomas de Covid-19, como establecimiento ¿Qué medidas deben tomar? ¿sus colaboradores están aptos para tomar decisiones en el caso o a quien deberían comunicar?**

En el caso de que tengamos algún huésped con síntoma de COVID-19, bueno eso también estaba dentro de los documentos que dio el Ministerio de turismo en el cual hay un protocolo para personas con síntomas y en caso de tener un huésped con esos síntomas, lo clave es que permanezca en su habitación Intensificar la limpieza del área

**10. ¿Qué aspectos debería considerar e impulsar el ministerio de turismo para ayudar a que todos los tipos de establecimientos de alojamiento turístico puedan retomar sus operaciones en las próximas semanas?**

La verdad que es algo muy complicado porque no se debe tomar tanto a la ligera, pero tal vez sí se deba potenciar entre los nacionales mismos. cuando ya las cosas estén un poco mejor, Porque ahora mismo quito también volvió a estar en semáforo rojo y eso limita la entrada de turistas, pero creo que lo ideal sería repotenciar entre los nacionales mismos. pero igual ahorita es un poco complicado, pero podría ser una

Observaciones: No están pidiendo pruebas de Covid-19 y se les pide a los huéspedes que usen la mascarilla dentro de las áreas comunes cuando haya otras personas. además de que la cocina sólo queda para uso del staff y en la bodega no pueden dejar sus pertenencias y deben retirarlas al momento del check-out.

*Tabla A. 11 Ficha de entrevista de Administradora Ealeen Salazar.*

## Ficha de entrevista para el área de Recepción del Hostal Manso Boutique.

**Nombre del entrevistado:** Pauline de la Torre

**Fecha de entrevista:** 07/07/2020

**Empresa:** Hostal El Manso

**Cargo en la empresa:** Recepcionista.

### Objetivo:

Conocer que aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.

### Preguntas

1. Actualmente los establecimientos de alojamiento deben cumplir con protocolos estrictos de bioseguridad. **¿Cuáles son sus principales preocupaciones y qué medidas quisieras que sean tomadas en cuenta para poder laborar de forma segura en el hostal?**

Bueno, realmente desde que inició todo, el hotel empezó a tomar medidas, se realiza la desinfección diaria de las áreas comunes y de las habitaciones, así mismo todo el personal están obligados a usar mascarillas y visores para que haya una mayor protección, aparte tenemos distintos puntos de alcohol gel para que las personas que

2. **¿Cree usted que el área de recepción es una de la más vulnerables debido a la interacción directa con el cliente?**

Probablemente si, pero depende mucho de uno seguir las correctas normas de bioseguridad ya implementadas.

3. **¿ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal (EPP) y el manejo de productos de desinfección?**

No una capacitación como tal, con expertos, sino como breves explicaciones de los procedimientos a seguir cuando un huésped llegue. Así mismo la explicación de la limpieza que se realiza y la correcta desinfección de los lugares.

**4. ¿Piensa que las medidas propuestas por el gobierno son las indicadas para la reapertura de establecimientos turísticos?**

Si, porque ahora es importante brindarles seguridad de alguna manera a los viajeros, son normas muy fáciles de llevar a cabo.

**5. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Si, porque como lo indiqué anteriormente, ya de por sí un hotel debe tener un constante aseo, ahora mucho más y en este caso si se está dando. Aparte se ha disminuido bastante el contacto con los huéspedes, estamos utilizando mucho las redes

**6. ¿Qué restricciones o prohibiciones considera que se deberían aplicar para tener seguridad en su trabajo?**

No considero que sea necesario aplicar restricciones a más de las normas de bioseguridad que ahora son obligatorias en distintos sectores. En realidad, estoy conforme con cómo se está haciendo todo ahora aquí en el hostel, como decía,

**7. en caso de tener dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿con qué departamento(s) trabajaría en conjunto y de qué manera?**

Si llegara a suceder el caso, debemos obligatoriamente comunicarnos con el ministerio de salud, ya que ellos deben determinar qué medidas tomar, solo en el caso fortuito de que no nos ayuden con una solución, se le debe indicar al huésped que se realice la

**Observaciones:** han optado por una conversación directa con el huésped a través de WhatsApp.

*Tabla A. 12 Ficha de entrevista de recepcionista Hostal Manso Pauline de la Torre.*

<b>Ficha de entrevista personal Administrativo de hotel Albemarle en Galápagos.</b>	
<b>Nombre del entrevistado:</b> Juliette Miranda	<b>Fecha de entrevista:</b> 06/07/2020
<b>Empresa:</b> Hotel Albemarle	<b>Cargo en la empresa:</b> Administradora
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Conocer que aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.</p>	
<p><b>Preguntas</b></p> <p>1. Actualmente los establecimientos de alojamiento deben cumplir con protocolos estrictos de bioseguridad. <b>¿Cuáles son sus principales preocupaciones y qué medidas quisieras que sean tomadas en cuenta para poder laborar de forma segura en el hostel?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>El envío de insumos antivirales desde continente y que sean permitidos por el Parque Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Aumenta el costo operativo, baja el aforo y no podemos subir la tarifa para no perder demanda.</li> <li>•Ya no existirán walk-ins porque para entrar al parque tienen que llegar con salvoconducto directamente requerido por el hotel.</li> <li>•Después de tomar todas las medidas de bioseguridad igual existe la posibilidad de que se contagien en alguna excursión, lleguen con el virus e infecten al personal e instalaciones y el nombre del hotel quede desprestigiado.</li> </ul> </div> <p>2. <b>¿Cree usted que el área de recepción y de limpieza son las más vulnerables debido a la interacción directa o indirecta con el cliente?</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>tanto Housekeeping como recepción tienen el mismo grado de vulnerabilidad. Housekeeping y recepción pueden contrarrestar el riesgo utilizando los equipos de protección adecuados. Depende el tamaño del Lobby y habitaciones, porque felizmente las habitaciones son grandes y el Lobby es abierto, por lo cual si existiese una persona que ingresara con el virus el riesgo de que se concentre en el entorno es menor.</p> </div> <p>3. Como establecimiento <b>¿han considerado algún tipo de capacitación de sus colaboradores para el uso de equipos de protección personal (EPP), de producto de limpieza o de la adecuada manera de manejar los desechos que se generen en el hostel?</b></p>	

Aún estamos cerrados, pero previo a la reapertura está estipulada la capacitación del personal.

**4. ¿Piensa que las medidas propuestas por el gobierno son las indicadas para la reapertura de establecimientos turísticos?**

No, porque para ingresar a las islas a los turistas les piden las pruebas de covid y a los residentes temporales/permanentes adicionalmente a esas pruebas les piden el APO "Aislamiento Preventivo Obligatorio" de 15 días, porque consideran que más riesgo existe en los residentes que vienen de continente y no los que vienen viajando por varios continentes.

No existe un cronograma en Isabela de inspección para la reapertura de establecimientos turísticos para la verificación de cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

No existen garantías de establecimientos de salud en la isla: solo dos respiradores artificiales, 3 camillas, doctores de rural (ningún doctor titulado) y sin pruebas de Covid.

**5. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Nuestro equipo multidisciplinario sigue actualizando el protocolo de reapertura, pero por el momento, considero que sí cuidan el bienestar del personal y de los huéspedes.

**6. ¿Qué restricciones o prohibiciones considera que se deberían aplicar para tener seguridad en su trabajo?**

Ya hemos estipulado la distancia social marcada en el piso, el uso obligatorio de mascarilla al ingresar al hotel, la desinfección del calzado y de manos, dispensadores de gel antibacterial en áreas comunes.

**7. en caso de tener dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿con qué departamento(s) trabajaría en conjunto y de qué manera?**

Se supone que, con el ministerio de Salud Pública, se informará y le tomarán las muestras para enviar a Santa Cruz y después de 8 días recibirá resultados; mientras tanto, deben estar en aislamiento preventivo obligatorio, obviamente en el hotel.

**Observaciones:** tienen semanas a la espera de la aprobación de su protocolo de bioseguridad para su reapertura.

**Tabla A. 13 Ficha de entrevista de Administradora del hotel Albemarle Juliette Miranda.**

## Ficha de entrevista para personal de Limpieza del hotel Hilton Colon de Guayaquil

**Nombre del entrevistado:** José Luis Balón Pinargote

**Fecha de entrevista:** 01/06/2020

**Hotel:** Hilton Colón Guayaquil

**Cargo en hotel:** Camarero

### Objetivo:

Conocer qué aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.

### Preguntas

1. Actualmente debido a la situación sanitaria del país, Guayaquil ha tomado las medidas necesarias para la protección y cuidado de sus ciudadanos. En el hotel que usted trabaja, **¿Qué medidas de precaución han sido tomadas en cuenta para laborar de manera segura?**

En cuanto a la bioseguridad el personal es respectivamente desinfectado, se toma la temperatura a diario y cada 4 horas. En el lavado de manos es constante; guantes y mascarillas se deben cambiar en un margen de 4 horas.

2. **¿Cree usted que el área de limpieza juega uno de los papeles más importante dentro del establecimiento, ya que la desinfección del hotel debe ser la adecuada para evitar cualquier tipo de contagio?**

Claro, la limpieza debe ser exhaustiva y con los materiales adecuados para garantizar a los huéspedes la bioseguridad dentro del hotel y por ende evitar un posible contagio. Serían entrar correctamente uniformado a la habitación, con el traje de bioseguridad, mascarillas, guantes, redencillas, botas, alcohol, sanitizante.

3. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal (EPP) y el manejo de productos de limpieza y desinfección de pisos y habitaciones del establecimiento?**

Claro que sí, el personal está en constantes cursos y talleres para mejorar los protocolos de limpieza y bioseguridad de productos de sanitización para así dar un buen servicio.

**4. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Sí, la empresa como tal ha implementado los protocolos necesarios para garantizar un debido manejo y así tener una buena bioseguridad para sus colaboradores y huéspedes.

**5. ¿Recibió usted alguna capacitación acerca de cómo manejar las diferentes situaciones ante alguna crisis sanitaria?**

Claro, para manejos y protocolos de limpieza.

**6. En caso de tener dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿con qué departamento(s) trabajaría en conjunto y de qué manera?**

Lo principal, dar aviso al departamento médico sobre la novedad para que haga su respectivo protocolo y así dar una rápida ayuda.

**Observaciones:**

Esta entrevista se realizó vía WhatsApp por audio, quedó abierta a cualquier interrogante que se presente a futuro.

*Tabla A. 14 Ficha de entrevista de camarero del Hotel Hilton Colón de Guayaquil  
José Balón.*

## Ficha de entrevista para Agentes de Seguridad del hotel Hilton Colon de Guayaquil

**Nombre del entrevistado:** Jorge Luis León Peralta

**Fecha de entrevista:** 01/06/2020

**Hotel:** Hilton Colón Guayaquil

**Cargo en hotel:** Agente de Seguridad

### Objetivo:

Conocer qué aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.

### Preguntas

1. Actualmente debido a la situación sanitaria del país, Guayaquil ha tomado las medidas necesarias para la protección y cuidado de sus ciudadanos. En el hotel que usted labora, **¿Qué medidas de precaución tomó su departamento para laboral de forma segura?**

- Se ha tomado el control diario del estado de salud de los trabajadores y que se cumpla los períodos de cuarentena respectivamente.
- Información sobre cómo realizar las tareas diarias y el uso de los equipos individuales como cubre bocas, lentes de seguridad y guantes.
- Señalización de las zonas de riesgos, carteles con consejos de prevención.
- Desinfección y sanitización de las habitaciones.
- Desinfección de todas las áreas del hotel.
- Colocación de suspensores y productos de desinfección en las entradas del hotel y de los restaurantes.

2. El área de Limpieza es fundamental para la bioseguridad del hotel, **¿Cree usted que ellos han recibido las capacitaciones e instrucciones adecuadas de su departamento?**

Sí, nuestro departamento se encarga de capacitar constantemente al personal del hotel en cuanto a medidas de riesgos se necesite. Hablando desde incendios, sismos y ahora pandemias.

3. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal?**

Sí, nuestro gerente del departamento de seguridad; es una persona muy preparada para estas situaciones y él constantemente nos instruye para que nosotros podamos cuidar el bienestar no solo de los huéspedes del hotel sino también de todo el personal que labora para esta empresa.

**4. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Fueron las acertadas?, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Sí, totalmente las acertadas ya que estas normas que nos impartieron en el hotel me sirvieron para poder implementar en mi casa. Pues una persona enferma no sería la adecuada para poder velar por la seguridad de una sana. En cuanto a mi lugar de trabajo son las necesarias ya que no solo el personal que labora en la empresa se siente satisfecho con las medidas, sino que también el huésped pues él siente que nosotros en realidad estamos preocupados por su bienestar.

**5. En caso de presentarse dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿Cuál es el protocolo que usted como agente de seguridad debe seguir?**

Mi función es realizar un informe a mi jefe directo y gerente general, en el que ellos tomarán las medidas necesarias y las debidas precauciones como mantenerlos en la habitación y esperar que lleguen las personas competentes que sería el Ministerio de Salud donde ellos decidirán la última palabra en cuanto a su recuperación. Si pueden guardar cuarentena dentro de la habitación según su diagnóstico o ser llevado a una unidad médica.

**Observaciones:**

Como complemento a la entrevista el señor León me comento que aparte de ser del departamento de seguridad del hotel, como empleado fue puesto en cuarentena dentro del hotel para poder cuidar y velar por la seguridad de todos, quedaron como huéspedes para así evitar la entrada y salida del personal.

*Tabla A. 15 Ficha de entrevista de Agente de seguridad del Hotel Hilton Colón de Guayaquil Jorge León.*

<b>Ficha de entrevista para Agentes de Seguridad del hotel Hilton Colon de Guayaquil</b>	
<b>Nombre del entrevistado:</b> Javier Torres	<b>Fecha de entrevista:</b> 01/06/2020
<b>Hotel:</b> Hilton Colón Guayaquil	<b>Cargo en hotel:</b> Jefe Inmediato de Agentes de Seguridad
<b>Objetivo:</b>	
Conocer qué aspectos consideran fundamentales dentro de la organización, para el debido funcionamiento del establecimiento considerando las medidas de bioseguridad.	
<b>Preguntas</b>	
<p><b>1. Actualmente debido a la situación sanitaria del país, Guayaquil ha tomado las medidas necesarias para la protección y cuidado de sus ciudadanos. En el hotel que usted labora, ¿Qué medidas de precaución tomó su departamento para trabajar de forma segura?</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien, como primer punto nos reunimos Gerencia General y mi departamento para elaborar un manual donde se dirija al personal de manera adecuada y segura ante esta crisis sanitaria.</li> <li>• Evaluamos a cada una de las personas que elaboran en el hotel para que puedan cumplir su cuarentena dentro de él, para que ellos no sientan el miedo de un posible contagio.</li> <li>• Señalética adecuada y de distancia por todas las áreas del hotel.</li> <li>• Colocación de suspensores de higiene por todas las áreas del hotel.</li> <li>• Capacitación constante del departamento.</li> </ul>	
<p><b>2. El área de Limpieza es fundamental para la bioseguridad del hotel, ¿Cree usted que ellos han recibido las capacitaciones e instrucciones adecuadas de su departamento?</b></p>	
<p>Claro que sí, con lo ya mencionado anteriormente nuestro departamento se ha encargado de instruir constantemente al personal de limpieza. Aunque cabe recalcar que lo más importante es la unión de todos los departamentos para un mejor control de las instalaciones y control de nuestros colaboradores y huésped.</p>	
<p><b>3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación con respecto al uso de equipo de protección personal?</b></p>	
<p>Claro, en este tema de pandemia las capacitaciones son constantes ya que nos ayudan a sobrellevar la situación y emplear medidas acertadas ante un posible contagio. Tanto en el departamento de seguridad como en el de cocina, recepción, lavandería, costurería, salón de eventos que eventualmente está cerrado, y demás áreas del hotel. Sobre todo, las capacitaciones hoy en día son por seguridad, por conocimiento y por prevención.</p>	

**4. Tomando en cuenta las medidas de precaución que adoptó su establecimiento, ¿Fueron las acertadas?, ¿Cree usted que estas cuidan de su bienestar y de los huéspedes?**

Sí totalmente, nosotros como departamento de seguridad contamos con nuestro protocolo de bioseguridad. Al implementar nuestro protocolo vemos que la retroalimentación de nuevas medidas ha generado positivismo en nuestros colaboradores y huéspedes porque al estar contentos se sienten seguros y obviamente al sentirse seguros hacen que las medidas de precaución no se vean como obligación, sino que ya sean normas que se adaptan a nuestro vivir.

**5. En caso de presentarse dentro del hotel un huésped con síntomas de Covid-19 ¿Cuál es el protocolo que usted como agente de seguridad debe seguir?**

Gracias a Dios, nosotros como empresa Hilton no hemos tenido ningún caso de Covid-19. De presentarse un caso de Covid-19 nosotros tenemos nuestro protocolo que sería en mi caso realizar un reporte a Gerencia General, llamar a un ente de salud para que realice las pruebas necesarias y diagnostique al paciente. Comunicar a un familiar, de ser necesario permitir que la persona infectada haga su cuarentena dentro del hotel o si es un caso más grave ser llevada a un centro de salud más cercano.

**Observaciones:**

Aparte de trabajar como agente de seguridad del Hotel Hilton Colón, es bombero voluntario y trabaja en una fundación que ahora por la crisis sanitaria brinda ayuda a personas de bajos recursos económicos.

*Tabla A. 16 Ficha de entrevista de Técnico de Seguridad del Hotel Hilton Colón de Guayaquil Javier Torres.*

## Ficha de Observación

 <b>FCSH</b> <small>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS</small>				<b>Ficha de observación de áreas del hostel Nucapacha</b>	
<b>Objetivo:</b> Identificar principales áreas del Hostel Nucapacha para delimitar el diseño de la norma.			<b>Empresa:</b> Hostel Nucapacha		<b>Nombre del observador:</b>
					<b>Fecha:</b>
<b>Áreas del hostel</b>	<b>Capacidad de personas</b>		<b>recursos</b>	<b>observaciones</b>	
	<b>real</b>	<b>actual</b>			
<b>Recepción</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1 vitrina con libros</b> <b>1 dispensador de gel antibacterial</b> <b>1 celular, 1 nevera, 1 computadora</b> <b>1 celular, 1 teléfono convencional</b> <b>Mobiliario de recepción con silla.</b>	Se colocó una mampara de protección, se colocó un dispensador de gel antibacterial y se retiró el computador de uso del huésped	
<b>Sala de estar</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2 muebles grandes, 2 muebles simples, 1 cojín.</b> <b>1 tv con consola de ps4 y control de tv.</b> <b>1 ventilador</b>	Se retiró un mueble grande del lugar quedándose con dos muebles simples	
<b>Comedor</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3 mesas rectangulares</b> <b>6 bancas rectangulares</b> <b>1 mesa rectangular en la pared y 3 bancos.</b>	se retiró una mesa y 4 bancas rectangulares de un total de 3 mesas y 6 bancas	
<b>Cocina</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1 cocina, 1 microondas, 2 neveras, 1 bodega, 1 filtro de agua, lavadero, mobiliario de cocina, 1 tacho de basura.</b>	Por el momento solo es uso del personal del hostel	
<b>Piscina y Área social piscina</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>8 mesas</b> <b>32 sillas</b>	Se retiró 3 mesas y 22 sillas de un total de 8 mesas y 32	

			<b>1 hamaca, 1 bar con 3 sillas.</b>	sillas por la reducción del aforo
<b>lavandería</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1 lavadora y 1 secadora.</b>	Es solo uso de personal y dispone de una lavadora y una secadora
<b>habitaciones</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>2 simples, 1 doble, 2 triples, 2 cuádruples, 3 quintuples, 5 matrimoniales, 2 dormitorios.</b>	Se cerraron 5 habitaciones 2 triples, una quintuple y los dos dormitorios
<b>Baños compartidos</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>Baños compartidos.</b>	No están funcionando dos baños compartidos. El resto está designado uno para cada reserva de habitación.

*Tabla A. 17 Ficha de observación de áreas del Hostal Nucapacha.*

## Prototipo de Baja infografías

### Especificaciones Generales



Ilustración A. 3 Infografía de Especificaciones Generales del Protocolo de Bioseguridad.

## Medidas de Bioseguridad previas al ingreso del Hostal



### Medidas de Bioseguridad Previas al Ingreso del Hostal

#### Uso de mascarilla y control de temperatura

Se deberá verificar el uso de mascarilla y toma de temperatura la cual debe ser menor a 38°C





#### lavado de manos

Se debe lavar las manos con agua y jabón por aproximadamente 40 o 60 segundos

#### Uso de gel Antibacterial

Luego del lavado de manos se debe colocar gel antibacterial en ambas manos





#### Desinfección del Equipaje

se deberá rociar alcohol sobre el equipaje u objetos que lleve el huésped antes del ingreso al establecimiento

#### Desinfección del calzado

Se deberá colocar ambos pies sobre la bandeja de desinfección de calzado antes de entrar



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD ANTES DE INGRESAR AL HOSTAL NUCAPACHA

Ilustración A. 4 Infografía de Medidas de Bioseguridad Previas al Ingreso del Hostal.



## Medidas de Bioseguridad en áreas comunes del hostal

### Recepción



- Uso de mascarilla obligatorio.
- Desinfectar mostrador y equipos constantemente.
- Mantener distancia mínima de 30cm de la mampara de protección.
- Información gráfica visible de medidas de bioseguridad
- Dispensador de gel antibacterial.
- No uso de revistas y periódicos.
- Desinfectar llaves de habitaciones antes y después del uso.

### Sala de Estar

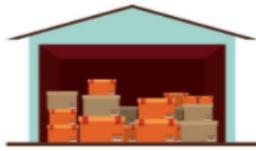


- Uso de mascarilla obligatorio
- Desinfectar muebles, cojines, mesas y control de Tv de manera constante.
- Información gráfica visible de medidas de protección
- Colocar un Dispensador de gel antibacterial
- No uso de revistas y periódicos.
- Especificar capacidad de aforo en el área.

### Cocina



- Uso de mascarilla obligatorio
- Desinfección y limpieza de mesones, mobiliario, equipos y utensilios de cocina antes y después de su uso.
- Información gráfica visible de medidas de protección
- Especificar capacidad de aforo en el área.
- productos alimenticios deben ser debidamente empacados para su almacenaje en frío.



### Bodega de almacenamiento

- La recepción de productos de limpieza o de alimentos debe ser bajo medidas básicas de bioseguridad.
- El área de almacenaje debe estar limpia y ordenada
- Desinfectar los productos antes del almacenaje.
- Colocar en orden según categoría y tipo de producto.
- Antes y después de utilizar algún producto se debe desinfectar las superficies..



### Lavandería

**El uso de mascarilla y guantes debe ser obligatorio para la persona encargada del proceso de lavado y desinfección de ropa.**

#### **servicio al huésped**

- se proporcionara una gaveta plástica para colocar la ropa
- la gaveta deberá ser entregada en recepción.
- se debe desinfectar las superficies de la gaveta al recibirlas y al entregarlas al huésped.

#### **servicio interno del establecimiento**

- colocar cortinas, toallas y ropa de cama en tachos diferentes.
- lavar por separado según el tipo de material.
- uso de productos de limpieza y desinfección durante el proceso.

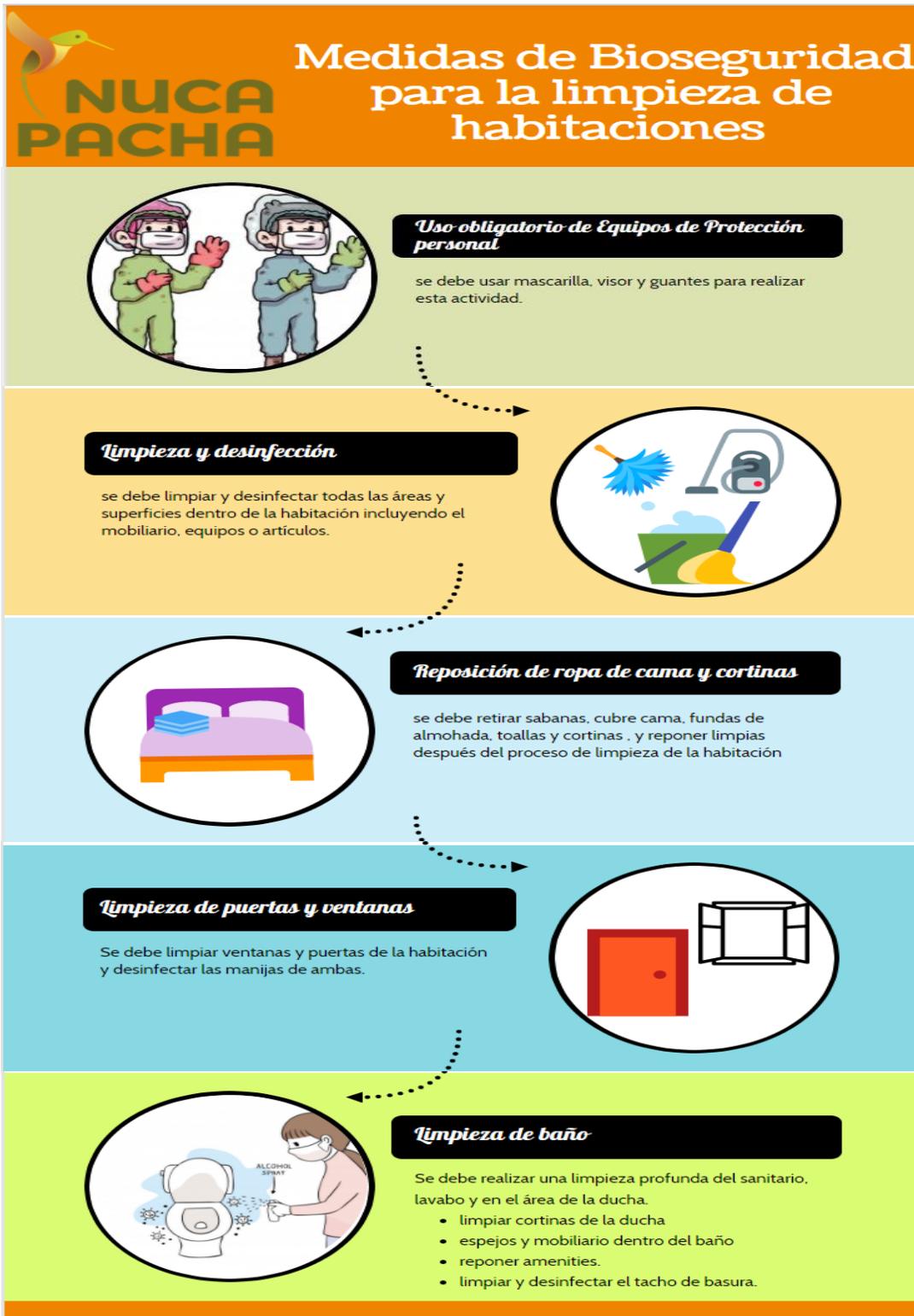


### piscina y Área social

- Especificar capacidad de aforo del área.
- colocar información gráfica de medidas de bioseguridad para esta área.
- mantener el distanciamiento de 2 metros entre mesa y sillas.
- desinfectar mesas y sillas constantemente
- limpiar y desinfectar el área de la piscina.
- El baño y ducha deberá ser constantemente desinfectado

*Ilustración A. 5 Infografía de Medidas de Bioseguridad en áreas comunes del Hostal.*

## Medidas de Bioseguridad para la limpieza de habitaciones



**Ilustración A. 6 Infografía de Medidas de Bioseguridad para la limpieza de Habitaciones.**

Prototipo de Alta documento de protocolo de Bioseguridad del Hostal.



*Ilustración A. 7 Protocolo de Bioseguridad para áreas de Recepción y Regidurías de Pisos del Hostal NUCAPACHA*

## Contenido

<b>Objetivo</b> .....	3
<b>Alcance</b> .....	3
<b>Marco legal</b> .....	3
<b>Especificaciones generales para huéspedes y colaboradores</b> .....	3
<b>Protocolo de Arribo al Establecimiento y área de Recepción.</b> .....	4
<b>Sala de Estar</b> .....	5
<b>Comedor</b> .....	6
<b>Cocina</b> .....	6
<b>Limpieza y desinfección de habitaciones y baños del establecimiento</b> .....	7
<b>Piscina y Patio</b> .....	8
<b>Área de lavandería</b> .....	9
<b>Almacenamiento de alimentos y productos de limpieza en bodega del establecimiento</b> .....	10
<b>Manejo de desechos</b> .....	11
<b>Recomendaciones</b> .....	12

## Objetivo

Identificar y Asegurar que todos los procesos de la operatividad del hostal se realicen de manera adecuada según los principios de bioseguridad, para promover el cuidado de la salud de los colaboradores y huéspedes del Hostal Nucapacha.

## Alcance

Al Hostal Nucapacha y establecimientos de alojamientos turísticos con características similares.

## Marco legal

Constitución de la Republica del Ecuador

Ley orgánica de salud

Ley de turismo

Reglamento General de Alojamientos Turísticos

Manual del Comité de Operaciones de Emergencia (COE)

## Especificaciones generales para huéspedes y colaboradores

- a) Uso de mascarillas de protección dentro del establecimiento
- b) Distanciamiento interpersonal de 2 metros
- c) Respetar la capacidad de aforo en cada área del establecimiento.
- d) Lavado constante de manos
- e) Utilizar las áreas designadas por el Hostal

Acatar las especificaciones proporcionadas por el establecimiento

## Protocolo de Arribo al Establecimiento y área de Recepción.

- A la llegada al establecimiento se debe verificar el uso de equipo de protección personal (EPP). obligatorio el uso de mascarilla.
- Se tomará la temperatura, la cual debe ser menor a 37.5 °C
- Se deberán lavar las manos con agua y jabón al ingreso al hostel. Para lo cual existe un lavabo provisional.
- Se facilitará alcohol gel al 70% previo al ingreso de las instalaciones.
- Se procederá a desinfectar el equipaje del huésped, al cual se le roseará alcohol en las superficies del equipaje.
- Toda persona antes de ingresar deberá desinfectar su calzado en la bandeja de desinfección ubicada al ingreso del establecimiento.

Una vez realizado este proceso de verificación y desinfección se podrá realizar el check-in en el área de recepción, para lo cual se deben seguir las siguientes indicaciones:

- Al ingresar al establecimiento se deberá indicar cuantas personas pueden estar en el área de recepción. Si hay una mayor cantidad a la permitida deberán esperar su turno. Capacidad actual 1 huésped
- El uso de mascarilla es obligatorio en este espacio.
- De forma frecuente se deberá desinfectar el mostrador antes y después de atender a un huésped.



- Se debe colocar información gráfica en lugares visibles, sobre las medidas básicas de protección personal.
- Se deberá colocar un dispensador de gel desinfectante para uso del huésped.
- Revistas y periódicos deben ser quitados temporalmente de esta área, ya que son un medio de transmisión potencialmente peligrosos del virus.
- Se facilitará el cuestionario de sintomatología covid-19 al Huésped, siguiendo las indicaciones del Ministerio de Turismo.
- Las llaves de las habitaciones deberán ser desinfectadas antes de la entrega al huésped y al momento de recibirlas.
- Para cobro y pagos se deberán desinfectar las manos antes y después de recibir el dinero, se deberá priorizar pagos a través de transacciones online.

### **Sala de Estar**

- El uso de mascarilla es obligatorio en esta área común
- No uso de revistas y periódicos ya que son medios de transmisión directa del virus al huésped.
- Información gráfica de capacidad de aforo permitido en el área. (2 Huésped)
- Colocación de dispensar de gel antimaterial con base de alcohol del 70% de preferencia automático, para alentar la higiene y garantizar la asepsia.
- Desinfección total y constante del área, sillones, mesas, computadores, tv, control de tv antes y después de su uso.
- Colocación de señalética referente al distanciamiento (mínimo de 2 metros)
- Colocación de señalética de sanitización en varios idiomas para concientizar al huésped y evitar la expansión del virus.



5

## Comedor

- Determinar el número de personas por mesa de acuerdo con el estilo del mobiliario y a su capacidad de aforo. (actual 4 huéspedes)
- Reacomodación de las mesas y sillas para asegurar la sana distancia (mínimo 2 metros).
- Desinfección del área mesas, sillas, y todo el mobiliario que el huésped hará uso.
- Colocación de señalética referente al distanciamiento (mínimo de 2m)
- Los artículos de contacto para el huésped desinfectarlos antes y después de su uso.
- La vajilla lavarla con agua tibia y detergente, secarla con un paño de cocina por separado y eliminar los guantes que se usaron para el aseo.
- Cambiar mantelería de ser el caso después de que el huésped haya hecho su uso.
- Asegurar y supervisar la correcta aplicación de las medidas de seguridad, higiene y distancia.

## Cocina

- El uso de mascarilla es obligatorio en esta área.
- Colocación de señalética de aforo permitido (2 huéspedes)
- Se debe colocar información gráfica visible de medidas de protección en el lugar.
- Desinfección y limpieza de mesones, mobiliario, equipos y utensilios de cocina antes y después de su uso.
- Los productos alimenticios deben ser debidamente empacados para su almacenaje en frío o a temperatura ambiente.



## Limpeza y desinfección de habitaciones y baños del establecimiento

Esta actividad la deberá realizar el personal de limpieza del establecimiento siguiendo las medidas detalladas a continuación:

- El uso de mascarilla, visor y guantes debe ser obligatorio para realizar esta actividad.
- Se debe realizar un procedimiento de limpieza y desinfección de todas las áreas dentro de la habitación (cama, mobiliario, lámparas, ventilador y baño)
- Las superficies deben limpiarse y desinfectarse antes de la entrega de la habitación al huésped.
- Se deben retirar sábanas, cubre camas y toallas de las habitaciones después del check-out y ser reemplazadas en su totalidad.
- Ventanas y puertas deben ser desinfectadas de forma regular.

Para la correcta Limpieza del baño dentro de las habitaciones se deberá aplicar las siguientes recomendaciones:

- Se debe realizar una limpieza Profunda en lavabos y batería sanitaria, la cual no debe presentar ningún tipo de residuo en sus superficies.
- Regaderas, cortinas de baño, antideslizantes y demás implementos deberán ser debidamente limpiados y desinfectados después de su uso.
- Los amenities y el papel sanitario deberá ser reemplazado en su totalidad en el proceso de limpieza.

Para los baños de uso compartidos dentro del establecimiento se deberá realizar el mismo procedimiento antes mencionado. A diferencia que estos deberán ser desinfectados de forma más continua.



## Piscina y Patio

El área social de la piscina al ser el sitio con mayor capacidad de aforo dentro de las áreas comunes del establecimiento se deberán realizar las indicaciones detalladas a continuación:

- Establecer capacidad de aforo (actualmente 10 huéspedes)
- Reacomodación de sillas y mesas Para mantener una distancia mínima de 2 metros.
- Desinfección total del área y mobiliario que tienen contacto con el cliente: sillas, mesas, sombrillas, duchas, etc.
- Se debe colocar señalética referente al distanciamiento (mínimo de 2 metros)
- Colocación de dispensador de gel antibacterial con base de alcohol del 70% de preferencia automático, para alentar la higiene y garantizar la asepsia.
- El área de la piscina limpiar y desinfectar con cloro residual (1.5 partes por millón con un PH de 6.8). o medidas aplicadas por el establecimiento.
- Colocación de un área exclusiva para entrega de toallas o una gaveta para depósito de toallas sucias.
- Asegurar y supervisar la correcta aplicación de las medidas de seguridad, higiene y distancia.



## Área de lavandería

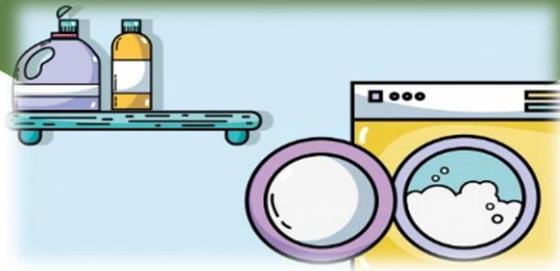
Las medidas que deben ser implementadas en esta área responden a las necesidades internas como establecimiento y al servicio prestado al huésped, por lo cual se deben seguir las siguientes medidas, tomando en cuenta que en esta área su capacidad será de 1 persona.

Para el servicio de la lavandería al huésped se deberán seguir las siguientes indicaciones:

- El uso de mascarilla y guantes debe ser obligatorio para la persona encargada del proceso de lavado y desinfección de ropa.
- Se debe proporcionar una gaveta plástica en donde el huésped deberá colocar la ropa.
- Para el servicio de lavandería la gaveta deberá ser entregada debidamente cerrada en la recepción del establecimiento.
- Se deberá desinfectar las superficies de la gaveta plástica al momento de recibirla y al entregarla al huésped.

Para el proceso de lavado de ropa de cama, toallas y cortinas del establecimiento se deberán tomar las siguientes medidas de bioseguridad.

- El uso de mascarilla, guantes y visor debe ser obligatorio para esta actividad.
- Al retirar se deben colocar cortinas y ropa de cama en tachos diferentes.
- El uso de productos de limpieza y desinfección deberá ser de acuerdo al tipo de material.



## Almacenamiento de alimentos y productos de limpieza en bodega del establecimiento

Para el proceso de almacenaje de los productos de limpieza y de alimentación se deberán realizar las siguientes acciones:

Para el almacenamiento de productos de limpieza:

- La recepción de productos de limpieza y desinfección deberá ser bajo las medidas de bioseguridad básicas. (desinfección sobre las superficies del producto)
- El área de almacenaje debe de estar limpia y ordenada.
- Se colocarán dentro del área de almacenaje según la categoría y tipo de producto.
- Se deberá desinfectar las superficies del producto cada vez que sea utilizado por el personal de limpieza.

Para el almacenamiento de productos de alimentación:

- Desinfectar las superficies de los productos antes del almacenaje
- Los productos alimenticios deberán ser almacenados en un lugar fresco y seco
- Mantener el orden y limpieza dentro de la bodega.
- Antes y después de la utilización de algún producto se deben desinfectar las manos y desinfectar las superficies de los productos.



10

## Manejo de desechos

- Para el manejo de desechos dentro del establecimiento se deberán seguir las siguientes indicaciones:
- El personal encargado de la manipulación de los desechos debe tener una capacitación previa.
- El uso de EPP es obligatorio para el desarrollo de esta actividad.
- El hostel debe contar con variedad de fundas en tamaño, colores o números para que puedan cumplir con la función que se le designe.
- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas deben ir en la funda 1 (áreas comunes y habitaciones). Cuando este llena rociarla con la solución desinfectante de acuerdo con el Protocolo de manejo de desechos ante el coronavirus COVID-19.
- Los desechos recolectados en el área de la cocina se deben incluir en la funda 2, estos desechos serán recolectados acorde la modalidad que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado.
- Para los desechos generados en los baños compartidos se deberán colocar en una bolsa al igual que los desechos del área de cocina.
- Una vez recolectados los desechos se deben mantener en lugares adecuados y fuera del alcance de los huéspedes.
- Realizar el lavado de manos adecuado después de la manipulación de desechos.



## Recomendaciones

- Considerar el uso obligatorio de equipos de protección personal (EPP) durante todos los procesos que se realicen dentro del establecimiento.
- La limpieza de superficies de áreas comunes debe ser constante para evitar cualquier tipo de propagación de enfermedades.
- Controlar constantemente el aforo en las distintas áreas del Hostal.
- Verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad dispuestas en el protocolo.