

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un manual de funcionamiento de residencias sanitarias para
hoteles 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

María Fernanda Delgado Delgado

María Belén Vélez Mariño

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a mi familia, en especial a mis padres y mi abuelita quienes han sido mi pilar fundamental desde siempre. Cada uno de mis logros han sido gracias a ustedes, por enseñarme a ser perseverante y constante en alcanzar mis objetivos. Y no menos importante, se lo dedico al ser más maravilloso que Dios me pudo obsequiar, mi pequeña y dulce Mía Rafaella.

María Fernanda Delgado Delgado.

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mis padres, quienes han sido mi soporte a lo largo de mi vida y siempre me han apoyado. A mi hermana mayor Andrea, quién me enseñó que dejar el camino a medias no es una opción y que siempre debo terminar lo que empiezo. A mi amiga Paola, quien estuvo conmigo en los mejores y peores momentos de mi vida universitaria y nunca me abandonó. A mi compañera y amiga de tesis, Fernanda, por siempre darme ánimos cuando más lo he necesitado. Todo lo que he logrado es gracias a ustedes.

Vélez Mariño María Belén

AGRADECIMIENTOS

De antemano agradezco a Dios por permitirme culminar una de las fases más importante de mi vida, por llenarme de bendiciones y por guiarme día a día. A mi compañera Belén, por haber sido muy comprensiva durante este proceso, pero más aún le agradezco por haber estado presente desde el inicio de mi vida universitaria. Y pues no podía faltar mi mayor agradecimiento a ti, por nunca dudar de mis capacidades, por siempre estar presente y sentir este proyecto como uno de tus logros, ¡porque juntos LO LOGRAMOS!

María Fernanda Delgado Delgado.


AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a Dios y la Virgen María Auxiliadora quienes me cuidan día a día y han permitido que cumpla una de las metas que tanto me proponía y a mi familia que siempre ha sido mi pilar y apoyo en cada momento.

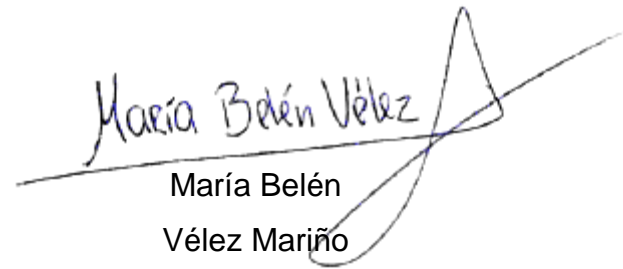
Vélez Mariño María Belén

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *María Fernanda Delgado Delgado* y *María Belén Vélez Mariño* 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”



María Fernanda
Delgado Delgado



María Belén
Vélez Mariño

EVALUADORES



MBA. Ivonne Antonieta Martín Moreno
PROFESOR / TUTOR DE LA MATERIA

RESUMEN

El Covid-19 ha sido el tema más importante a nivel mundial desde el año 2020, causando así fuertes impactos en distintos sectores económicos, entre ellos el sector hotelero y el sector sanitario. El presente proyecto consiste en el diseño de un manual de funcionamiento de residencias sanitarias para hoteles 5 estrellas en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de incrementar la tasa de ocupación hotelera y evitar el colapso en el sistema sanitario. Para la confrontación de esta problemática se utilizaron las siguientes herramientas que forman parte de la metodología design thinking: se realizaron entrevistas estructuradas a representantes del sector hotelero y sanitario para conocer su opinión respecto a la problemática. Se hizo uso de la revisión bibliográfica para indagar las estrategias que se llevaron a cabo en otros países, y de tal manera analizarlas con las alternativas implementadas en Ecuador. Se elaboraron fichas de observación para identificar los establecimientos que podían convertirse en residencias sanitarias. En base a estos resultados podemos concluir que Guayaquil cuenta con la infraestructura hotelera necesaria para la implementación de residencias, que el manual tiene la aprobación por parte de profesionales en el ámbito turístico y que la implementación de este tipo de proyectos es efectiva en otros países. Cabe recalcar que la aplicación de este manual es de fácil adaptabilidad en hoteles 5 estrellas, ya que cuentan con protocolos establecidos que se adecuan a este tipo de eventualidades.

Palabras Clave: Covid-19, Design Thinking, Ocupación Hotelera, Residencias Sanitarias.

ABSTRACT

Covid-19 has been the most important issue worldwide since 2020, thus causing strong impacts in different economic sectors, including the hotel sector and the health sector. This project consists of the design of an operating manual for health residences for 5-star hotels in the city of Guayaquil, to increase the hotel occupancy rate and avoid the collapse of the health system. To confront this problem, the following tools that are part of the design thinking methodology were used: structured interviews were carried out with representatives of the hotel and health sector to find out their opinion regarding the problem. The bibliographic review was used to investigate the strategies that were carried out in other countries, and in such a way to analyze them with the alternatives implemented in Ecuador. Observation cards were prepared to identify the establishments that could become health residences. Based on these results, we can conclude that Guayaquil has the necessary hotel infrastructure for the implementation of residences, that the manual has the approval of professionals in the tourism field and that the implementation of this type of projects is effective in other countries. It should be noted that the application of this manual is easily adaptable in 5-star hotels, since they have established protocols that are adapted to this type of eventuality.

Keywords: Covid-19, Design Thinking, Hotel Occupancy, Sanitary Residence

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	7
RESUMEN	1
<i>ABSTRACT</i>	2
ÍNDICE GENERAL	3
ABREVIATURAS.....	5
SIMBOLOGÍA.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
CAPÍTULO 1	9
1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción del problema.....	9
1.2. Justificación del problema.....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo General	11
1.3.2. Objetivos Específicos.....	11
1.4. Marco teórico	12
1.4.1. Hoteles españoles solidarios frente al Covid-19.....	12
1.4.2 Airbnb y Francia se asocian para ayudar al personal sanitario	14
1.4.3 Impacto positivo del Covid-19: El ejemplo positivo del Hilton.....	14
1.4.4 Impacto de Covid-19: ¿Cómo responde Marriott International?	15
CAPÍTULO 2	17
2. METODOLOGÍA.....	17
CAPÍTULO 3	19
3. RESULTADOS.....	19

3.1.	Análisis de las estrategias implementadas en otros países frente al COVID1919	
3.1.1.	Análisis general.....	23
3.2.	Elaboración de la base de datos de la oferta hotelera de la ciudad de Guayaquil.....	25
3.3.	Diseño del manual de funcionamiento de residencias sanitarias.....	28
CAPÍTULO 4		29
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
4.1.	Conclusiones	29
4.2.	Recomendaciones	30
BIBLIOGRAFÍA		32
APÉNDICES.....		34

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
COVID-19	Coronavirus 2019
OMS	Organización Mundial de la Salud
UCI	Unidad de Cuidados Intensivos
ACCOR	Asociación de Varios Hoteles Franceses
ERTE	Expediente de Regulación Temporal de Empleo
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
EPP	Equipo de Protección Personal
SGS	Sistema de Gestión de Seguridad
APO	Aislamiento Preventivo Obligatorio
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
PCR	Reacción en Cadena de la Polimerasa
MIR	Médico Interno Residente

SIMBOLOGÍA

€ Euro

\$ Dólar americano

% Porcentaje

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.3.2.1 Base de datos del catastro turístico de alojamiento	26
Figura 3.2.2 Establecimientos registrados en el portal del MINTUR	26
Figura 3.3 Información descrita en las fichas de observación	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Donaciones por los Hoteles.....	13
Tabla 3.1 Principales propuestas ejecutadas en los países a nivel mundial.....	22
Tabla 1.1 Alternativas implementadas en otros países.....	24
Tabla 1.1 Base de datos de la oferta hotelera.....	27

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El Covid 19 fue uno de los temas más abordados y de mayor importancia para la comunidad científica en el año 2020, pues causó un fuerte impacto en diferentes campos; el efecto que ocasionó en el flujo turístico es uno de los ejemplos más claros y que se puede tomar en consideración al momento de establecer medidas de respaldo para cualquier tipo de evento inesperado o desastre natural.

Más de 85 millones de personas han sido contagiadas y por defecto, ha generado 1,8 millones de decesos aproximadamente. Se cree que estas cifras en realidad son superiores, puesto que se pasaron por alto millones de positivos durante los primeros meses de la pandemia.

Ecuador fue inicialmente uno de los países sudamericanos más afectados por el coronavirus, ya que en abril de 2020 llegó a ser la nación con mayor cantidad de contagios per cápita en la región. Entre otros problemas, se encuentra la profunda crisis económica en la que cayó el país, sobre todo, el sector turístico. Una de sus secciones más importantes, como lo es el hotelero, se vio drásticamente afectada debido a las bajas tasas de ocupación y por ende pocas ventas de sus servicios. Esto se tradujo en un gran déficit económico en sus negocios, tomando en cuenta el decremento que se originó en el movimiento de masas debido a los cierres de fronteras, prohibiciones internacionales e incluso el temor de emprender un viaje por parte de los turistas.

En otros países, el sector hotelero ha implementado diferentes alternativas tales como vincularse con otras industrias. En varios casos se ha trabajado con el sector sanitario para generar beneficios mutuos y sobrevivir al impacto de la pandemia, las cuales también se pretenden aplicar en el Ecuador.

1.1. Descripción del problema

A principios de marzo de 2020, los sectores económicos que aportan al crecimiento del país se vieron afectados a causa de la pandemia por COVID 19.

Debido a la emergencia sanitaria, el sector hotelero tuvo un decremento del 70.2% en la llegada de extranjeros con respecto al año 2019, lo cual generó que su tasa de ocupación baje al 9% (El Universo, 2020). El Ministerio de Turismo, en su informe de rendición de cuentas del año 2020, menciona que las ventas en el sector turístico bajaron en un 49.5%, representando una pérdida de USD 2.772 millones. Esto ocasionó que algunos de los establecimientos hoteleros cerraran definitivamente sus operaciones y que otros optaran por un cierre temporal, generando una tasa de desempleo del 13.3% (Ministerio de Turismo, 2021).

También se debe recordar que Guayaquil fue una ciudad gravemente afectada por el COVID. Su punto de quiebre se reflejó a inicios de abril de 2020, cuando su sistema sanitario colapsó debido al exceso de pacientes en los hospitales. Una de las más tristes realidades es que las cifras entregadas por el Ministerio de Salud Pública no concordaban con las realidades físicas en los hospitales, ya que autoridades aseguraban que el porcentaje de ocupación era del 60%; sin embargo, muchas de las víctimas fallecieron en sus hogares sin ningún tipo de atención médica por la falta de camas disponibles (Universo, 2020).

Esta situación, sumada a la poca colaboración por parte del Gobierno, ha generado un gran déficit económico en las entidades hoteleras y una sobrepoblación en los hospitales que brindan servicios sanitarios a los más necesitados.

1.2. Justificación del problema

En la actualidad, las principales fuentes de ingreso del país se han visto altamente afectadas a causa de la pandemia, siendo uno de estos, el sector turístico. Los establecimientos hoteleros han tenido un fuerte decrecimiento de sus ventas debido a sus bajas tasas de ocupación.

A pesar de que existe un nuevo plan de vacunación contra el COVID-19, no se asegura la inmunización completa; es decir, existe la posibilidad de infección y transmisión del virus de personas ya vacunadas. Según menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS), aún es pronto para conocer la

duración de la inmunidad que las vacunas confieren, pues esto se debe a ciertos factores como su fabricación, la distribución de estas en los diferentes sectores, la eficiencia y rapidez con la que actúa en las personas e incluso la aparición de nuevas variantes.

La presente investigación pretende trabajar de la mano entre el sector hotelero y el sector sanitario para contribuir conjuntamente en ambas áreas durante la pandemia. Es importante buscar una solución inmediata para elevar las ventas de los hoteles, así como evitar el colapso sanitario en los hospitales; desviando pacientes en recuperación o con síntomas leves hacia las habitaciones de dichos establecimientos de alojamiento.

Además, este proyecto aporta en la diversificación del producto hotelero, ofreciendo sus servicios complementarios ante catástrofes o eventualidades externas en la ciudad de Guayaquil.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual de funcionamiento de residencias sanitarias para hoteles de la ciudad de Guayaquil que evite el colapso del sistema sanitario e incremente el nivel de ocupación en la industria hotelera.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar las diferentes estrategias que se llevaron a cabo durante la pandemia en los países referentes, mediante revisión bibliográfica para el desarrollo del manual de funcionamiento.
- Elaborar una base de datos de la oferta hotelera de la ciudad de Guayaquil mediante fichas de observación para convertirse en residencia sanitaria.
- Establecer los procesos que se llevarán a cabo en el manual de funcionamiento de residencias sanitarias de la ciudad de Guayaquil.

1.4. Marco teórico

El 10 de marzo de 2019, la Organización Mundial de Salud declaró oficialmente a la variante familiar del coronavirus (Covid-19) como una situación de pandemia. Este virus y su rápido esparcimiento trajo graves consecuencias sanitarias, económicas, políticas y sociales a muchas naciones.

Es por esta razón que muchos de estos países han tomado medidas en diversos ámbitos para mitigar el impacto negativo que ha dejado la pandemia. Uno de estos es el ámbito turístico, que tuvo que fusionarse con otros sectores y trabajar a la par para hacer frente a la crisis del Covid-19.

A continuación, se presentarán diversos casos en distintos países, en donde específicamente el sector hotelero ha colaborado con otros sectores para beneficios de ambos.

1.4.1. Hoteles españoles solidarios frente al Covid-19

Durante la primera ola de Covid-19, el sistema sanitario español colapsó debido al creciente número de pacientes en los hospitales y sobre todo en las camas UCI. En este contexto, los hoteles, que tuvieron una gran pérdida económica, se asociaron para dar una mano al sector sanitario y hacer frente a la pandemia. Entre los principales actos estuvieron:

- **Hoteles medicalizados como residencias sanitarias**

Los establecimientos de alojamiento ofrecieron sus camas al sector sanitario en distintas partes del país. La comunidad pionera de este acto de solidaridad fue la de Madrid, asociaciones privadas brindaron varios de sus hoteles para el tratamiento de pacientes vulnerables, pero no críticos con el virus.

El objetivo de esa iniciativa fue liberar espacios en las zonas UCI, por eso se contó con alrededor de 3.500 plazas en la primera fase de dichos establecimientos medicalizados. Aunque según la Asociación Empresarial

Hotelera de Madrid no se descartó la idea de poner a disposición más de 9.000 camas en más de 40 hoteles (RTVE, 2020).

Según el gobierno regional de Madrid, se dispuso de aproximadamente 4.400 licenciados en medicina (pendientes de examen MIR) para dar seguimiento a los enfermos afectados por Covid-19, así también facilitó de personal de enfermería y técnicos en cuidados de pacientes (RTVE, 2020).

- **Proveedores improvisados de alimentos y suministros gratuitos**

Además de ofrecer plazas en sus habitaciones, los hoteles también ayudaron a resolver el problema sobre la escasez de alimentos y productos de higiene (kits de limpieza, gorros de ducha, amenities, etc).

Turismo Solidario 2020 fue una asociación que se creó para organizar a las diferentes industrias del sector turístico de la comunidad de Madrid. Su objetivo fue controlar y distribuir adecuadamente la donación de recursos de estos establecimientos a hospitales y personas vulnerables económicamente durante la pandemia. Entre los aportes brindados estuvieron la donación de alimentos e insumos de higiene (Jardines de Sabatini, 2020).

Por otra parte, varios hoteles donaron productos de higiene. En la siguiente **Tabla 1** se muestran los distintos hoteles con el número de donaciones realizadas:

Tabla 1.1 Donaciones por los Hoteles

Hoteles	Donaciones
Hotel Gran Bilbao	20.000 gorros de baño
Hotel Novel Madrid Center	9.000 gorros de baño
Jardines de Sabatini	1.000 gorros de baño

Elaborado por autoras

Además, entregaron artículos como zapatillas desechables, shampoo, cepillos de dientes, pañuelos de papel, etc. (Jardines de Sabatini, 2020).

1.4.2 Airbnb y Francia se asocian para ayudar al personal sanitario

La plataforma Airbnb puso a disposición un grupo de apartamentos sin costos en todos los sectores de Francia. El sitio online transmitió un mensaje de solidaridad a 400.000 dueños de ese tipo de establecimientos que estaban distribuidos por toda la nación.

Se ofrecieron todos los espacios posibles para la pernoctación o descanso de los trabajadores que estaban luchando en primera línea contra el Covid-19. Con este plan, los trabajadores solo tenían que indicar su lugar de labor y la plataforma se encargaba de distribuirlos adecuadamente según su ubicación.

Por otro lado, el grupo Accor (Asociación de varios hoteles franceses) también facilitó 2.000 plazas gratuitas para personal de medicina (Vela, 2020).

1.4.3 Impacto positivo del Covid-19: El ejemplo positivo del Hilton

A pesar de la difícil situación causada por la crisis de Covid-19, la cadena internacional de hoteles Hilton desarrolló alternativas para ayudar al sector sanitario y a las comunidades locales. A continuación, se mencionarán algunas de ellas:

- **Apuesta por el personal sanitario:** Hilton ofreció de manera gratuita hasta un millón de noches en sus lujosas habitaciones al personal de salud que se encontraba luchando contra la pandemia del Covid-19 (Hahn, 2020).
- **Apoyo a comunidades locales con donaciones de alimentos:** Otra de las maneras en que demostró solidaridad fue su incesable apoyo a las comunidades locales y al personal sanitario con varios programas de alimentación gratuita. Por ejemplo, Hilton Pune Chinchwad repartió

alimentos a los trabajadores sanitarios y a vecinos pertenecientes a su comunidad afectados por el Covid-19.

En el hotel Embassy Suites de Knoxville se usó la zona de parqueo como centro de acogida de alimentos para trabajadores de hoteles, restaurantes y bares que fueron despedidos a causa de la pandemia.

Los hoteles Hilton del Reino Unido se asociaron con la empresa “Open Kitchens” para facilitarles sus espacios de cocina y aceptar hasta 10 toneladas de comida por semana, de productos excedentes que en otra situación hubiesen tenido que desecharse. Esta acción permitió que se donen 50.000 porciones extras a los necesitados (Hahn, 2020).

- **Hilton México City Reforma dona lencería para crear camas que sean utilizadas por profesionales médicos:** Con la colaboración del Instituto de Salud Pública de México donaron material de cama para disponer de 200 espacios de descansos seguros y cómodos para el personal sanitario. Se entregaron 200 sábanas, 200 almohadas, 400 fundas de almohada y 200 toallas (Hahn, 2020).

1.4.4 Impacto de Covid-19: ¿Cómo responde Marriott International?

El grupo hotelero Marriott International dio un paso adelante para ayudar al sector sanitario y a comunidades locales en tiempos de pandemia. A pesar de las bajas tasas de ocupación y las enormes pérdidas económicas, la cadena hotelera brindó señales de solidaridad a los más necesitados.

- **Acogida a los que están en primera línea:** En comunión con la American College for Emergency Physicians y Emergency Nurses Association, Marriott ofreció sus habitaciones de manera gratuita por un coste de hasta 10 millones de dólares en noches de hospedaje para todo el personal sanitario que está en primera línea contra el Covid-19 en EE. UU. Esta acción ayudó de manera importante a sectores afectados gravemente por el coronavirus en ciudades como Nueva York, Orleans, Detroit, y demás (Hahn, TOPHOTELNEWS, 2020).

En sectores fuera de EE. UU. como en Canadá, El Caribe y América Latina, Marriott ofreció importantes descuentos en más de sus 2.500 hoteles repartidos por estas regiones.

- **Luces de esperanza:** Parece solo un detalle, pero ¿qué sería de los seres humanos sin un mensaje de esperanza? Es por esto que Marriott prácticamente creó un movimiento alrededor del mundo, enviando mensajes de apoyo y fe a través de las luces en las habitaciones de sus hoteles.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Con respecto a la bibliografía revisada en concordancia con el presente proyecto, se definió que la metodología empleada fue de tipo investigación aplicada; es decir, que estaba orientada a encontrar estrategias que aporten a la sociedad. Según se define, esta metodología consiste en “generar conocimientos que se pueden poner en práctica con el sector productivo, con el fin de impulsar un impacto positivo en la vida cotidiana” (Significados, 2021).

Teniendo en consideración la finalidad de la investigación, se procedió a realizar dos tipos de investigación: primaria y secundaria. Esto permitió conocer todos los aspectos y factores que rodeaban al sector hotelero y que se tomaron en cuenta para plasmar el manual en los hoteles de la ciudad de Guayaquil.

En primer lugar, se realizó una investigación secundaria mediante una revisión literaria acerca de todas las alternativas que los países vecinos habían realizado para salvar al sector hotelero durante la pandemia. Esta revisión fue a través de noticias, periódicos, reportajes, entre otros documentos.

Adicional a esto, se realizó una lluvia de ideas para armar y aplicar la metodología design thinking que permitió conocer la problemática principal y contribuyó a encontrar varias soluciones ante dicha situación. Para esto, se desarrollaron consultas a docentes especialistas en el ámbito turístico como el Msc. Sebastián Calle y la Lcda. Raizza Maquizaca, docentes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, quienes ayudaron aterrizar el proyecto con el fin de darle valor agregado al mismo.

Luego de la retroalimentación por parte de los docentes y la lluvia de ideas realizada se procedió a elaborar una matriz de impacto la cual permitiría identificar la solución con mayor impacto y factibilidad, dichos documentos se los puede encontrar en la parte de anexos.

Por otra parte, se complementó el levantamiento de información con la elaboración de un mapa de actores cuya finalidad era identificar los stakeholders que afectaban

interna y externamente a la situación, y con preguntas abiertas a los gerentes o coordinadores de los hoteles seleccionados, para conocer su punto de vista respecto a dicha propuesta.

Para la selección de los establecimientos de alojamiento que formarán parte de la base de datos de la oferta hotelera, se necesitó como recurso el catastro turístico de la ciudad de Guayaquil proporcionado por el Ministerio de Turismo, el cual fue filtrado para obtener los establecimientos de categoría 5 estrellas de la ciudad.

Se elaboraron fichas de observación para indagar la situación actual que presentan cada uno de los establecimientos seleccionados y a su vez para conocer ciertos criterios generales que permitan identificar si el hotel posee servicios de entretenimiento, sistema de climatización independiente en habitaciones, programas de prevención, certificados de bioseguridad, entre otros, para así poder seleccionar a los hoteles más idóneos dentro del sector hotelero, ambos documentos se los puede encontrar en la parte de anexos.

Finalmente, se procedió a realizar entrevistas estructuradas a los representantes de determinados centros de salud como el presidente de UCI del Hospital Guayaquil, Dr. Alex Gutiérrez, y al médico internista del Hospital SOLCA, la Dra. Sofía Gutiérrez, con la finalidad conocer el perfil de los pacientes que serán destinados a las residencias sanitarias.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

3.1. Análisis de las estrategias implementadas en otros países frente al COVID19

Se analizaron las propuestas más importantes que se generaron en varios países alrededor del mundo para hacer frente a la crisis del coronavirus, sobre todo aquellas que implicaron al sector hotelero y sanitario. Para la realización de este análisis, se consultó el apartado de “marco teórico” que se encuentra en el **capítulo 1** de este proyecto.

Las propuestas que se analizaron fueron:

- **Hoteles españoles solidarios frente al Covid-19**

Los hoteles de España se vieron en la obligación moral de actuar durante la crisis del coronavirus, debido a que, en marzo de 2020, el sistema sanitario colapsó y provocó caos e incertidumbre en la población española.

Para contrarrestar esta situación, medicalizaron varios hoteles de la ciudad de Madrid que funcionaron como residencias sanitarias; además de que brindaron alimentos y productos de higiene a los principales hospitales.

Estas medidas fueron importantes ya que ayudaron a descongestionar el sistema de salud pública otorgando 9.000 plazas a disposición de pacientes con síntomas leves de Covid-19; así mismo, cubrieron ciertas necesidades con más de 30.000 productos de higiene que estaban escasos en aquella fase de la pandemia.

- **Airbnb y Francia se asocian para ayudar al personal sanitario**

En Francia, el personal de primera línea presentó dificultades para llegar a sus hogares por motivos de prevención y movilización. Esta situación incentivó a la compañía de Airbnb a difundir un mensaje de solidaridad a los 400.000 arrendatarios que se encuentran inscritos en la plataforma, para que brindaran

sus instalaciones de forma voluntaria. De la totalidad de los arrendatarios, 6.000 ya han brindado sus servicios para ayudar a mitigar esta problemática.

Esta alternativa benefició tanto al personal de primera línea como a los establecimientos; ya que ofreció hospedaje seguro al sector sanitario y además la plataforma retribuyó €50 a los propietarios por su acción solidaria.

Como se puede observar, el sector privado se unió al Gobierno de Francia (de manera gratuita), para dar solución a unas de las problemáticas que atravesaba el personal sanitario durante los momentos más difíciles de la pandemia.

- **Impacto positivo de los hoteles Hilton Colón y Marriott International frente al COVID19**

Los grandes hoteles del sector privado no se hicieron esperar con su ayuda durante la pandemia en los Estados Unidos y varios países de América Latina. Hoteles como Hilton Colón y Marriott International tomaron acciones para que el personal de salud pueda hospedarse en espacios seguros; además de cubrir necesidades de alimentación en las comunidades locales.

En cuanto a hospedaje, apoyaron al personal de primera línea de los Estados Unidos ofreciendo noches gratuitas, valorizadas en varias decenas de millones de dólares. Además, se pusieron en marcha nuevos planes tarifarios, como el que ejecutó la cadena Marriott denominado “Caregivers Rate”, el cual establece tarifas especiales para todo el personal de primera línea contra el Covid19 en casi 2.500 hoteles alrededor del mundo.

También se ejecutaron programas de alimentación como lo hizo Hilton Pune Chinchwad que distribuyó alimentos a los trabajadores de primera línea y a los habitantes locales más necesitados. En Costa Rica, los hoteles Marriott implementaron varios programas de alimentación en colaboración con instituciones benéficas como “Chepe se baña” o el “Banco de alimentos” para la donación de comidas preparadas y víveres.

Por otra parte, se donaron suministros de vital importancia, incluidos los de higiene y limpieza como guantes, mascarillas, toallas antimicrobianas,

desinfectantes, gorros de ducha, etc. En México se ofrecieron materiales de lencería, como lo hizo el Hotel México City Reforma que donó 200 sábanas, 200 almohadas, 400 fundas de almohada y 200 toallas para los hospitales.

Sin duda alguna, las medidas implementadas por estas cadenas hoteleras fueron de gran utilidad, ya que de algún modo simplificó el trabajo al personal de primera línea contra el COVID19; además de que ayudaron a cubrir necesidades básicas para muchos habitantes de las comunidades locales (Travel LATAM, 2020).

- **Orientación técnica de las residencias sanitarias – Plan COVID19 en Chile**

Chile ha sido uno de los países más golpeados por el coronavirus en América Latina. Entre otras medidas, como cuarentena o vacunación absoluta, se generó un plan por parte del Gobierno y en conjunto con el sector hotelero para hacer frente a los estragos de la pandemia. Se creó un manual para la conversión de los principales hoteles chilenos como residencias sanitarias.

Este acuerdo se realizó con el apoyo del Gobierno en cuanto a suministros médicos y personal sanitario, además del apoyo del sector hotelero ofreciendo grandes descuentos en sus habitaciones y servicios.

La implementación del manual generó un impacto positivo durante la pandemia, ya que se establecieron protocolos de prevención, planes de acción y tratamiento de pacientes con síntomas leves de COVID-19; lo cual contribuyó a descongestionar el sistema de salud pública y orientó sobre los procesos adecuados contra el coronavirus a la comunidad en general.

- **Aislamiento preventivo en Ecuador**

Ecuador ha sido uno de los países que hasta el momento no ha implementado la alternativa de hoteles medicalizados como lo han hecho otras naciones; sin embargo, durante el estado de excepción, se aplicó el protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para aquellas personas nacionales y extranjeras que quisieran ingresar al país.

Los objetivos de esta iniciativa fueron establecer los procedimientos de entrada al país, mediante el compromiso de aislamiento preventivo obligatorio (APO) y la declaración de salud de los viajeros. Esta documentación se debe completar previo al viaje con la finalidad de evitar la propagación al virus y agilizar el proceso de arribo al territorio ecuatoriano.

En la siguiente tabla se realizó un resumen de las principales propuestas ejecutadas en los diferentes países a nivel mundial, y donde se describen sus objetivos principales a cumplir.

Tabla 3.1 Principales propuestas ejecutadas en los países a nivel mundial

País	Iniciativa	Objetivo
España	Hoteles medicalizados como residencias sanitarias	-Descongestionar el sistema de salud pública. -Separar a los pacientes graves con COVID de los estables.
España	Proveedores improvisados de alimentos y suministros gratuitos.	-Proveer de alimentos al personal sanitario. -Donar insumos de higiene a los hospitales.
Francia	Airbnb y Francia se asocian para ayudar al personal sanitario	-Ofrecer noches de hospedaje gratuitas al personal en primera línea contra el COVID-19 por toda Francia.
Sector Privado	Ejemplos positivos de Hilton Colón y de Marriot International	-Brindar noches de hospedaje sin costo al personal médico y sanitario de los EE. UU. -Apoyar a las comunidades locales con programas de alimentación. -Suministrar material de lencería para camas de hospitales.
Chile	Orientación técnica de las residencias sanitarias – Plan COVID-19	-Establecer normas y procesos para un manual de residencias sanitarias. -Descongestionar el sistema de salud pública de Chile.

Ecuador	Aislamiento Preventivo Obligatorio	-Evitar la propagación del virus a nivel nacional. -Agilizar el procedimiento de entrada al territorio ecuatoriano.
---------	---------------------------------------	--

Fuente: Elaborado por autoras

3.1.1. Análisis general

Como se puede observar en la tabla y en la información general, varias de las alternativas en los distintos países son muy similares, aunque aplicadas de diferentes maneras según la necesidad en cada situación.

De manera general, los hoteles que se utilizaron para la aplicación de estos proyectos son de características de 4 o 5 estrellas. Esto se debe a sus grandes instalaciones, sus protocolos de limpieza y de bioseguridad, y sus diferentes servicios (alimentación, seguridad, etc.); características que los convierten en espacios idóneos para la recepción de pacientes y personal médico.

Existieron establecimientos que lo realizaron de forma gratuita y altruista, como los hoteles de Madrid, los Airbnb de Francia y las grandes cadenas estadounidenses; pero así mismo hubo sectores en donde se aplicaron grandes descuentos en las tasas hoteleras generando un beneficio mutuo, como, por ejemplo: Hoteles en la comunidad de Cataluña y los establecimientos usados en el manual de funcionamiento de Chile.

Las alternativas que establecieron estos hoteles se dividieron principalmente en dos:

- **De hospedaje:** Hoteles como los de España y Chile adaptaron sus habitaciones para la acogida de pacientes COVID19. De igual manera, otros establecimientos como los Airbnb en Francia y las grandes cadenas hoteleras en EE.UU. ofrecieron sus habitaciones para el descanso exclusivo del personal sanitario.
- **De alimentación y productos varios:** Hoteles como los de Madrid y las cadenas como Hilton y Marriott en los EE.UU. también aportaron con

programas de alimentación e insumos de higiene para los hospitales y las comunidades locales.

De todas las alternativas anteriormente mencionadas, Ecuador no ha replicado ninguna de estas con exactitud. Sin embargo, desarrolló estrategias similares para evitar la propagación del coronavirus y agilizar los procedimientos de entrada al territorio ecuatoriano.

A nivel mundial, durante la pandemia los países presentaron varios problemas como aumento desproporcionado de contagios, colapso en el sistema sanitario e incremento de la tasa de mortalidad. A pesar de que se tomaron directrices similares a nivel gubernamental (cuarentena absoluta, restricciones de movilidad, toque de queda, estado de excepción), la diferencia radica en las decisiones socioeconómicas que se impartieron en los países desarrollados en comparación a los países en vías de desarrollo.

A continuación, se detallará el impacto de las alternativas implementadas por los gobiernos de estos países:

Tabla 3.1.1 Alternativas implementadas en otros países

Impacto de alternativas	
Países desarrollados	Países en vías de desarrollo
<p>➤ Se ejecutó el programa denominado ERTE (Expediente de Regulación Temporal de Empleo):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboró con la permanencia de muchas empresas a nivel nacional. • Redujo un gasto mayoritario a las empresas con el ahorro salarial de sus empleados. • Evitó el despido masivo de los trabajadores. • En ciertos casos, supervisó la reducción de la jornada laboral en proporción a la reducción salarial. 	<p>➤ El gobierno aplicó la Ley Humanitaria, la cual consistió en llegar a un acuerdo entre el empleador y el empleado con el fin de preservar las fuentes de trabajo, evitar el quiebre de las empresas y garantizar estabilidad. Sin embargo, no se aplicó de manera correcta lo que causó reducción del personal, jornada laboral e incluso cierre de algunas empresas.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • La Seguridad Social retribuyó el 70% del salario a los ciudadanos que se encontraban en casa. ➤ El Gobierno controló el cumplimiento de la cuarentena absoluta. ➤ Se implementó los hoteles medicalizados para pacientes de COVID-19. ➤ Estas alternativas se desarrollaron de manera Altruista (gratuita) por parte del sector público y privado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se tomaron medidas ineficientes que no estaban acordes con la situación del país. ➤ Se implementó el sistema APO (Aislamiento preventivo obligatorio) bajo supervisión de las autoridades de salud pública. ➤ Poca colaboración de los sectores públicos en cuanto a programas sociales y reactivación económica (Gobierno central y autoridades locales).
---	--

Fuente: Elaborado por autoras

No obstante, a pesar de ser realidades diferentes, las resoluciones de estas alternativas aplicadas en otros países pueden servir como un marco guía relacionado a nuestro contexto y contribuir en la creación de los lineamientos principales que van a ser tomados en cuenta para el desarrollo del manual de funcionamiento en Guayaquil.

3.2. Elaboración de la base de datos de la oferta hotelera de la ciudad de Guayaquil

En vista a la gran variedad de establecimientos de alojamiento que realizan sus operaciones en la ciudad de Guayaquil se consideró únicamente a los hoteles que poseen una categoría de 5 estrellas.

Como primer recurso se hizo uso del catastro turístico de alojamiento, el mismo que se filtró para poder visualizar los establecimientos pertenecientes a la categoría indicada y sus características principales con el fin de contrastar la información brindada de los establecimientos registrados por el Ministerio de Turismo.

nombre comercial	clasificación	categoria	canton	total habitaciones	total camas	total plaza
ORO VERDE S.A. HOTVER	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	293	559	560
UNIPARK	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	140	277	265
HILTON COLON	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	294	404	425
SHERATON	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	152	220	242
SONESTA GUAYAQUIL	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	110	260	326
WYNDHAM GUAYAQUIL	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	76	144	152
Radisson Guayaquil	HOTEL	5 Estrellas	GUAYAQUIL	85	129	129

Figura 3.23.2.1 Base de datos del catastro turístico de alojamiento

Fuente: <https://www.turismo.gob.ec/catastro-de-establecimientos-turisticos/>

Figura 3.23.2.2 Base de datos del catastro turístico de alojamiento

Canton		Subactividad Turística			
GUAYAQUIL		HOTEL			
CATEGORÍA	Registro	Habitaciones	Camas	Plazas camas	
5 ESTRELLAS	10	1.417	2.370	2.578	

Figura 3.2.4 Establecimientos registrados en el portal del MINTUR

Fuente: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

Figura 3.2.5 Establecimientos registrados en el portal del MINTUR

En el catastro se puede observar que en el cantón Guayaquil están registrados 7 establecimientos de alojamiento cuya clasificación son hoteles con categoría 5 estrellas, sin embargo, existe un sesgo en la información debido a que, en el Portal del Ministerio de Turismo, establece que se encuentran registrados 10 establecimientos, pero se desconoce el nombre comercial de los mismos.

Dicho esto, se procedió a realizar las fichas de observación, tomando como referencia la herramienta donde se visualiza el nombre comercial del establecimiento para así identificar los más idóneos que cumplen con los criterios generales establecidos para formar parte de una residencia sanitaria los cuales se describen en la gráfica de a continuación:



Figura 3.2.7 Información descrita en las fichas de

Fuente: Elaborado por autoras

La aplicación de las fichas ayudó a conseguir el objetivo indicado, pues al momento de realizar el análisis de cada una de las observaciones se obtuvo la siguiente base de datos con información primordial de los establecimientos considerados a formar parte de una residencia sanitaria:

Tabla 3.2 Base de datos de la oferta hotelera

Nombre Comercial	Certificaciones	Centros Hospitalarios Cercanos	Contacto
Hotel Oro Verde Guayaquil	Sistema de calidad, gestión ambiental y gestión de seguridad y salud.	Clínica Panamericana. Clínica Sánchez Villalta.	4-381-1000
Hotel Hilton Colon	Certificaciones en el Sistema de gestión de calidad y gestión ambiental	Clínica San Francisco. Clínica Kennedy	4-268-9000
Hotel Sheraton Guayaquil	Bureau Veritas, SGS, HACCP, Commitment to clean	Omni-hospital.	4-370-7070
Wyndham Guayaquil	Bureau Veritas, Safe Travel y Guayaquil Biosegura	Hospital Luis Vernaza. Clínica Alcívar.	4-371-7800

Radisson Hotel Guayaquil	SGS, Hospitality Excellence Award, Travelers'Choice Award.	Veris. Hospital Clínica Kennedy.	4-600-8080
-----------------------------	--	-------------------------------------	------------

Fuente: Elaborado por autoras

Finalmente se puede mostrar de manera gráfica una comparativa entre los recursos utilizados para el levantamiento de información dando a conocer la brecha cuantitativa y cualitativa que existe entre los dos. A su vez se logra uno de los objetivos de la investigación que es elaborar una base de datos a través de la recopilación de información por parte de las autoras del presente proyecto.

3.3. Diseño del manual de funcionamiento de residencias sanitarias

Luego de haber realizado el análisis de estrategias y la base de datos de hoteles, se procedió a elaborar el manual para residencias sanitarias en el que se describen sus respectivos lineamientos y procesos a seguir para su correcto funcionamiento.

De manera general el manual de funcionamiento se encuentra estructurado de la siguiente manera:

1. Criterios por considerar para el ingreso a residencias sanitarias
2. Requisitos que deben cumplir las residencias sanitarias
3. Normas para los residentes en cuarentena
4. Protocolos de protección del personal
5. Instrucciones de limpieza y desinfección de superficies:
 - 5.1. Listado de productos químicos
 - 5.2. proceso de limpieza de habitaciones
 - 5.3. Proceso de limpieza de áreas públicas

Para mejor visualización del manual completo, se lo puede encontrar en la parte de apéndices **Figura 21**.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este último capítulo se describirán las conclusiones y recomendaciones que se derivaron de los objetivos principales planteados inicialmente en el proyecto. Además, se mencionan los medios por los cuales se llegaron a cumplir estos objetivos y se sintetizan los resultados que se obtuvieron.

Este proyecto tuvo como objetivo principal el diseño de un manual de funcionamiento de residencias sanitarias para hoteles 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil. El mismo que fue planteado con la finalidad de evitar el colapso sanitario público (provocado por la pandemia), incrementar la tasa de ocupación hotelera y no menos importante reducir el nivel de contagios en la ciudad.

Es importante recalcar que esta herramienta se puede adaptar en otro tipo de eventualidades o catástrofes que se susciten en la ciudad, tales como: terremotos, inundaciones, futuras pandemias, entre otras.

4.1. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos del presente proyecto, se definen las siguientes conclusiones:

- Con respecto a las fichas de validación, se puede concluir que el presente manual tiene la aceptación de diferentes profesionales del ámbito turístico, lo cual verifica que el documento posee una estructura lógica y una correcta redacción lo que facilita su implementación.
- En referencia a las fichas de observación y entrevistas estructuradas, se puede manifestar que la ciudad de Guayaquil dispone de la infraestructura hotelera necesaria para ser adaptada como residencias sanitarias. A su vez que los hoteles cuentan con protocolos y estándares de servicio que facilitan la aplicación de este tipo de programas.
- En cuanto al análisis de las alternativas aplicadas en otros países, se puede alegar que la implementación de un manual de funcionamiento de

residencias sanitarias es eficiente, ya que contribuyen a la disminución del nivel de contagios y ejecutan un mejor control en el proceso de cuarentena.

- Por último, se puede mencionar que Ecuador no dispone de antecedentes con relación al concepto de “residencias sanitarias”; motivo por el cual la implementación de este manual es un cimiento importante para el manejo de estrategias frente a futuras catástrofes.

4.2. Recomendaciones

Para obtener un mayor alcance y efectividad en el cumplimiento del presente manual, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Tener la presencia de un ente regulador estatal que supervise el correcto funcionamiento de las residencias sanitarias durante el periodo de emergencia. Esta entidad debe tener la autoridad suficiente para sancionar a los establecimientos y participantes del programa que incumplan con las directrices descritas en el manual.
- Se sugiere que todo el personal no sanitario que forma parte de las residencias sanitarias tenga una constante capacitación sobre el cuidado personal y de los procesos de bioseguridad. Estas capacitaciones deben ser brindadas por parte del Ministerio de Salud mediante la coordinación de los directivos de los establecimientos hoteleros.
- Se recomienda establecer por parte del sector hotelero tarifas de hospedajes especiales (ya sean pagadas por el sector público o privado) para las personas que se encuentren recuperándose del Covid-19 en las residencias sanitarias. La finalidad de esta recomendación es aumentar la viabilidad del proyecto, generando ingresos para el sector hotelero y que estas sean más asequibles para el Gobierno o pacientes que se dirijan de forma independiente.
- Con respecto a los análisis que se llevaron a cabo en otros países, se aconseja tomar estos proyectos solo como guías o referencias, ya que responden a diferentes realidades según el lugar en donde se apliquen.
- Por último, es de vital importancia la implicación del Gobierno Central en este tipo de programas o proyectos. Su participación es fundamental debido

a los recursos que pueden aportar y las disposiciones que pueden ejecutar como autoridad gubernamental.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. T. (2014). *redalyc.org*. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39830442003>
- Arveláez, J. (2015, Junio 7). *www.eltelegrafo.com.ec*. Retrieved from el telegrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/10/las-barras-del-astillero-mas-que-una-atractiva-pasion>
- BarcelonaSportingClub. (2014). *www.barcelonasc.com.ec*. Retrieved from www.barcelonasc.com.ec: <http://www.barcelonasc.com.ec/historia.php>
- barrabrava. (n.d.). <http://barrabrava.net>. Retrieved from <http://barrabrava.net>: <http://barrabrava.net/post/historia-del-movimiento-barra-brava/>
- Boeder, M., & Karsch, T. (2016). <http://www.ecuadorexplorer.com>. Retrieved from <http://www.ecuadorexplorer.com>: <http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/la-ciudad-de-guayaquil.html>
- bsc. (2013). <http://www.bsc.ec>. Retrieved from <http://www.bsc.ec>: <http://www.bsc.ec/historia.php>
- Capellini, C. (2014, noviembre 28). *historiaybiografias.com*. Retrieved from <http://historiaybiografias.com/pildora/>
- Carmen Mínguez, M. d. (2015, Octubre). *researchgate.net*. Retrieved from www.researchgate.net:
- Hahn, J. (2020, 04 21). *TOPHOTELNEWS*. Retrieved from <https://tophotel.news/covid-19-impact-roundup-how-hilton-is-setting-a-positive-example/?lang=es>
- Hahn, J. (2020, 04 16). *TOPHOTELNEWS*. Retrieved from *TOPHOTELNEWS*: <https://tophotel.news/covid-19-impact-roundup-how-marriott-international-has-responded-construction-report/?lang=es>
- Jardines de Sabatini*. (2020, 05 10). Retrieved from <https://www.jardinesdesabatini.com/blog/blog-hoteles-solidarios-frente-al-covid/>

RTVE. (2020, 03 18). *RTVE*. Retrieved from <https://www.rtve.es/noticias/20200318/madrid-pone-marcha-primeros-hoteles-medicalizados-para-atender-casos-coronavirus/2010338.shtml>

Significados. (2021, January 6). *Tipos de investigación*. Retrieved from <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>

Travel LATAM. (2020, junio 10). *La cadena hotelera ha venido trabajando para la reapertura de las operaciones. Entrevistamos a Diana Plazas, Chief Sales & Marketing Officer para Caribe y Latinoamérica, quien nos brinda un completo panorama*. Retrieved from <https://es.travel2latam.com/nota/60632-marriott-redobla-esfuerzos-para-la-reactivacion>

Universo, D. E. (2020, 12 29). *Diario El Universo*. Retrieved from <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/12/29/nota/9087883/cifras-covid-19-hospitales-no-coinciden-senaladas-ministro-salud/>

Vela, C. (2020, 03 24). *Cadena SER*. Retrieved from Cadena SER: https://cadenaser.com/ser/2020/03/24/internacional/1585067781_656280.html

APÉNDICES

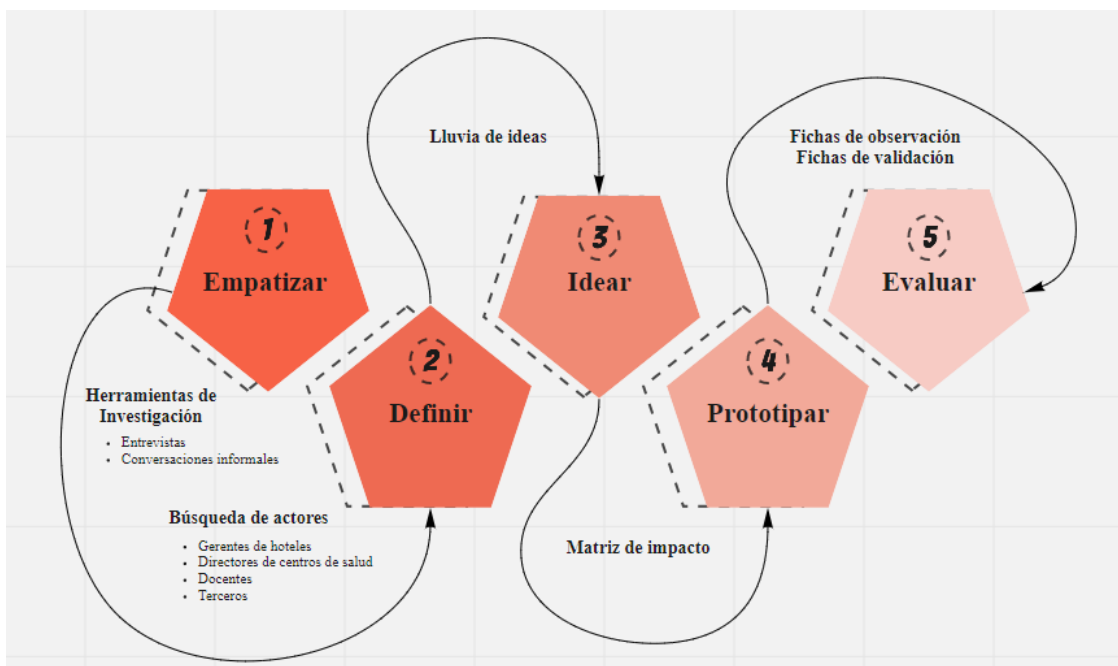


Figura 1 Design Thinking

Fuente: Elaborado por autoras

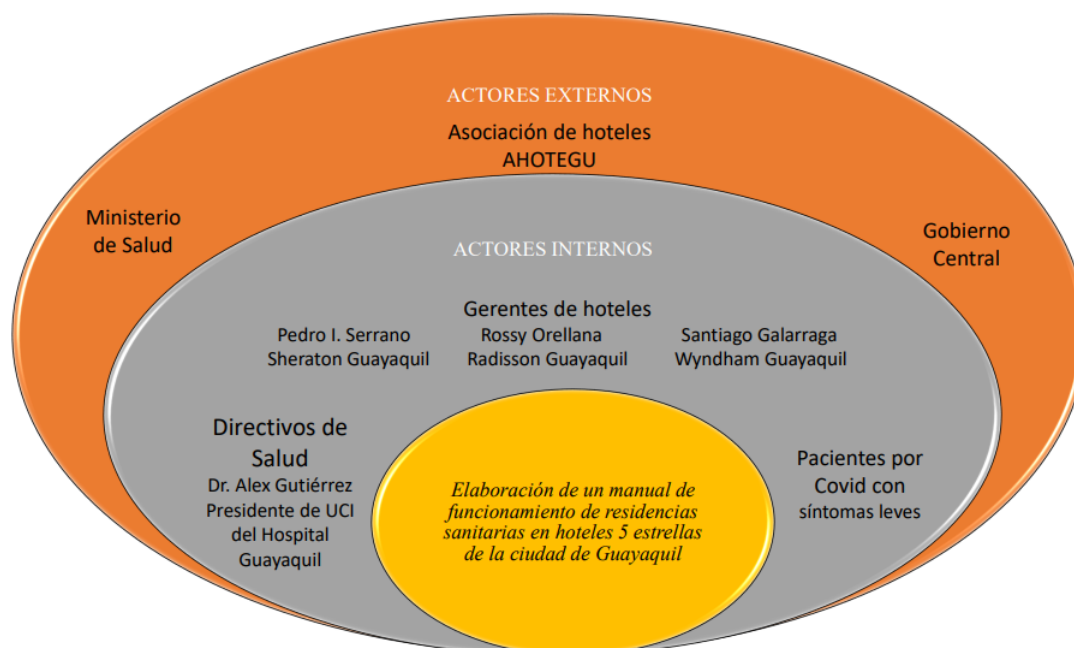


Figura 2 Mapa de actores

Fuente: Elaborado por autoras

ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ÁREAS DE SALUD PÚBLICA

ENTREVISTADORAS: Fernanda Delgado y Belén Vélez

ENTREVISTADO: Dr. Alex Gutiérrez – Presidente de UCI del Hospital Guayaquil

1. ¿Cómo describiría la situación sanitaria en Ecuador, y específicamente en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Qué porcentajes de ocupación considera usted, se están dando actualmente en los hospitales de Guayaquil?
3. ¿Qué soluciones han planteado tanto los GADS como el Gobierno central durante la emergencia sanitaria?
4. ¿Ha escuchado acerca de proyectos en donde se ha integrado el sector sanitario con sector hotelero para hacer frente a la pandemia? ¿Qué opinión tiene al respecto?
5. ¿Cree que Guayaquil necesitaría implementar este tipo de proyectos? ¿por qué?
6. ¿Qué síntomas deben presentar los pacientes para ser derivados a este tipo de establecimientos?
7. ¿Cuáles serían según usted, las medidas de bioseguridad básicas que se deberían cumplir para ejecutar este tipo de proyectos?
8. ¿En cuánto cree usted que disminuiría el porcentaje de ocupación de los hospitales al implementar este tipo de alternativas?

Figura 4 Entrevistas estructuradas a directores de salud

Fuente: Elaborado por autoras

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: “Recopilar información de primera fuente sobre la opinión y acciones del sector hotelero con respecto a este proyecto”.

ENTREVISTA A GERENTES DE HOTELES 5 ESTRELLAS EN GUAYAQUIL

ENTREVISTADORAS: Fernanda Delgado y Belén Vélez

ENTREVISTADO: Pedro Serrano – Gerente General Hotel Sheraton Guayaquil.

1. Actualmente, ¿cómo describiría la situación económica de los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Qué efectos y qué cambios ha generado la pandemia en el establecimiento que usted representa?
3. ¿Han recibido algún tipo de colaboración por parte del Gobierno central o de los Gobiernos autónomos?, de ser así ¿cuáles han sido?
4. ¿Qué alternativas han tomado ustedes, como sector privado, ante la crisis que ha causado la pandemia?
5. ¿Qué opina usted sobre los proyectos que se han ejecutado en otros países, como por ejemplo “El plan de acción de Chile”, en donde se han integrado al sector sanitario y al sector hotelero para trabajar conjuntamente y hacer frente a la pandemia? ¿Le gustaría que se implemente proyectos parecidos en Guayaquil?
6. ¿Cree usted que el establecimiento al que representa sería un espacio adecuado para aplicar como “residencia sanitaria”? ¿por qué?
7. ¿Cuáles son protocolos de bioseguridad que ha implementado el Hotel Sheraton con respecto al COVID?
8. ¿Qué impactos positivos cree que generaría una iniciativa como ésta en la Industria Hotelera?

Figura 5 Entrevistas estructuradas a gerentes de hotel

Fuente: Elaborado por autoras

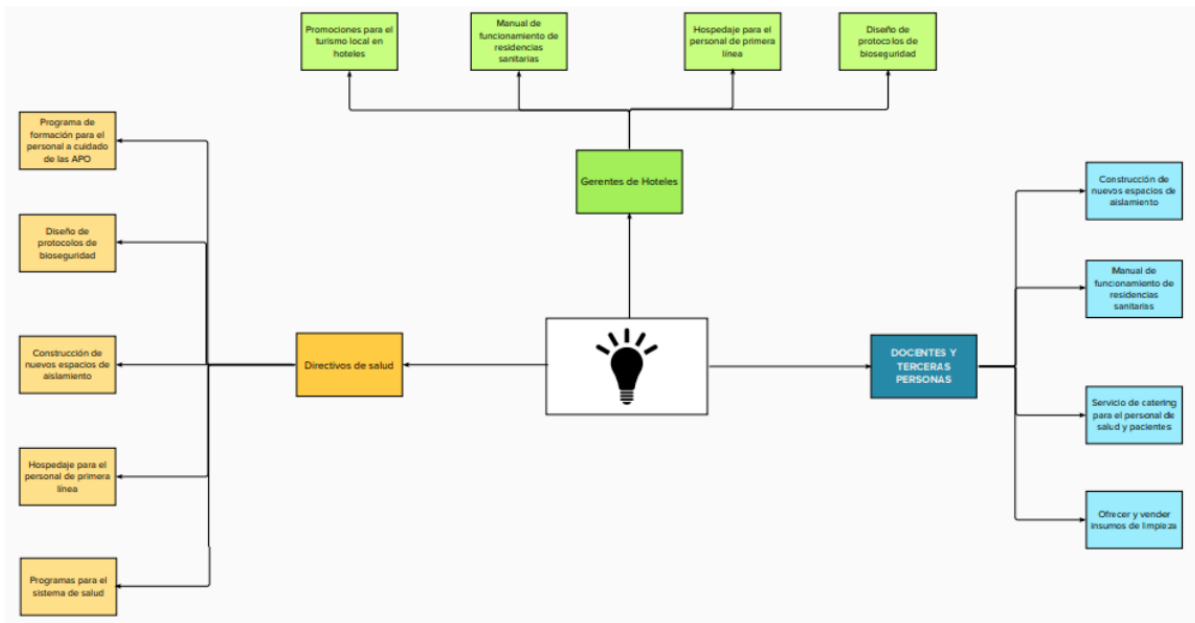


Figura 6 Lluvia de ideas

Fuente: Elaborado por autoras



Figura 7 Matriz de impacto

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No.
DATOS INFORMATIVOS				
Nombre del establecimiento:		Dirección:		Ruc:
Representante legal:		Teléfono:	Categoría	Fecha:
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.				
CRITERIOS GENERALES			SI	NO
OBSERVACIONES				
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.				
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.				
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.				
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.				
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.				
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.				
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.				
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.				
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.				
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).				
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.				
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.				
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.				
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.				
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.				
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados				
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.				
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).				
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.				

Evaluador

Firma

Figura 8 Ficha de observación de Hoteleros

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No. 02
DATOS INFORMATIVOS				
Nombre del establecimiento:	Hotel Oro Verde Guayaquil	Dirección:		Ruc:
Representante legal:	Edmundo Kronfle Antón	Teléfono:	Categoría:	Fecha:
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.		04381 1000	5 estrellas	18/08/2021
CRITERIOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.		X		- Clínica Panameericana - Clínica Sanchez VillaHA
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.		X		Inglés - Italiano
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.		X		
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.		X		
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.		X		
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.		X		
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.		X		
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.		X		
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.		X		
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).		X		
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.		X		
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.		X		
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.		X		
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.		X		
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.		X		
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados		X		
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.		X		
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).		X		
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.		X		

Maria Belén Velez
Evaluador

Maria Belén Velez
Firma

Figura 9 Ficha de observación – Hotel Oro Verde

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No. 03	
DATOS INFORMATIVOS					
Nombre del establecimiento:	WYNDHAM GUAYAQUIL	Dirección:		Ruc:	
Representante legal:	Santiago Galarraga	Puerto Santa Ana		Fecha:	
		Teléfono:	Categoría		
		043717800	5 estrellas	18	108 2021
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.					
CRITERIOS GENERALES			SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.	X				* Hospital Luis Vireaza * Clínica Alcivar
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.	X				Inglés
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.	X				Todos
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.	X				
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.	X				
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.	X				
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	X				
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	X				
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.	X				
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).	X				
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.	X				
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.	X				
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.	X				* Bureau Veritas
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.	X				- Safe Tecwel
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.	X				* Guayaquil Bioseguridad
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados	X				
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.	X				
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).	X				
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.	X				

Maria Belén Vélaz
Evaluador

Maria Belén Vélaz
Firma

Figura 10 Ficha de observación – Hotel Wyndham Guayaquil

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No. 05
DATOS INFORMATIVOS				
Nombre del establecimiento:	Radisson Hotel Guayaquil	Dirección:		Ruc:
Representante legal:	Rosy Orallana	Cda. Kennedy Av. Francisco	Teléfono:	Categoría
		046008080	5 estrellas	19/08/2021
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.				
CRITERIOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.	X			• Veris • Clínica Kennedy Inglés
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.	X			
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.	X			
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.	X			
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.	X			
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.	X			
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	X			
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	X			
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.	X			
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).	X			
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.	X			
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.	X			
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.	X			• Certificación SGS
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.	X			• Hospitality Excellence
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.	X			• Travelers' Choice Award
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados	X			
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.	X			
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).	X			
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.	X			

Maria Belén Vález
Evaluador

Maria Belén Vález
Firma

Figura 11 Ficha de observación – Radisson Hotel Guayaquil

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES					No. 06
DATOS INFORMATIVOS					
Nombre del establecimiento:	Sonesta Hotel Guayaquil	Dirección:		Ruc:	
Representante legal:	Jorge Gutiérrez	Av. Joaquín Ocaranza y L. Benítez			
		Teléfono:	Categoría	Fecha:	
		042595900	Sestrellas	19/08	2021
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.					
CRITERIOS GENERALES			SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.	<input checked="" type="checkbox"/>				Onni hospital
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.	<input checked="" type="checkbox"/>				Inglés
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.	<input checked="" type="checkbox"/>				
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>				
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	<input checked="" type="checkbox"/>				
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	<input checked="" type="checkbox"/>				
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>				
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).	<input checked="" type="checkbox"/>				
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>				
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.	<input checked="" type="checkbox"/>				
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.	<input checked="" type="checkbox"/>				
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.	<input checked="" type="checkbox"/>				
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados	<input checked="" type="checkbox"/>				
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).	<input checked="" type="checkbox"/>				
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.	<input checked="" type="checkbox"/>				

Maria Belén Vólez
Evaluador

Maria Belén Vólez
Firma

Figura 12 Ficha de observación – Sonesta Hotel Guayaquil

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No. 07
DATOS INFORMATIVOS				
Nombre del establecimiento:	Hotel Sheraton Guayaquil	Dirección:	Ruc:	
Representante legal:	Prodec Iván Serrano	Teléfono:	Categoría	Fecha:
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.		043707070	5 estrellas	19/08/2021
CRITERIOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.		X		Omnihospital
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.		X		Inglés
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.		X		
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.		X		
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.		X		
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.		X		
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.		X		
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.		X		
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.		X		
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).		X		
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.		X		
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.		X		
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.		X		*HACCP
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.		X		*Safe quard de Ecuador
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.		X		*Commitment to stan de Marriott.
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados		X		
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.		X		
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).		X		
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.		X		

Marcia Balén Vélaz
Evaluador

Marcia Balén Vélaz
Firma

Figura 13 Ficha de observación – Hotel Sheraton Guayaquil

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No. 04
DATOS INFORMATIVOS				
Nombre del establecimiento:	UniPark Hotel	Dirección:		Ruc:
Representante legal:	Carlos Cruz	Clemente Ballen 406 y Chik	Teléfono:	Fecha:
		04232-7100	Categoría:	19/08/2021
		5 estrellas		
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.				
CRITERIOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.	X			Lus Venaza
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.	X			Clinica Guayaquil Inglés
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.	X			
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.	X			
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.	X			
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.	X			
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	X			
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	X			
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.	X			
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).	X			
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.	X			
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.	X			
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.	X			Desconoce nombre
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.	X			
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.	X			
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados	X			
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.	X			
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).	X			
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.	X			

Maica Belén Vález
Evaluador

Maica Belén Vález
Firma

Figura 14 Ficha de observación – UniPark Hotel

Fuente: Elaborado por autoras

FICHA DE OBSERVACIÓN DE HOTELES				No. 01
DATOS INFORMATIVOS				
Nombre del establecimiento:	Hilton Colón Guayaquil	Dirección:		Ruc:
Representante legal:	MARCE DASSUM AIVAS	002689000	Categoría	Fecha:
		5esterllas	18/08/2021	
OBJETIVO DE LA FICHA: Determinar los hoteles más adecuados para convertirse en residencias sanitarias.				
CRITERIOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
1. El establecimiento se encuentra a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.	X			Clinica San Francisco Clinica Kennedy
2. El personal del Hotel es capacitado en inglés u otro idioma.	X			Inglés - Italiano
3. El establecimiento cuenta con servicios de entretenimiento para los huéspedes como, por ejemplo: televisión por cable, Netflix, wifi o similares.	X			
4. Las entradas del hotel garantizan el acceso a personas con discapacidad.	X			
5. El hotel garantiza que en sus áreas cerradas su temperatura está en el rango de 16°C y 24°C.	X			
6. Se dispone de un sistema de climatización de circulación de aire independiente para cada una de las habitaciones.	X			
7. Las habitaciones cuentan con las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	X			
8. Existe suficiente iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	X			
9. Se posee un sistema de detección de incendios y extintores portátiles vigentes de acuerdo con la necesidad establecida por el tipo de establecimiento.	X			
10. Se cuenta con el equipo necesario para reanimación en caso de complicaciones potencialmente mortales (desfibrilador).	X			
11. Se dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.	X			
12. Se dispone de un programa de gestión de residuos peligrosos.	X			
13. Se cuenta con algún tipo de certificación de bioseguridad.	X			Sistema de Gestión Calidad y gestión de alimentos
14. Existen carteles informativos con normas de prevención y conducta social.	X			
15. El hotel tiene infraestructura y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada, incluido lavamanos, desinfección de calzado y capacitación continua.	X			
16. Se distribuyen las zonas de trabajo manteniendo la distancia de seguridad de 2 metros entre empleados	X			
17. Se visualizan barreras físicas de protección en las áreas de alto contacto o atención al cliente.	X			
18. Personal dispone de los equipos de protección necesarios para realizar sus funciones (guantes, mascarillas, visores).	X			
19. Los baños tienen registro de limpieza y desinfección diario.	X			

Maria Belén Vélez
Evaluador

Maria Belén Vélez
Firma

Figura 14 Ficha de observación – Hilton Colón Guayaquil

Fuente: Elaborado por autoras

Fichas de validación			
Datos informativos			
Nombre del actor:	Fecha		
Cargo:			
Objetivo de la ficha: Validar el manual a través de la perspectiva de los expertos elegidos para el proyecto.			
Preguntas	Si	No	Comentarios
1. ¿El texto del manual está redactado con coherencia y con estructura lógica?			
2. ¿La redacción del manual dispone de un lenguaje apropiado para el público al que está dirigido?			
3. ¿Considera usted que la implementación de este manual es viable?			
5. ¿Qué efectos positivos cree usted que generaría la aplicación de este manual?			
4. ¿Usted recomendaría aplicar este manual de funcionamiento?			
6. ¿Usted aprueba el contenido de este manual?			
7. ¿Qué sugerencias daría usted para la mejora de este manual?			

Figura 15 Ficha de validación

Fuente: Elaborado por autoras

Fichas de validación			
Datos informativos			
Nombre del actor: <i>Sofía Gutiérrez</i>	Fecha		
Cargo: <i>Médico Internista</i>	<i>28</i>	<i>Agosto</i>	<i>2021</i>
Objetivo de la ficha: Validar el manual a través de la perspectiva de los expertos elegidos para el proyecto.			
Preguntas	Si	No	Comentarios
1. ¿El texto del manual está redactado con coherencia y con estructura lógica?	✓		
2. ¿La redacción del manual dispone de un lenguaje apropiado para el público al que está dirigido?	✓		
3. ¿Considera usted que la implementación de este manual es viable?	✓		
5. ¿Qué efectos positivos cree usted que generaría la aplicación de este manual?			<ul style="list-style-type: none"> • Baja el nivel de contagios. • Regula sistema sanitario. • Apoyo al personal de salud
4. ¿Usted recomendaría aplicar este manual de funcionamiento?	✓		
6. ¿Usted aprueba el contenido de este manual?	✓		
7. ¿Qué sugerencias daría usted para la mejora de este manual?			• Ninguna.

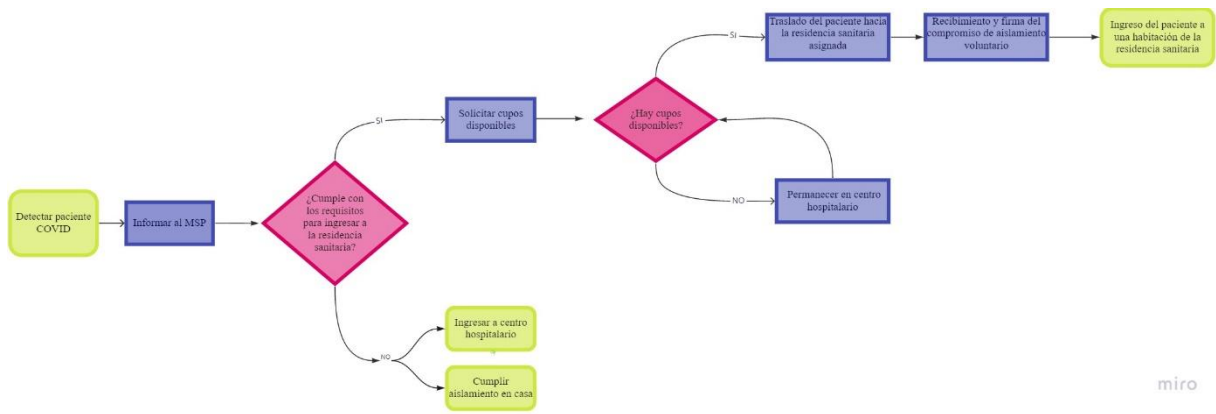
Figura 17 Ficha de validación – Médico Internista

Fuente: Elaborado por autoras

Fichas de validación			
Datos informativos			
Nombre del actor: Pedro Iván Serrano	Fecha		
Cargo: Gerente del hotel Sheraton Guayaquil	27	Agosto	2021
Objetivo de la ficha: Validar el manual a través de la perspectiva de los expertos elegidos para el proyecto.			
Preguntas	Si	No	Comentarios
1. ¿El texto del manual está redactado con coherencia y con estructura lógica?	✓		
2. ¿La redacción del manual dispone de un lenguaje apropiado para el público al que está dirigido?	✓		
3. ¿Considera usted que la implementación de este manual es viable?	✓		
5. ¿Qué efectos positivos cree usted que generaría la aplicación de este manual?			<ul style="list-style-type: none"> • El aumento de la tasa hotelera. • Oportunidad de crecer en el mercado. • Puede ser usado para eventos futuros.
4. ¿Usted recomendaría aplicar este manual de funcionamiento?	✓		
6. ¿Usted aprueba el contenido de este manual?	✓		
7. ¿Qué sugerencias daría usted para la mejora de este manual?			<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra estructurado muy bien; quizás indicar costos.

Figura 18 Ficha de validación – Gerente Hotelero

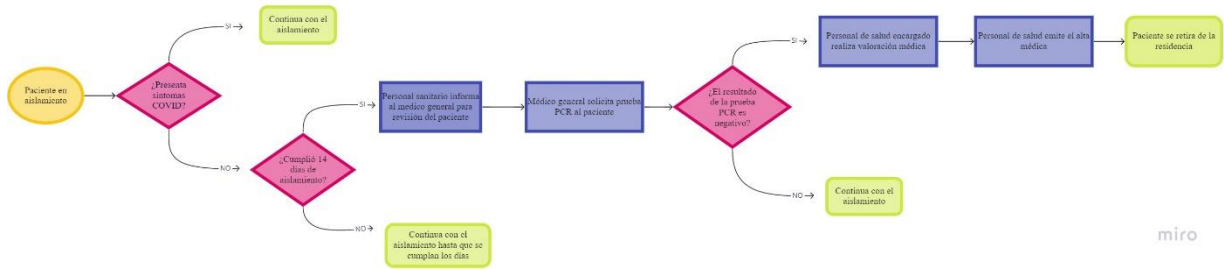
Fuente: Elaborado por autoras



miro

Figura 19 Flujograma de entrada a residencias sanitarias

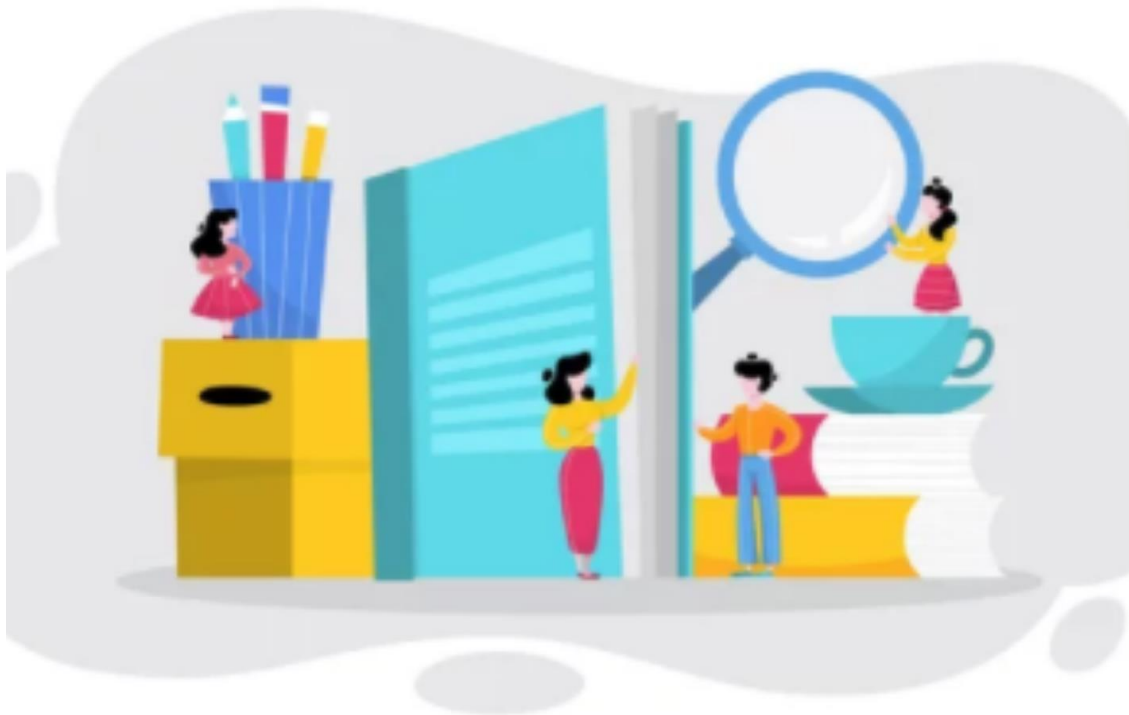
Fuente: Elaborado por autoras



miro

Figura 20 Flujograma de salida de las residencias sanitarias

Fuente: Elaborado por autoras



RESIDENCIAS SANITARIAS

Manual de funcionamiento

Elaborado por:
Belén Vélez
Fernanda Delgado

Figura 21 Manual de funcionamiento de residencias sanitarias para hoteles 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil

Fuente: Elaborado por autoras

ÍNDICE

- | | | | |
|-----------|--------------|-----------|--|
| 01 | Antecedentes | 05 | Lineamientos generales |
| 02 | Definiciones | 06 | Procesos de residencias sanitarias |
| 03 | Objetivos | 07 | Manejo de residuos |
| 04 | Estrategias | 08 | Instrucciones de limpieza y desinfección |



ANTECEDENTES

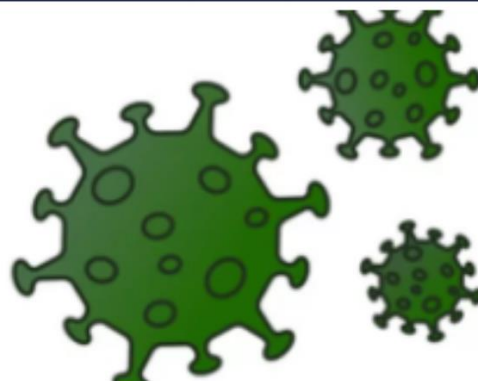
PANDEMIA COVID-19

INFORMACIÓN GENERAL

El coronavirus fue el principal protagonista del año 2020 a nivel social, político y económico. El Covid-19 tuvo su origen en la ciudad de Wuhan a finales de 2019; se extendió por todo el mundo en cuestión de meses provocando confinamientos masivos y una crisis sanitaria no vista desde la pandemia de la gripe española de 1918.

El virus se ha expandido por 258 países alrededor del mundo, dejando un saldo de 186.8 millones de contagiados y más de 4 millones de fallecidos, hasta lo que va de julio de 2021.

Guayaquil fue una ciudad gravemente afectada por el coronavirus, especialmente durante la primera ola de la pandemia. En marzo de 2020 su sistema sanitario se vio colapsado y muchas personas perecieron en sus hogares por falta de camas y atención en los centros de salud. Además de que su economía turística quedó en total declive, debido al poco flujo de turistas y a las restricciones establecidas.



Alrededor del mundo, varios países pasaron por problemas similares a los de la ciudad de Guayaquil y decidieron tomar un conjunto de medidas que contrarrestaran esta situación. Una de las acciones que más impacto tuvo fue la de las residencias sanitarias o también conocidas como hoteles medicalizados que se implementaron en países como China, España, Francia, Chile, entre otros.

Son precisamente los estragos del coronavirus y los ejemplos que han puesto en marcha otros países, lo que motiva a ejecutar este manual de funcionamiento; convirtiendo a los hoteles 5 estrellas de Guayaquil en residencias sanitarias, evitando así el colapso del sistema de salud pública y rescatando la economía hotelera de la ciudad.

Es importante recalcar que esta herramienta se puede adaptar en otro tipo de eventualidades o catástrofes que se susciten en la ciudad de Guayaquil, tales como: terremotos, inundaciones, futuras pandemias, entre otras.



DEFINICIONES

Y/O ABREVIATURAS

AISLAMIENTO Separación de una persona, una población o una cosa, dejándolas solas o incomunicadas

BIOSEGURIDAD Conjunto de medidas para la prevención de riesgos para la salud y el medio ambiente provocados por agentes biológicos.

COVID-19
Enfermedad del coronavirus del (20)19' en cuyo uso –tal y como refleja el DLE (Diccionario de la Lengua Española)– se prescinde con frecuencia del 19, que alude al año de la detección y comienzo de la propagación del coronavirus causante de este síndrome respiratorio

DEPENDENCIA
Estado permanente en que se encuentran las personas, que por diversas razones (edad, enfermedad, discapacidad, etc) necesitan la atención de otra u otras personas o ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria

FUNCIONAL
Hace referencia a lo físico, por ejemplo, limitaciones de movilidad.

COGNITIVA
Se refiere a las nociones o habilidades mentales.

RESIDENCIAS SANITARIAS
Son espacios con habitaciones y baños privado, servicio de alimentación, seguridad, etc. Que varios Gobiernos a nivel mundial han designado para el cuidado de pacientes no graves con Covid-19. Normalmente lo conforman los hoteles.

ENFERMEDADES CRÓNICAS
Afección que por lo general dura 3 meses o más, y es posible que empeore con el tiempo. Las enfermedades crónicas casi siempre se presentan en adultos mayores y a menudo se controlan, pero no se curan. Los tipos más comunes de enfermedades crónicas son el cáncer, la cardiopatía, el accidente cerebrovascular, la diabetes y la artritis.

ÁREAS PÚBLICAS
Son todas aquellas áreas de uso frecuente por los huéspedes y clientes de los servicios del hotel. Se pueden mencionar algunas áreas públicas como lobby, salones, etc.

RESIDUOS
Material que queda como inservible después de haber realizado un trabajo u operación.

CATASTROFES
Evento extremo, de origen natural o humano, que al afectar a un lugar en un momento dado puede causar daños y perturbaciones tales que desencadenen un proceso de desastre.

OBJETIVOS

Brindar las directrices necesarias para el correcto funcionamiento de las residencias sanitarias en la ciudad de Guayaquil.



N.º 01 –

·Definir el perfil de los pacientes que se derivarán a las residencias sanitarias.



N.º 02 –

·Establecer los requisitos que cumplirán los hoteles para convertirse en residencias sanitarias.



N.º 03 –

·Determinar las normas que seguirán los residentes durante el proceso de asilamiento.

ESTRATEGIAS

La estrategia principal consiste en adaptar a los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil en residencias sanitarias.



01

Determinar los pacientes por Covid-19 que cumplen con el perfil para ocupar las residencias. La idea es “hospedar” a aquellas personas que presenten la enfermedad pero que sus síntomas sean leves y no requieran de hospitalización.



02

Deben ser pacientes que por distintos motivos sociales no pueden cumplir el período de recuperación en sus respectivos domicilios. Estos motivos pueden darse por escasos de recursos económicos, por convivir con familiares o conocidos que son del alto riesgo, o porque no disponen de alguien que puedan cuidarlos de forma correcta.



03

Decretar los perfiles de estas personas bajo los diagnósticos médicos y analizando sus situaciones socioeconómicas.

LINEAMIENTOS GENERALES

Criterios por considerar para ingreso a residencias sanitarias

Requisitos que deben cumplir las residencias sanitarias

CRITERIOS POR CONSIDERAR PARA INGRESO A RESIDENCIAS SANITARIAS

- Personas mayores de 18 años, ya que se requiere de su propio consentimiento para la toma de decisiones.
- Personas con Covid-19 confirmado sin requerimiento de hospitalización. El perfil clínico de los pacientes debe ser positivos para Covid-19, pero que no requieren de un riguroso seguimiento hospitalario al ser de sintomatología leve.
- Sin dependencia funcional y/o cognitiva.
- El ingreso a las residencias tiene que ser de carácter voluntario. El programa está diseñado para que los usuarios sean libres de escoger si desean estar ingresados en este tipo de establecimientos o no.
- Que no puedan cumplir aislamiento en sus domicilios:
 - Personas sin techo; es decir, que no disponen de una casa o lugar estable para vivir.
 - Personas que conviven con otras que pertenezcan a grupos vulnerables, por ejemplo, persona de tercera edad, o que poseen alguna enfermedad crónica.
 - Personas que no puedan ser cuidadas por otras, ya que no cuentan con familiares o amigos cercanos y viven solas.
- Que no presenten enfermedades crónicas que escapen de la capacidad de manejo en las residencias sanitarias.

REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS RESIDENCIAS SANITARIAS



·La residencia debe estar situada a una distancia máxima de 15km de algún centro hospitalario.

·El establecimiento debe tener protocolos de bioseguridad y procedimientos establecidos para la higiene y desinfección adecuada.

·Habitaciones individuales, ventiladas, con baño privado y de uso exclusivo.

·Climatización en óptimas condiciones e independiente en las habitaciones.

·Dispone de un programa sobre medidas preventivas por manejo de personas en cuarentena o aislamiento.

·Correcto manejo de los diferentes residuos en las residencias sanitarias.

·Servicio de comunicación eficaz para coordinación con el centro asistencial base, designado por el Sistema de Salud Pública, para asistencia sanitaria en caso de ser requerido.

·Se debe contar con la seguridad propia del hotel, además, en caso de que sea necesario, contar con las fuerzas de orden pública o seguridad ciudadana municipal.

·Deberá disponer de la cantidad suficiente del personal de salud, el cual tiene que estar correctamente calificado para realizar el control de los pacientes.

·Cuenta con los equipos médicos necesarios para la atención de los residentes.



PROCESOS DE LAS RESIDENCIAS SANITARIAS

DERIVACIÓN PARA INGRESO

01

Se detecta en el centro de salud a una persona que cumple con los criterios de ingreso y se informa al Ministerio de Salud Pública, quién realizará la verificación pertinente de dicha derivación.

02

El centro médico que realiza la derivación, enviará al MSP los antecedentes de la persona que requiere ingresar a una residencia sanitaria.

03

El MSP solicitará los cupos disponibles en las diversas residencias sanitarias para asignar al paciente el establecimiento más adecuado.

04

Se autoriza el ingreso a la residencia y el usuario es trasladado por el MSP al establecimiento asignado.

05

El equipo de salud de la Residencia Sanitaria recibe a la persona con Covid-19 y lo conduce directamente a su habitación. Se explica el funcionamiento de la residencia y firma el compromiso de aislamiento voluntario.

06

Se realiza una evaluación del estado general y control de signos vitales, quedando los datos en su registro clínico que permita su seguimiento durante el aislamiento.

PROCESOS DE LAS RESIDENCIAS SANITARIAS

NORMAS DE LOS RESIDENTES DURANTE EL AISLAMIENTO

Los residentes deben permanecer en la habitación las 24 horas del día y todos los días que dure el aislamiento.		
	Está prohibido el uso de las áreas comunes en las Residencias Sanitarias.	La persona aislada no deberá recibir visitas durante el periodo de aislamiento.
		En caso de que requieran asistencia en la habitación por problemas de funcionamientos en los equipos, los residentes deberán cumplir las normas de seguridad para evitar contagios al personal
Los huéspedes no deberán abrir la puerta de la habitación mientras el personal del establecimiento se encuentre dejando la alimentación, retirando los desechos y la lencería utilizada.		

PROCESOS DE LAS RESIDENCIAS SANITARIAS

SALIDA DE PACIENTES

01

El paciente después de no presentar síntomas y luego de cumplir un período mínimo de 14 días en cuarentena, podrá ser considerado como un posible paciente de alta.

02

El personal sanitario a cargo del paciente deberá informar al médico general de la residencia sobre la recuperación del mismo, para que según el diagnóstico del profesional se pueda iniciar el proceso de egreso.

03

El profesional de salud solicita realizar al paciente una prueba PCR, la cual debe indicar negativa para continuar en su proceso de alta de la residencia sanitaria.

04

Al contar con una prueba negativa, el profesional de salud a cargo de la residencia sanitaria emite el alta del paciente.

05

Posterior a la salida del paciente, se le dará de baja en el sistema de residencia sanitaria para que refleje un espacio disponible para un nuevo residente.





MANEJO DE RESIDUOS EN LAS RESIDENCIAS SANITARIAS

Los residuos en las residencias sanitarias deben tratarse con extrema precaución, ya que pueden ser causantes directos de futuros contagios. Para su respectivo manejo aplicamos el siguiente proceso:

a) Los desechos del paciente, incluido el material desechable (guantes, pañuelos, mascarillas), se deben eliminar en una bolsa plástica y en un tacho de basura preferiblemente con tapa y pedal de apertura. Estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reúso o reciclaje.

b) Cuando se haya llenado las tres cuartas partes ($\frac{3}{4}$) de la bolsa, los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante lo más uniforme posible. No se debe humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrarla con doble nudo, para que no se abran.

c) La bolsa debe ser introducida en una segunda funda de plástico, misma que estará ubicada junto a la salida de la habitación del paciente, donde además se depositarán los guantes y mascarilla utilizados por personal de limpieza o personal de salud. De igual forma se rociará cuidadosamente solución desinfectante en los desechos de la bolsa lo más uniforme posible y posteriormente esta se cerrará con doble nudo.

d) La bolsa 2, se depositará en otra la funda de plástico (#3) con el resto de los residuos domésticos. La funda 3 también se cerrará con doble nudo para evitar que la abran. Se deberá rociar cuidadosamente solución desinfectante sobre la parte externa de la bolsa 3, evitando humedecer en exceso.

e) Posterior al rociado de la bolsa 3 con la solución desinfectante, esta debe almacenarse en un lugar adecuado y seguro, fuera del alcance de los niños y mascotas, en un tiempo no menor a 72 horas (3 días).

f) Después del almacenamiento, esta se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de basura en la ciudad.

g) Por último, inmediatamente después de que el encargado de sacar la bolsa 3 para su posterior recolección por parte del GAD, realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón y productos de desinfección.

INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES

Listado de productos químicos

Los productos recomendados por las autoridades sanitarias para la limpieza y sanitización son los siguientes:

Producto	Concentración	Lugares de uso
Etanol	70 %	Limpieza de superficies
Amonio Cuaternario	400 ppm	Limpieza de superficies
Hipoclorito de sodio	0,1 %	Limpieza de superficies
Cloro doméstico	5 %	Limpieza de pisos
Peróxido	0,5 %	Limpieza de superficies
Alcohol isopropílico	De acuerdo con proveedor	Revisar ficha técnica
Ácido láctico	De acuerdo con proveedor	Revisar ficha técnica
Productos fenólicos	De acuerdo con proveedor	Revisar ficha técnica
Dihidrato de dicloroisocianato	De acuerdo con proveedor	Revisar ficha técnica
Ácido glicólico.	De acuerdo con proveedor	Revisar ficha técnica

Proceso de limpieza de habitaciones

Para el correcto proceso de la limpieza de habitaciones se debe tener en consideración los siguientes parámetros:

01

Evitar la limpieza de habitaciones mientras el huésped se encuentre presente.

02

Disponer del equipo de protección personal según las indicaciones de las autoridades locales.

03

Reforzar todos los requisitos de higiene personal, con especial atención el lavado correcto de las manos.



Para el correcto proceso de la limpieza de habitaciones se debe tener en consideración los siguientes parámetros:

- Aspersar la habitación 20 minutos antes de empezar la limpieza de la misma.
- Rociar (sin fregar) todas las superficies duras del baño con un limpiador desinfectante multiuso (inodoros, mingitorios, lavabos, encimeras y accesorios) o un desinfectante para baños (duchas/bañeras).
- Retirar la lencería (sábanas, toallas y fundas de almohada, etc.).
- Quitar el polvo, limpiar y desinfectar todas las superficies duras de la habitación, centrándose en los puntos de contacto más frecuente.
- Recoger la basura y escombros de la habitación; reemplazar las bolsas de los cestos de ser necesario; retirar todos los platos y cristalería que se van a lavar fuera de la habitación.
- Aspirar los pisos de superficies blandas (alfombras/tapetes); además de barrer y limpiar con un trapeador los suelos de superficie dura (mosaicos/vinílicos).
- Regresar al baño después del tiempo de contacto requerido (15 minutos aproximadamente) por el desinfectante para limpiar/fregar y enjuagar las superficies duras, comenzando por la ducha y terminando por el inodoro.
- Hacer la cama con lencería limpia.

PROCESO DE LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS

Previo al proceso de limpieza de áreas públicas se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

Disponer del equipo de protección personal según las indicaciones de las autoridades locales

Contar con puntos de desinfección en las áreas de alto contacto.

Realizar este tipo de limpieza mínimo cada 2 horas.

Después de seguir estas consideraciones, se ejecuta la limpieza de las áreas públicas con el siguiente procedimiento:

Recoger los restos y quitar la goma de mascar del piso con una espátula o una herramienta que no tenga filo (borde romo).

Vaciar y desinfectar los cestos de basura, además de cambiar la bolsa.

Limpiar y desinfectar todas las superficies duras, sobre todo aquellas que son de alto contacto (manubrios, pasamanos, etc.).

Limpiar los vidrios y ventanas.

Revisar y rellenar (si es necesario) los dispensadores de desinfectante para manos.

Aspirar los pisos de superficies blandas (alfombras, tapetes, etc.) para luego barrer y limpiar con un trapeador los pisos de superficie dura.



PROTECCIÓN DEL PERSONAL NO SANITARIO

Se debe proteger e informar al personal del hotel con mayor hincapié, debido al nuevo tipo de huéspedes que recibirán y atenderán en las residencias sanitarias.

Medias tomadas por el hotel:

- Todos los empleados del hotel, con énfasis en el personal de limpieza, deben disponer de su adecuado Equipo de Protección Personal (mascarilla, guantes, gorros, visores, batas de bioseguridad, etc.) avaluado y recomendado por las autoridades locales.
- Capacitarlos debidamente para el uso correcto de los EPP (equipo de protección personal) e instruirlos sobre los protocolos de atención, limpieza y alimentación que se deben llevar a cabo con los nuevos residentes.
- Supervisar a diario el estado de salud de los colaboradores, mediante rutinas como la toma de temperatura corporal y atención médica en general.
- Establecer horarios flexibles de entrada, salida, momentos de descanso y consumo de alimentos para evitar la aglomeración de empleados y difusión del virus.
- Contar con lavamanos y tapetes de desinfección de calzado en el ingreso a las instalaciones, recibo de mercancías, lavandería, comedores, zonas húmedas, entre otras.

Medias tomadas por los empleados:

- Lavarse y desinfectarse las manos cada media hora y de manera adecuada, siguiendo los protocolos de bioseguridad.
- Adoptar medidas de higiene respiratoria: al toser o estornudar, cubrirse la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo. Luego tirar el pañuelo y lavarse las manos con agua y jabón o desinfectárselas con alcohol.
- No saludar de mano o de beso.
- No asistir al lugar de trabajo si se tiene fiebre, gripe o algún síntoma de enfermedad contagiosa. Avisar inmediatamente a su jefe a cargo.
- Limpiar y desinfectar sus elementos de trabajo.



PROCESOS ESTABLECIDOS:



- Realizar las entradas y salidas de los pacientes mediante aplicaciones o plataformas digitales para evitar el contacto directo con los enfermos.
 - Utilizar el proceso de aspersión tanto en las habitaciones como en los espacios públicos para la desinfección de las superficies antes de comenzar a limpiarlas.
 - Como medida de prevención, no se sacude la lencería de las habitaciones, sino que se almacenan en una bolsa plástica de color rojo o un recipiente con tapa que esté debidamente marcado y etiquetado como material biológico. Nunca pegar la lencería al cuerpo.
 - El personal de botones recibirá el equipaje del nuevo paciente utilizando su equipo de EPP, realizará el respectivo procedimiento de desinfección y lo enviará por una ruta especialmente diseñada para fines de seguridad. Cuando se requiera ayudar al paciente con su equipaje durante su egreso de la residencia, la entrega se realizará en la puerta de la habitación y el botones siempre al finalizar su servicio, desinfectará sus herramientas y se lavará las manos.
 - Supervisar y controlar el adecuado proceso de lavado y desinfección de uniformes del personal no sanitario. Nadie puede ingresar o salir uniformado del hotel.
 - Asignar un menaje (vajillas, cubiertos, vasos, etc.) exclusivo para el servicio de alimentos y bebidas a la habitación, realizando el debido proceso de lavado y desinfección luego de su uso.
 - Establecer un control de registro para la entrada y salida de las habitaciones, tanto del personal médico como del personal del hotel, describiendo las distintas actividades a realizar y verificando el uso correcto de los EPP.
-