



Visítanos en:
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea>

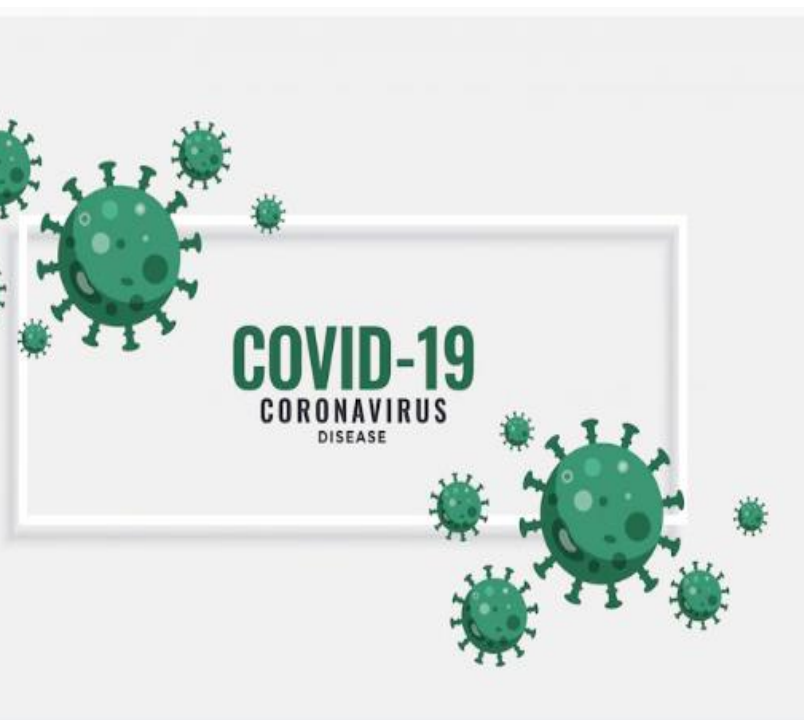
Higiene Y Operación Frente Al SARS-Cov-2 En El Hotel Rincón Oibano

Hygiene And Operation Against SARS-Cov-2 At
Hotel Rincón Oibano

Julian Andres Martínez Rincon
Jamartinezrin@Poligran.Edu.Co
Docente

Germán Alexander Suárez Pico
Diana Carolina Melo Fajardo
Kevin Andrés Baquero Sanguino
Alejandra Del Pilar Morales
Beatriz Elena Chavarría Arango
Estudiantes

Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano
**Gestión De La Seguridad Y La Salud
Laboral
Oiba-Santander**



Vector de Fondo creado por macrovector_oficial - www.freepik.es

Recepción: 02.2022
Aceptación: 04.2022

Prólogo del Tutor.

Dentro del modelo pedagógico del Politécnico Grancolombiano, se implementan diferentes metodologías activas para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje, una de ellas, desarrollada en la práctica profesional modalidad investigación, es el Aprendizaje Basado en Proyectos, que consiste en abordar un problema asociado a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en un contexto real, a través de un proyecto que se desarrollarlo en tres momentos: planeación, ejecución y socialización de los resultados.

Por tanto, los integrantes de esta investigación identificaron el impacto del COVID-19 en el sector hotelero y, en consecuencia, la necesidad de implementar buenas prácticas en SST como una de las estrategias para que puedan ser sostenibles en el tiempo. Teniendo en cuenta que la Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad tiene como eje de sus programas, la persona a partir de su contexto; el desarrollo de esta investigación permite que los estudiantes, a partir de un proceso reflexivo y creativo, articulen la práctica con la teoría para la identificar y proponer a partir de buenas prácticas internacionales, la gestión de los riesgos asociados a COVID-19 en las empresas.

En otras palabras, los estudiantes desarrollan y fortalecen sus competencias profesionales, de tal manera que aplicando los conocimientos adquiridos en su desarrollo curricular (Saber), aplican unas metodologías (Saber Hacer), actuando con sentido ético y responsable ante las partes interesadas (Saber Ser), para finalmente

obtener un resultado a partir del análisis de la información (resultado de aprendizaje).

Resumen

El trabajo investigativo se desarrolló en respuesta a la complejidad de garantizar condiciones de bioseguridad, frente a pandemia por SARS-CoV-2, especialmente en hotel Rincón Oibano; lo anterior, mediante enfoque mixto, a través de buenas prácticas internacionales de higiene y operación (ISO/PAS 45005/2020). Se determinó que 82,7% de las prácticas son adoptadas, de las cuales el 69% cuentan con respaldo legal nacional; se propuso al hotel un procedimiento para prevención del riesgo por SARS-CoV-2 basado en 18 prácticas, cuatro en higiene y 14 en operación. El procedimiento se estructuró para el hotel Rincón Oibano de la siguiente manera: objetivo general, alcance, conceptos generales, referentes legales, buenas prácticas internacionales de higiene y operación para aplicación en el hotel.

Palabras clave:

Riesgo, prevención, bioseguridad, pandemia, operación e higiene

Abstract:

The investigative work was developed in response to the complexity of guaranteeing biosafety conditions, in the face of the SARS-CoV-2 pandemic, especially in the Rincón Oibano hotel; the foregoing, through a mixed approach, through good international hygiene and operation practices (ISO/PAS 45005/2020). It was determined that 82.7% of the practices are adopted, of which 69% have national legal support; A SARS-CoV-2 risk prevention procedure was proposed to the hotel based on 18 practices, four in hygiene and 14 in operation. The procedure was structured for the Rincón Oibano hotel as follows: general objective, scope, general concepts, legal references, good international hygiene practices, and operation for application in the hotel

Keywords:

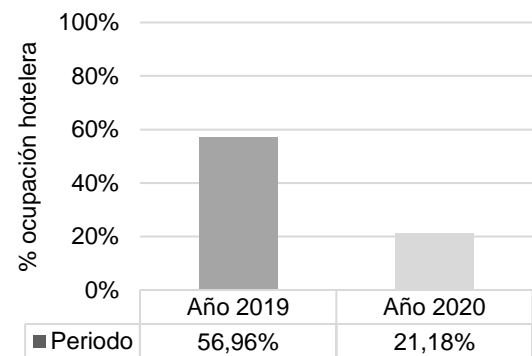
Risk, prevention, biosecurity, pandemic, operation and hygiene.

Introducción.

El trabajo investigativo consistió en estructurar una propuesta basada en un plan de mejoramiento, asociado a las buenas prácticas internacionales en higiene y operación, propuestas por la norma ISO/PAS 45005 de 2020, para la promoción del trabajo seguro asociado a la gestión del riesgo por SARS-CoV-2, en el hotel Rincón Oibano, ubicado la zona rural del municipio de Oiba (departamento de Santander). Lo anterior, se realizó en respuesta a la complejidad sectorial nacional que evidencian establecimientos

hoteleros para garantizar de forma adecuada las condiciones mínimas de bioseguridad, en respuesta a la pandemia del SARS-CoV-2 (Covid-19), requeridas por medio de la Resolución 777 de 2021 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021); impidiendo como consecuencia la fluidez en la recuperación económica sectorial a nivel nacional (Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 2020) (especialmente en hoteles de operación heterogénea: administrados de forma informal); las cifras presentadas a continuación, permite reconocer el grado de relevancia del problema a nivel público (ver gráfica 1).

Figura 1. Comparativo de ocupación hotelera nacional entre 2019 y 2020 en Colombia.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, la afectación sectorial empresarial por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del SARS-CoV-2 es variable, lo que dificulta la identificación, formulación y gestión de estrategias que ayuden a garantizar el comercio seguro y la reactivación económica (Organización Internacional del Trabajo, 2020, pág. 6). Lo anterior es tratable, siempre y cuando las medidas propuestas por los gobiernos nacionales estén fomentadas en la higiene de superficies de entorno inmediato y en la seguridad y salud en el trabajo, a nivel operacional (Díaz, 2021), incidiendo en los servicios hoteleros que cada establecimiento ofrece.

Autores como Yugcha (2020) reconocen la importancia de verificar mediante criterios de seguridad y salud en el trabajo, el compromiso de sostener condiciones de bioseguridad a nivel sectorial, como es el caso del Hotel Nacional LTG, en aras de mejorar el bienestar y confianza del

turista, para obtener el sello de responsabilidad otorgado por World Travel Tourism Council (WTTC). La gestión del riesgo frente al contagio del Covid-19 es integral, involucrando no solo al cliente sino también a trabajadores y demás partes interesadas; tal como lo ha demostrado (González, 2021); en dicha investigación evaluó el nivel de conocimiento y aplicación de protocolos de bioseguridad del sector hotelero de Tungurahua (Ecuador); mediante la educación y pedagogía, se logró optimizar en 28,37% el dominio de conocimientos en materia de prevención del contagio por Coronavirus Covid-19.

Por otro lado, investigaciones como la desarrollada por Corbella et al. (2021) estuvo orientada en fortalecer la operatividad de un establecimiento hotelero, afectado por la pandemia del SARS-CoV-2; a través de instrumentos de planeación estratégica, se logró adoptar estrategias con capacidad para obtener un margen de rentabilidad neta promedio de 10% entre 2020 y 2024.

De acuerdo con lo anterior, Pérez (2020) demuestra la necesidad de establecer orientaciones de refuerzo para garantizar condiciones de bioseguridad en hoteles, puesto que el 99,5% de establecimientos de Chiclayo (Ecuador) evidenciaron haber sido afectado operacionalmente y que aun, contando con orientaciones públicas de bioseguridad, el 89,6% estuvo obligado a contratar servicios de consultoría para fortalecer la gestión del riesgo frente a SARS-CoV-2.

La problemática objeto de estudio ha desarrollado a nivel sectorial nacional efectos como: desconfianza de la ciudadanía para ejercer turismo, reducción de capacidad para contratar personal, sanciones y hasta deserción empresarial (Klempert, 2020). Por tanto, se planteó como pregunta del problema ¿qué tipo de prácticas de seguridad y salud en el trabajo se podrían proponer para fortalecer la condición actual de bioseguridad frente al Coronavirus Covid-19 en el hotel Rincón Oibano, teniendo en cuenta la normativa nacional aplicable vigente?

Metodología.

El trabajo investigativo se realizó mediante una propuesta descriptiva con enfoque mixto. El estudio descriptivo obedece a la necesidad de identificar y describir las condiciones actuales de seguridad y salud en el trabajo en el Hotel Rincón

Oibano, soportado mediante la observación directa, es decir, visitas de campo, verificando a través de la observación, si aplican las buenas prácticas propuestas por la norma ISO/PAS 45005 de 2020, en concordancia con la normativa nacional aplicable vigente (Resolución 777 de 2021); lo anterior, en el marco de la cooperación para la formulación de un plan de acción, frente a la gestión del riesgo por SARS-CoV-2.

Dentro de los estudios observacionales, los estudios descriptivos están basados en la medición de la presencia, características y/o distribución de un fenómeno en una población, en un momento de corte en el tiempo (factor ambiental, una posible enfermedad, mortalidad en la población, etc.), referido exclusivamente a la descripción del fenómeno objeto de estudio sin el ánimo de establecer relaciones causales con otros fenómenos (Veiga et al., 2008, pág. 3).

El enfoque cualitativo hace referencia a identificar las buenas prácticas de prevención para la gestión del riesgo por SARS-CoV-2, mediante observación directa (visitación de campo). Así mismo, el enfoque cuantitativo comprende la valoración de adopción de dichas prácticas desde enfoque de higiene y operación del hotel (ver tabla 1). Las investigaciones basadas en diseños mixtos buscan recopilar, analizar e integrar información tipo cualitativa y cuantitativa; en primer lugar, se procede a recoger datos sin medición numérica para descubrir o afinar la pregunta problema de la investigación, así como también, para probar hipótesis, con base en una medición tipo numérica (análisis matemático) posterior a través de herramientas de análisis, para establecer patrones y comprobación de teorías (Núñez, 2017).

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variables	Indicadores	Instrumentos
Buenas prácticas internacionales asociadas a la higiene (BPH).	Porcentaje (%) de adopción de buenas prácticas internacionales de higiene (ISO/PAS 45005)	Matriz de buenas prácticas asociadas a higiene y operación de seguridad y salud en el trabajo, frente a la exposición del SARS-CoV-2, de acuerdo con la norma
Buenas prácticas internacionales asociadas a la operación de seguridad y salud en el trabajo (BPO).	Porcentaje (%) de adopción de buenas prácticas internacionales de operación de seguridad y salud en el trabajo (ISO/PAS 45005)	

Fuente: Elaboración propia

La hipótesis nula es que el hotel Rincón Oibano no tiene en cuenta las buenas prácticas internacionales en higiene y operación para el trabajo seguro a causa de la pandemia por SARS-CoV-2. Por otra parte, la hipótesis verdadera consiste en que el hotel Rincón Oibano tiene en cuenta algunas de las buenas prácticas internacionales en higiene y operación para el trabajo seguro a causa de la pandemia por SARS-CoV-2. A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información diseñado e implementado por autores (ver tabla 2); validado por tres (3) expertos en seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 2. Instrumento de recolección de información y baremo de evaluación.

Información general del hotel Rincón Oibano	
Variables	Buenas prácticas internacionales de higiene
	Cantidad
	16
	Buenas prácticas internacionales de operación
	Cantidad
	96
Total de buenas prácticas a evaluar (ISO/PAS 45005 de 2020)	
	112
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	De acuerdo, más que en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: autores, a partir de (The British Standards Institution, 2020).

Las técnicas empleadas fueron: revisión bibliográfica, observación directa, visita de campo, entrevistas no estructuradas con trabajadores del hotel Rincón Oibano y análisis de datos derivados de la evaluación del nivel de adopción de buenas prácticas objeto de estudio.

Resultados.

A continuación, se registran los resultados obtenidos, segmentándolos en dos aspectos fundamentales:

Identificación de buenas prácticas de prevención para la gestión del riesgo por SARS-CoV-2

Mediante revisión bibliográfica, se reconoció que desde la declaración de emergencia sanitaria nacional por Covid-19, se han expedido 379 referentes legales entre decretos, resoluciones y circulares, a través de 36 dependencias públicas (Portal Coronavirus Colombia, 2021), ver tabla 3.

Tabla 3. Referentes normativos respecto al SARS-CoV-2 en Colombia.

Referente legal	Cantidad	Porcentaje
Decretos	179	47,23%
Resoluciones	47	12,4%
Circulares	149	39,31%
Acuerdos	4	1,06%
Total	379	100%

Fuente: Fuente: elaboración propia, a partir de Portal Coronavirus Colombia, (2021), Ministerio de Salud y Protección Social (2021).

La derogación de referentes normativos nacionales asociados al Covid-19 obedece a la dinámica en que ha evolucionado la pandemia, en efecto de los esfuerzos implementados para la reactivación económica nacional (Instituto Nacional de Salud, 2020, pág. 146). Por tanto, la normativa aplicable vigente es la Resolución 1687 de 2021 (Ruiz, 2021) y Resolución 777 de 2021 (por medio de la cual se definen los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado y se adopta el protocolo de bioseguridad para ejecución de estas); la primera, para aumentar el aforo a 100%, la segunda es para estandarizar medidas de bioseguridad para todos los sectores empresariales del país (Colmena Seguros, 2021). De acuerdo con lo anterior, en la tabla 4 se resume la cantidad de medidas o buenas prácticas en bioseguridad, a partir de lo establecido por la Resolución 777 de 2021, aplicables para el sector hotelero nacional.

Tabla 4. Medidas de bioseguridad de la Resolución 777 de 2021.

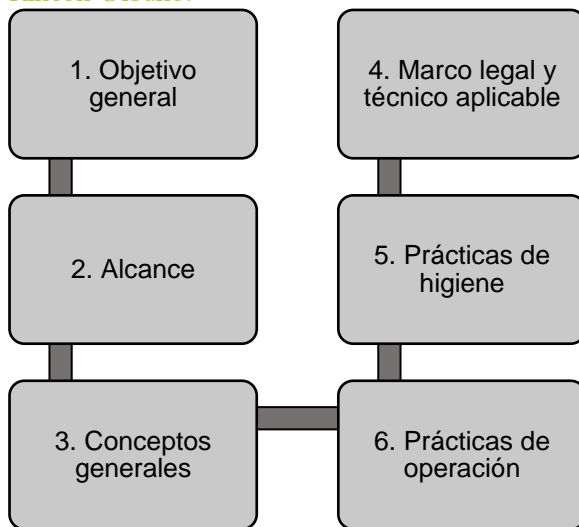
Temática	Criterios
Medidas generales (inciso 3)	92
Medidas para sector laboral (inciso 6)	18
Medidas para eventos públicos y privados (inciso 8)	15
Medidas de servicio de alojamiento (inciso 9)	21
Total de criterios	146

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social (2021).

La validación legal de las buenas prácticas internacionales en higiene y operación (ISO/PAS 45005/2020), se realizó comparando cada una con las medidas de bioseguridad de la Resolución 777 de 2021. Guía de buenas prácticas para prevención del riesgo por SARS-CoV-2 en hotel Rincón Oibano.

El procedimiento guía propuesto para el hotel Rincón Oibano estuvo compuesto de la siguiente estructura (ver figura 2):

Figura 2. Estructura de procedimiento guía para la prevención del riesgo por SARS-CoV-2 en hotel Rincón Oibano.



Las buenas prácticas propuestas y socializadas en materia de higiene se pueden apreciar en la tabla 5.

Tabla 5. Prácticas propuestas de higiene.

1	Comunicar a los trabajadores que las manos deben lavarse con agua limpia (preferiblemente caliente) y jabón durante 20 a 40 segundos.
2	Implementar procesos para asegurar que se aliente a los trabajadores a lavarse las manos (o desinfectarse si esto no es posible) a intervalos frecuentes y a comunicar cuándo debe hacerse.
3	Asegurar instalaciones adicionales para el lavado y/o desinfección de manos, disponibles en los lugares donde los trabajadores estén presentes o atraviesen.
4	Implementar procesos para la promoción de buenas prácticas de higiene, incluidos carteles y letreros para recordar a trabajadores sobre técnicas y frecuencia requerida para lavado de manos y evitar tocarse así mismo.

Fuente: autores, a partir de The British Standards Institution (2020).

as buenas prácticas propuestas y socializadas en materia de operación se pueden apreciar en la tabla 6.

Tabla 6. Prácticas propuestas de operación.

1	Considerar medidas que incluyan habilitar controles de acceso sin contacto en áreas donde es necesaria la entrada controlada.
2	Considerar medidas que incluyan la introducción de sistemas de única dirección a través pasillos, escaleras o pasarelas.
3	Implementar procesos para limitar el número de personas en áreas comunes al mismo tiempo.
4	Considerar alentar a los trabajadores a traer su propia comida.
5	Procurar usar letreros para dirigir a usuarios a inodoros disponibles y cercanos.
6	Hacer anuncios regulares para recordar al público el distanciamiento físico y otras medidas adicionales de seguridad.
7	Supervisar el uso de máscaras o cubiertas faciales obligatorias.
8	Provisionar máscaras desechables para clientes, trabajadores y terceros.
9	Garantizar la limpieza y desinfección de áreas de contacto frecuente y recursos compartidos.
10	Limitar la manipulación de productos de alto índice de contacto físico.
11	Limitar el tiempo de contacto entre clientes y trabajadores.
12	Establecer puntos de recogida y devolución sin contacto, y tiempos de recolección.
13	Asegurar que los vehículos se limpien y desinfecten entre turnos y antes de uso laboral.
14	Fomentar el uso de máscaras o cubiertas faciales durante el uso de transporte particular o público.

Fuente: autores, a partir de The British Standards Institution (2020).

Discusión y Conclusiones.

Mediante una revisión bibliográfica a las medidas propuestas por la norma internacional ISO/PAS 45005 de 2020, se logró reconocer 112 buenas prácticas para la prevención del riesgo de contagio por COVID-19 (16 prácticas de higiene y 96 prácticas de operación). Las prácticas de higiene buscan mantener limpio los puestos de trabajo del Hotel Rincón Oibano y reducir riesgo de contagio en superficies de entorno inmediato (durante y después de jornada laboral); mientras que las de operación, buscan garantizar la seguridad laboral en cada puesto de trabajo mediante controles de ingeniería, administrativos e individuales del riesgo de contagio por COVID-

19, sin que estas prácticas comprometan el desempeño laboral (Cruz, 2021).

Basadas en buenas prácticas internacionales de higiene y operación (ISO/PAS 45005 de 2020), formuladas de forma interrogativa, facilitó la evaluación del nivel de adopción. El 75% de las buenas prácticas de higiene establecidas por la ISO/PAS 45005 están implementadas en el hotel, mientras que en buenas prácticas de operación, se evidencia una implementación del 84,1%; se identificó la oportunidad de implementar 18 buenas prácticas internacionales de higiene y operación, las cuales sirvieron para alimentar el desarrollo y socialización de un procedimiento guía, en el que se orientó mediante criterio técnico, la adopción adecuada de las buenas prácticas internacionales propuestas, permitiendo facultar al hotel Rincón Oibano la gestión complementaria del riesgo por SARS-CoV-2.

Referencias.

- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (2020). Comportamiento de ocupación hotelera durante el mes de diciembre del año 2004 a 2020. COTELCO: Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 3.
- Chavarría Arango, L. (16 de noviembre de 2021). Validación de instrumento de recolección de información para la evaluación del nivel de adopción de buenas prácticas internacionales en higiene y operación, según normativa ISO/PAS 45005 de 2020. (G. Suárez Pico, Entrevistador)
- Colmena Seguros. (2021). Cartilla pedagógica sobre Resolución 777 de 2021 (Ministerio de Salud y Protección Social). Fundación Grupo Social, 9.
- Corbella Espinoza, C., Gil Montoya, A., Manta León, C., & Murillo Cabrera, D. (2021). Plan estratégico para hotel Boutique frente a la crisis Covid-19. Universidad del Pacífico, 100.
- Cruz Serrano, D. (2021). El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional. Revista POLIANTEA, 1.
- De Marzo Sánchez, G. A. (2020). Estudio del impacto del Covid-19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el Distrito de Miraflores, Departamento de Lima - Perú, 2020. Universidad de San Martín de Porres, 29.
- Díaz Soto, C. (2021). Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la Covid-19 durante la fase de pandemia. Revista Turismo y Sociedad, 17.
- González, A. (2021). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. Universidad Técnica de Ambato, 10.
- ICONTEC Internacional. (2009). Norma técnica sectorial colombiana 006 de 2009: clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. ICONTEC Internacional, 113.
- Imitola Martínez, C. (16 de noviembre de 2021). Validación de instrumento de recolección de información para la evaluación del nivel de adopción de buenas prácticas internacionales en higiene y operación, según normativa ISO/PAS 45005 de 2020. (G. Suárez Pico, Entrevistador)
- Instituto Nacional de Salud. (2020). Covid-19 en Colombia, consecuencias de una pandemia en desarrollo. Instituto Nacional de Salud, 443.
- Klempert Izaguirre, R. (2020). Radiografía del impacto del Covid-19 en hotelería colombiana. Grupo Hosteltur Latam, 3.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). Consolidado de referentes legales en materia de salud y protección social de Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social, 1.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). Resolución 777 de 2021: por medio de la cual se definen los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado y se adopta el protocolo de bioseguridad para la ejecución de estas. Ministerio de Salud y Protección Social, 7.
- Núñez Moscoso, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. Revista Artigos, 18.

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). La COVID-19 y las industrias de los textiles, el vestido, el cuero y el calzado. OIT: Organización Internacional del Trabajo, 7.
- Peñaloza Parra, F. (16 de noviembre de 2021). Validación de instrumento de recolección de información para la evaluación del nivel de adopción de buenas prácticas internacionales en higiene y operación, según normativa ISO/PAS 45005 de 2020. (G. Suárez Pico, Entrevistador)
- Pérez Alvarado, N. (2020). Plan de marketing para la reactivación del sector hotelero, afectados por el Covid-19, en la ciudad de Chiclayo (2020). Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Portal Coronavirus Colombia. (30 de octubre de 2021). Portal Coronavirus Colombia. Obtenido de Índice de decretos, protocolos, alocuciones y declaraciones: <https://coronaviruscolombia.gov.co/>
- Ruiz Gómez, F. (27 de octubre de 2021). MINSALUD expidió resolución para incrementar aforos: la Resolución 1687 modifica la 777 con el fin de contemplar aforos de 100% en eventos masivos. Ministerio de Salud y Protección Social, pág. 3.
- The British Standards Institution. (2020). Norma internacional ISO/PAS 45005 de 2020: gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Directrices generales para un trabajo seguro durante la pandemia de Covid-19. BSI Standards Limited 2020, 46.
- Veiga de Cabo, J., De la Fuente Díez, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2008). Modelo de estudio en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Revista Medicina y Seguridad del Trabajo, 8.
- Yugcha Casa, G. (2020). La bioseguridad en la oferta hotelera del Cantón Latacunga. Universidad Técnica de Ambato, 130.