



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**IMPORTANCIA DE LA BIOSEGURIDAD EN EL DEPARTAMENTO
DE HOUSEKEEPING DE GIRASOLES HOTEL FRENTE A LA
COVID-19, LIMA, PERÚ, 2021**

**PRESENTADA POR
LESLIE SILVERIO CAYCHO**

**ASESORA
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**IMPORTANCIA DE LA BIOSEGURIDAD EN EL DEPARTAMENTO
DE HOUSEKEEPING DE GIRASOLES HOTEL FRENTE A LA
COVID-19, LIMA, PERÚ, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:
LESLIE SILVERIO CAYCHO**

**ASESOR:
MG. SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

**LIMA, PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A Dios, cada paso que doy es para él.

A mis padres, Ricardina Caycho Manco
y Eugenio Silverio Ramos, quienes son
las personas más importantes en mi vida.

Y a mi Papito Eulogio, quien estará
siempre en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme salud, paciencia y perseverancia durante el desarrollo de esta investigación. Todo es gracias a él.

A mis padres por todo su esfuerzo laboral realizado durante tantos años, por brindarme un hogar con valores, por su apoyo en mi carrera profesional y por cada consejo brindado. A mis hermanos por sus buenos y sinceros deseos en mi vida.

A la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres y a sus docentes, quienes fortalecieron mi admiración y respeto a esta profesión. Así mismo, a la Mg. Vizcarra Tasso por su valioso apoyo profesional.

Finalmente, a la Gerencia de Girasoles Hotel por permitirme realizar este trabajo de investigación dentro de sus instalaciones y al personal del departamento de *housekeeping* por su participación. Igualmente, a cada colaborador del hotel por compartir sus experiencias y conocimientos conmigo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
Descripción de la situación problemática	xiii
Formulación del problema.....	xv
Problema general	xv
Problemas específicos.....	xv
Objetivos de la investigación	xv
Objetivo general.....	xv
Objetivos específicos.....	xv
Justificación de la investigación	xvi
Importancia de la investigación.....	xvi
Viabilidad de la investigación	xvi
Limitaciones del estudio	xvii
Estructura de la tesis.....	xvii

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	19
1.1 Antecedentes de la investigación.....	19
Antecedentes Nacionales	19
Antecedentes Internacionales.....	20
1.2 Bases teóricas	23
1.2.1. Bioseguridad	23
1.2.2. Factores de riesgo.....	28
1.2.3. El departamento de <i>housekeeping</i>	34
1.2.4. La COVID-19.....	39
1.3 Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	43
2.1 Diseño metodológico.....	43
2.1.1. Tipo	43
2.1.2. Enfoque.....	43
2.1.3. Alcance.....	43
2.1.4. Diseño de investigación.....	43
2.2. Procedimiento de muestreo	44
2.3. Técnicas de recolección de la información	44
2.4. Técnicas de procesamiento de la información	45
2.5. Aspectos éticos.....	46
CAPÍTULO III: ANÁLISIS, RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	47
3.1. Análisis y resultados	47

3.1.1.	Análisis y resultados de las entrevistas al personal del departamento de <i>housekeeping</i>	47
3.1.2.	Análisis y resultado de la observación al personal del departamento de <i>housekeeping</i>	61
3.1.3.	Análisis y resultado de la entrevista al experto.....	74
3.2.	Discusión	79
3.3.	Propuestas.....	84
3.3.1.	Capacitación sobre medidas de bioseguridad ante la COVID-19..	84
3.3.2.	Campaña de sensibilización sobre medidas de bioseguridad para el control de la COVID-19.	86
CONCLUSIONES		94
RECOMENDACIONES.....		96
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		97
ANEXOS.....		106
ANEXO 1.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	106
ANEXO 2.	MATRIZ DE OPERACIONALIDAD	108
ANEXO 3.	GUION DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA.....	109
ANEXO 4.	GUÍA DE OBSERVACIÓN	113
ANEXO 5.	GUIÓN DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	118
ANEXO 6.	VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO	120
ANEXO 7.	VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO	133

ANEXO 8. SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN GIRASOLES HOTEL	147
ANEXO 9. AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN GIRASOLES HOTEL	148
ANEXO 10. PRUEBA PARA DESCARTE DE LA COVID-19	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
Tabla 2.	Concepto de bioseguridad.....	47
Tabla 3.	Medidas básicas de higiene aplicadas durante la jornada laboral....	48
Tabla 4.	Insumos para la desinfección de zonas de alto contacto.....	48
Tabla 5.	Concepto de distanciamiento social	49
Tabla 6.	Relación entre el aforo y el distanciamiento social	50
Tabla 7.	Concepto y principal función de los EPP	50
Tabla 8.	EPP utilizados durante la jornada laboral	51
Tabla 9.	Medidas de bioseguridad al manipular contenedores de residuos contaminados.....	51
Tabla 10.	Medidas de bioseguridad al manipular contenedores de residuos biocontaminados	52
Tabla 11.	Medidas de bioseguridad al eliminar los residuos	52
Tabla 12.	Medidas de bioseguridad al realizar funciones en zonas nobles	53
Tabla 13.	Medidas de bioseguridad al realizar funciones en zonas internas....	54
Tabla 14.	Medidas de bioseguridad para evitar el aforo en zonas internas.....	54
Tabla 15.	Medidas de bioseguridad durante el refrigerio del personal	55
Tabla 16.	Medidas de bioseguridad al realizar habitaciones ocupadas - sucias.....	56
Tabla 17.	Permanencia del huésped dentro de la habitación durante el servicio de limpieza.....	56

Tabla 18.	Entrega de suministros a los huéspedes	57
Tabla 19.	Medidas de bioseguridad al realizar habitaciones vacías - sucias....	57
Tabla 20.	Medidas de bioseguridad con objetos olvidados	58
Tabla 21.	Medidas de bioseguridad al almacenar la ropa sucia del hotel	58
Tabla 22.	Medidas de bioseguridad en la entrega de ropa sucia a lavandería .	59
Tabla 23.	Medidas de bioseguridad al recibir la ropa limpia de lavandería	60
Tabla 24.	Medidas de bioseguridad en la entrega de uniforme al personal del hotel.....	60
Tabla 25.	Resultados de la Guía de observación a los colaboradores del departamento de housekeeping.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Gerente de Operaciones de Girasoles Hotel	89
Figura 2.	Jefe del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel	89
Figura 3.	<i>Housekeeper</i> de Girasoles Hotel	90
Figura 4.	<i>Housekeeper</i> de Girasoles Hotel	90
Figura 5.	Gerente de Operaciones y colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i>	91
Figura 6.	Primer paso del lavado de manos	91
Figura 7.	Aplicación de jabón.....	92
Figura 8.	Frotando y entrelazando los dedos.....	92
Figura 9.	Lavado hasta el antebrazo	93
Figura 10.	Secado con toalla desechable	93
Figura 11.	Evaluación previa a la prueba de antígeno COVID-19	149

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19. Además, tuvo un enfoque cualitativo, se utilizó un diseño narrativo, de tipo aplicada y con un nivel de alcance exploratorio. Así mismo, la muestra estuvo conformada por todos los colaboradores del área mencionada.

Para la recolección de datos, primero se utilizó la técnica de entrevista, con el objetivo de conocer las medidas de bioseguridad que realiza el personal de *housekeeping*. Después, se empleó la técnica de observación para corroborar el cumplimiento de las medidas mencionadas. Por último, se entrevistó a un experto en hotelería para profundizar sobre el tema.

Los resultados obtenidos demostraron que los colaboradores reconocen la importancia de aplicar las medidas de bioseguridad durante el desarrollo de sus actividades laborales. Por otro lado, se observó que cumplen con casi todas las medidas de bioseguridad, excepto el distanciamiento social entre ellos. Finalmente, se concluye que las medidas de bioseguridad son importantes para salvaguardar la salud y seguridad de los colaboradores ante la actual coyuntura sanitaria; sin embargo, estas deben establecerse como una práctica permanente.

Palabras claves: Hotel, *Housekeeping*, Seguridad y salud ocupacional, Bioseguridad, COVID-19.

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the importance of biosafety in Girasoles Hotel's housekeeping department in the face of COVID-19. Also, it was used a qualitative approach, with a narrative design, applied and exploratory level. In addition, the sample consisted of all housekeeping staff.

For the collection of information, the interview technique was used to find out the biosafety measures carried out by housekeeping staff. Then, the observation technique was used to corroborate if they make the indicated answers. Finally, an expert in hospitality was interviewed to deepen on the subject.

The results showed that the employees recognize the importance of applying biosafety measures during the development of their work activities. On the other hand, it was observed that they comply most of the biosafety measures, except social distancing between them. Finally, it is concluded that biosafety measures are important to safeguard the health and safety of employees; however, these should be established as a permanent practice.

Keywords: Hotel, Housekeeping, Occupational health and safety, Biosafety, COVID-19.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

En diciembre del 2019, se comunicó sobre numerosos casos de neumonía en Wuhan, una ciudad ubicada en la provincia de Hubei, China (BBC, 2020). Posteriormente, la Organización Mundial de Salud (OMS, 2020) determinó que estos casos eran causados por un nuevo coronavirus llamado SARS-Cov-2, un tipo de virus que afecta el sistema respiratorio; recibiendo el nombre de COVID-19.

En el Perú, el 6 de marzo del 2020, el presidente Martín Vizcarra Cornejo confirma el primer caso de COVID-19 en el territorio nacional (Gestión, 2020). Después, el 11 de marzo, la OMS (2020) clasifica a la COVID-19 como una pandemia debido al incremento de casos en todo el mundo.

En busca de controlar el avance de la COVID-19 en el territorio peruano, el presidente Vizcarra dispone un aislamiento obligatorio y un cierre temporal de las fronteras (Gestión, 2020). Sin embargo, el número de personas contagiadas y fallecidas aumentó al transcurrir de los días. Estas graves circunstancias llevaron a la extensión del aislamiento social y al cierre de fronteras por un tiempo indefinido.

A inicios de mayo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publica un protocolo sanitario ante el COVID-19 dirigido a los hoteles categorizados (MINCETUR, 2020). Por ende, se reactiva del rubro hotelero en el país.

Actualmente, esta enfermedad se ha llevado la vida de miles de personas en el Perú y millones en el mundo entero. Por otro lado, durante este tiempo se han

desarrollado varios estudios relacionados a esta enfermedad; sin embargo, se pudo identificar que existen pocas investigaciones en el sector hotelero.

El presente estudio se desarrolla en Girasoles Hotel, un hotel de tres estrellas ubicado en una zona residencial del distrito de Miraflores, en el departamento y provincia de Lima. Este establecimiento hotelero es reconocido dentro de *Booking.com* y *Tripadvisor*, principales plataformas de viajes. Además, cuenta con el sello internacional *Safe Travels* y formó parte de los hoteles que recibieron personas repatriadas a inicio de la pandemia.

Dentro de Girasoles Hotel encontramos al departamento de *housekeeping*, responsable de mantener el establecimiento en perfectas condiciones de limpieza. Este departamento, como muchos otros del hotel, se encuentra expuesto a la COVID-19 debido a las funciones que realiza; sin embargo, para MINCETUR (2020) los colaboradores de esta área se encuentran en un nivel de exposición mediano. Por esta razón, recomienda cumplir con las medidas de bioseguridad expuestas en el *Protocolo sanitario ante el COVID-19 para hoteles categorizados*.

Por lo expuesto, el objetivo principal será determinar la importancia de la bioseguridad frente al riesgo de contraer la COVID-19, en el ámbito laboral de los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?

Problemas específicos

¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en el área de habitaciones del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?

¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en áreas públicas del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?

¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en el área de lavandería y ropería del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.

Objetivos específicos

Describir la importancia de la bioseguridad en el área de habitaciones del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.

Describir la importancia de la bioseguridad en las áreas públicas del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.

Describir la importancia de la bioseguridad en el área de lavandería y ropería de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

A raíz de la propagación de la COVID-19 en el Perú, el MINCETUR (2020) en el *Protocolo sanitario ante el COVID-19 para hoteles categorizados*, expone diferentes medidas preventivas sanitarias y muestra los niveles de riesgo al que están expuestos los colaboradores. En el caso del departamento de *housekeeping*, este se encuentra en un nivel de riesgo mediano. Por esta razón, se busca determinar la importancia de la bioseguridad en dicho departamento.

Además, este estudio contribuirá al incremento de conocimientos relacionados a la bioseguridad en el ámbito laboral; así mismo, se desea despertar el interés por realizar nuevos estudios sobre el sector hotelero.

Por último, una vez recopilados los resultados de la investigación, se brindarán propuestas dirigidas a los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel.

Viabilidad de la investigación

El trabajo de investigación es viable porque se cuenta con acceso a bases de datos científicos y a la Biblioteca Virtual de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Psicología y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres.

De igual manera, es viable porque se cuenta con la autorización del Gerente de Operaciones de Girasoles Hotel, establecimiento hotelero donde se llevará a cabo la investigación. Así mismo, los colaboradores del departamento de

housekeeping brindan voluntariamente su tiempo para compartir sus experiencias y sus conocimientos.

Por último, se cuenta con el recurso financiero para cubrir los gastos realizados durante el desarrollo de la tesis.

Limitaciones del estudio

Se encontró limitaciones en los antecedentes nacionales, debido a la falta de investigaciones sobre bioseguridad en el departamento de *housekeeping*, frente a la COVID-19. Sin embargo, no fue un factor determinante para la realización de la tesis, puesto que se consideraron investigaciones relacionadas al departamento de *housekeeping* antes de la propagación de la COVID-19.

Además, para los antecedentes internacionales se consideraron estudios realizados desde el inicio de la pandemia, sobre seguridad y salud ocupacional en el sector hotelero. Todos estos datos fueron tomados de fuentes de información de prestigio que garantizan la credibilidad.

Estructura de la tesis

La investigación se elaboró bajo los lineamientos establecidos por la Universidad de San Martín de Porres. Las páginas preliminares están compuestas de la siguiente manera: portada, dedicatoria, agradecimiento, índice, resumen y *abstract*. Después, continúa la introducción al presente estudio, donde se aborda el problema de investigación, los objetivos, la justificación, la viabilidad, las limitaciones y la estructura de la tesis.

Posteriormente, se desarrollan cuatro capítulos. El primer capítulo se denomina marco teórico; comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones de términos básicos.

En el segundo capítulo, metodología; se muestra el diseño metodológico, el procedimiento de muestreo y los aspectos éticos.

El tercer capítulo, se denomina análisis, resultados, discusión y propuesta. Primero, se exponen los resultados obtenidos con sus respectivos análisis. Segundo, se comparan los resultados con los antecedentes y las bases teóricas utilizadas en la investigación. Tercero, se plantean dos propuestas; una capacitación para fortalecer los conocimientos sobre medidas de bioseguridad frente a la COVID-19 y, una campaña de sensibilización para concientizar sobre el distanciamiento social y las medidas básicas de higiene ante este riesgo biológico.

Finalmente, se muestran las conclusiones, las recomendaciones, las fuentes de información y los anexos utilizados en la tesis.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Nacionales

Falcón (2019), en la tesis titulada *Diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para el Control de Riesgos Laborales en Housekeeping – Hotel Casa Blanca, Chanchamayo*, señala que el establecimiento de hospedaje desconocía sobre la gestión de este sistema. Esta situación generaba falta de control, evaluación e identificación de riesgos en el departamento de *housekeeping*.

El objetivo general de la investigación fue identificar la importancia de aplicar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en esta área del hotel. Para ello, se utilizó un enfoque cualitativo y un diseño de tipo observacional, descriptivo y aplicativo. Además, para la recolección de datos se aplicó una guía de observación y un guion de entrevista. Por otro lado, la muestra fue por conveniencia y estuvo conformada por la supervisora y nueve colaboradores de dicho departamento.

Finalmente, la investigación concluye señalando que el área de administración es consciente de la falta de implementación de un SG-SST; además, considera que el departamento de *housekeeping* es resistente al cambio debido a la falta de capacidad profesional y al desconocimiento de nuevas tecnologías. Por

otro parte, Falcón (2019) sostiene que una cultura de prevención es una pieza clave para fomentar un ambiente de trabajo seguro.

Vizcarra (2019), en la tesis titulada *Servicio de Housekeeping en las Habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su Relación con el Bienestar del Paciente – 2018*, considera que el correcto desempeño del servicio profesional de *housekeeping* es un valor agregado durante la estadía de los pacientes. Por esta razón, el objetivo general fue determinar la relación entre el bienestar del paciente y el servicio de *housekeeping* en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma. Así mismo, tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental – transversal y alcance correlacional. Por otro lado, la muestra fue de 269 pacientes y se emplearon cuestionarios para la recolección de datos.

Por último, la investigación concluye señalando que la implementación del servicio hotelero en la Clínica Ricardo Palma, buscará el bienestar del paciente y favorecerá su recuperación. Además, para el correcto funcionamiento de este servicio, se consideró tres aspectos importantes. Primero, la limpieza de habitaciones para garantizar espacios higienizados. Segundo, facilitar suministros dentro de las habitaciones para generar la sensación de pernoctar en un hotel. Y, tercero, equipar las habitaciones para brindar confort durante la estadía del paciente.

Antecedentes Internacionales

Gómez, Pulido y Urbina (2020), en la tesis titulada *Diseño del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Hotel 101 Park House. Un Aporte en Medio de la Coyuntura Generada por el SARS-COVID-19*, señalan la ausencia de un SG-

SST en dicho establecimiento. Adicionalmente, mencionan que la falta de control y seguimiento a los riesgos pueden ocasionar accidentes y/o enfermedades laborales en los colaboradores. Por ello, el objetivo general de la investigación fue realizar el diseño de un SG-SST dentro del establecimiento de hospedaje, teniendo en cuenta el contexto generado por la COVID-19.

La investigación mantuvo un enfoque mixto, de tipo exploratorio y se utilizó el método analítico argumentativo. Además, la muestra estuvo conformada por 54 colaboradores fijos del Hotel 101 Park House ubicado en la localidad de Usaquén, en Bogotá, Colombia. Cabe señalar que la muestra abarcó todas las áreas del hotel, incluyendo el departamento de *housekeeping* o área de alojamiento, término utilizado en la investigación. Los instrumentos utilizados fueron encuestas, herramientas de gestión y herramientas de análisis.

Finalmente, la investigación concluye al señalar que la alta dirección es responsable de seleccionar los profesionales que estarán a cargo del SG-SST en el Hotel 101 Park House. Además, recomienda la implementación de mecanismos de control de riesgo, debido a que la accidentabilidad es representada mayormente por personal operativo.

Garzón, González y Torres (2020), en el trabajo de grado titulado *Diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para el Hotel Bogotá 100*, señalan que el Ministerio de Trabajo de Colombia exige a todos los empleadores la implementación de un SG-SST. Además, indican que el establecimiento hotelero no cuenta con personal especializado en esta disciplina

para la correcta elaboración del sistema. Por lo tanto, los colaboradores están en riesgo de padecer algún accidente grave o desencadenar enfermedades.

El objetivo general de la investigación fue diseñar un SG-SST para el Hotel Bogotá 100. En este caso, el enfoque de la investigación fue mixto de tipo descriptivo; además, la muestra estuvo conformada por 37 colaboradores tanto del área administrativa como operativa. Adicionalmente, se aplicó la técnica de entrevista y encuesta. Por último, la investigación concluye al determinar que el hotel no ha definido una política de seguridad y salud en el trabajo; además, la alta dirección no toma medidas de prevención, ejecución y control de riesgos y peligros dentro del hotel.

Marco (2019), en la tesis *Exposición a Riesgos Laborales para la Salud de las Camareras de Piso: Una Revisión de la Literatura*, señala que el personal de *housekeeping* frecuentemente sufre lesiones en el trabajo y realiza funciones muy exigentes físicamente. También, menciona que el personal está expuesto a riesgos químicos, biológicos y psicosociales.

El objetivo general de la investigación fue explorar y describir los factores de riesgo para la salud física y psicosocial de los colaboradores de *housekeeping*. En este caso, se aplicó un diseño cualitativo y se realizó una búsqueda bibliográfica en bases de datos electrónicos. Cabe resaltar, que la investigadora estableció criterios de inclusión y exclusión para la recolección de datos, seleccionando específicamente publicaciones realizadas a partir del año 2000.

Finalmente, la investigación concluye señalando que las funciones realizadas por las camareras de piso en el sector hotelero, las exponen a una alta cantidad y variedad de riesgos para la salud física y psicológica. Sumado a esto, la autora señala que existen pocos estudios sobre el tema y recomienda realizar estudios longitudinales donde puedan desarrollar un seguimiento de los factores que influyen en la salud física y psicológica. Por último, menciona que la mayoría de estudios encontrados fueron realizados en Estados Unidos; por lo tanto, no pueden ser aplicados a la realidad laboral de las camareras de piso de España, lugar donde se realizó la investigación.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. Bioseguridad

Para poder comprender la importancia de la bioseguridad es necesario primero conocer el concepto de este término. Primero, se brindará una definición internacional; la OMS (2004) indica que “seguridad biológica (o bioseguridad) es el término utilizado para referirse a los principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental” (p.49).

Así mismo, se considera necesario contar con un concepto determinado por un organismo nacional; el MINSA y el Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (2004) brindan la siguiente definición:

La bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio

ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos (p. 13).

Ambas definiciones resaltan que la bioseguridad es un conjunto de medidas que ayudan a reducir o eliminar riesgos ocasionados por diferentes agentes en la vida laboral, familiar y social. En el caso del ámbito laboral; Malagón, Galán y Pontón (2008) señalan que toda institución debe brindar facilidades a sus trabajadores para el cumplimiento de estas medidas dentro de sus instalaciones; además, estas acciones desempeñan un papel importante para salvaguardar la salud y la seguridad de sus colaboradores. De esta manera, se promueve un buen ambiente laboral.

1.2.1.1. Principios de la Bioseguridad

Después de comprender el significado de la bioseguridad, también se considera necesario conocer sus principios básicos. Papone (2000) señala “universalidad, uso de barreras y eliminación de residuos sólidos” (p.20).

a) Universalidad:

En relación a este principio, Álvarez (2010) señala que todo el personal de una institución tiene la obligación de cumplir diariamente con precauciones estandarizadas, con el fin de evitar convertirse en un potencial portador y transmisor de enfermedades. Por lo tanto, es necesario cumplir con una rutina diaria de actividades preventivas, incluso ante personas que no muestren síntomas a simple vista.

Ante la actual coyuntura sanitaria, la OMS (2020) establece las siguientes medidas básicas de higiene para reducir la probabilidad de contraer la COVID-19:

- Primero, lavar continuamente las manos con agua y jabón. En caso de no contar con estos recursos, se recomienda aplicar alcohol en gel con una concentración de 70°.
- Segundo, evitar tocar nariz, ojos y boca. De lo contrario, se recomienda lavarse las manos antes y después de realizar esta acción.
- Tercero, al estornudar o toser se deben cubrir la nariz y boca con el antebrazo o usar papel desechable; este será tirado a un contenedor o tacho de basura. Inmediatamente se deben lavar las manos.
- Cuarto, limpiar y desinfectar constantemente las superficies y objetos de alto contacto.

Por su parte, la plataforma digital del Estado Peruano, reafirma las cuatro medidas mencionadas. Además, enfatiza en realizar el lavado de manos hasta el antebrazo por un mínimo de veinte segundos (Gobierno del Perú, 2021).

Por otro lado, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (2020) agregan al distanciamiento social como una medida de prevención ante la COVID-19; la cual consta de mantener al menos un metro y medio de distancia con las demás personas, incluso si ellas no presentan síntomas visibles. Además, recomienda evitar lugares cerrados y concurridos.

b) Uso de barreras:

El segundo principio de la bioseguridad comprende el uso de materiales idóneos, que imposibilitan el contacto con sangre u otros fluidos posiblemente contaminados (Álvarez, 2010). Por esta razón, es sumamente importante utilizarlos durante el desarrollo de las funciones laborales.

Para Tamariz (2016), un ejemplo de barreras son los equipos de protección personal (EPP), los cuales son sumamente importantes para disminuir el contacto con patógenos. Siguiendo este punto, los EPP están conformados por batas, ropa protectora, protección de calzado, protección ocular, protectores faciales, mascarillas, gorros y guantes.

En la actualidad, el MINSA (2020) en los *Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19*, señala que es obligatorio el uso de EPP en los centros laborales. Sin embargo, MINCETUR (2020) exhorta tomar en cuenta las funciones que realizan el personal y el grado de riesgo al que se expone, para el uso de estos equipos.

c) Medidas de eliminación de material contaminado:

El tercer y último principio, abarca un conjunto de procedimientos para el depósito y la eliminación de elementos utilizados durante la atención a pacientes, priorizando la protección de los individuos y del medio ambiente (Álvarez, 2010). Cabe resaltar que estos materiales son altamente infecciosos; por lo tanto, al realizar este principio se ayudará a evitar la propagación de enfermedades.

En respuesta al incremento de residuos biocontaminados por la COVID-19; el Ministerio del Ambiente del Perú (MINAM) en el informe *Orientaciones para el adecuado manejo de residuos sólidos en hoteles (hospedajes, casas de reposo, etc.) durante la inmovilización social frente al COVID-19*, muestra una lista de recomendaciones para su correcta gestión (MINAM, 2020). Según este documento, el personal que manipula estos residuos no debe formar parte del grupo de riesgo; además, el empleador debe capacitarlos y brindarles EPP.

En el caso de personas que realicen cuarentenas obligatorias o voluntarias en hoteles, el MINAM (2020) sugiere que las habitaciones cuenten con tachos que contengan bolsas de plástico, para que dentro de ellos los huéspedes puedan depositar sus residuos sólidos. Además, el hotel debe informar el horario de recojo de dichos residuos y al momento de la entrega, el personal debe mantener una distancia mínima de dos metros con el huésped.

Posteriormente, el colaborador mantendrá cerradas todas las bolsas recibidas, les rociará una solución de hipoclorito de sodio al 1% y las colocará en el lugar de acopio de residuos sólidos, hasta ser entregadas a los recolectores municipales. Además, el MINAM (2020) señala que deben desinfectar los tachos utilizados con una solución de hipoclorito de sodio al 1% y el personal de limpieza debe lavar minuciosamente sus manos con agua y jabón; o de lo contrario, utilizar alcohol en gel al 70° de concentración.

Por lo tanto, después de describir cada uno de los principios; se puede señalar que la bioseguridad ayuda a reducir el riesgo de contagio de patógenos, en la vida diaria y en el ámbito laboral.

1.2.2. Factores de riesgo

Sobre el siguiente punto, Álvarez (2010) menciona que los factores de riesgo incrementan la probabilidad de padecer un accidente o una enfermedad en el trabajo. Además, los clasifica en ocho grupos: físico, químico, biológico, eléctrico, ergonómico, mecánico, psicosocial y locativo. A continuación, se explicará sobre cada uno de ellos.

1.2.2.1. Factor de riesgo físico:

Álvarez (2010) describe a este factor como un fuerte intercambio de energía entre el individuo y el ambiente en el que se encuentra; así mismo, esta situación será difícil de soportar por el organismo. Dentro de ellos se encuentra la temperatura, el ruido, la iluminación, entre otros

Por ejemplo, en las empresas de construcción, los colaboradores trabajan bajo climas extremadamente fríos o calientes; además, deben soportar fuerte sonidos por largos periodos. Igualmente, las personas que trabajan en oficinas también pueden ser afectadas por una baja o elevada iluminación.

En el caso del sector hotelero, los colaboradores del área de lavandería generalmente trabajan en ambientes calurosos y ruidosos, debido a las máquinas de lavado. Para Prevención Asepeyo (2017), la exposición prolongada de ruidos

intensos podría provocar lesiones auditivas o incluso, sordera. Por ende, las condiciones señaladas en el área de lavandería podrían afectar la salud de los colaboradores en un largo o corto plazo.

1.2.2.2. Factor de riesgo químico:

Referente a este punto, Álvarez (2010) señala que dependerá de la concentración y la cantidad utilizada de algunas sustancias químicas, para afectar la salud del individuo.

Por esta razón, Vizcarra y Alberca (2019) sostienen que es importante conocer los componentes de cada producto, así como el modo de uso y aplicación. Por otro lado, la falta de conocimiento puede ocasionar un manejo improvisado, por ende, afectar la salud del individuo en un corto o largo plazo. Por ejemplo, en nuestra vida diaria utilizamos productos químicos como detergentes, lavavajillas, desinfectantes, entre otros; cada uno de ellos cuenta con etiquetas que describen el modo de uso, las precauciones, las advertencias, etcétera. Sin embargo, la falta de información podría ocasionarnos daños en nuestra salud.

En el sector hotelero, los colaboradores del departamento de *housekeeping* están a cargo de la limpieza y la desinfección de casi todas las zonas dentro del hotel. Evidentemente, para cumplir estas funciones utilizan sustancias químicas; por lo tanto, deben ser capacitados previamente.

1.2.2.3. Factor de riesgo biológico:

Es la probabilidad de contagiarse de un patógeno por la vía sanguínea, respiratoria, oral o de contacto (Álvarez, 2010). En el ámbito laboral, el personal de salud es el más propenso a contraer accidentalmente enfermedades, debido a las funciones que realizan.

Por otro lado, en algunos centros de salud se ha implementado el departamento de *housekeeping* hospitalario para la gestión de habitaciones. Si bien, estas zonas pueden ser altamente infecciosas; Vizcarra y Alberca (2019) señalan que la limpieza es la acción más importante y eficaz para detener la propagación de dichos agentes.

En la actualidad, la OMS (2020) describe a la COVID-19 como una enfermedad altamente infecciosa; además, señala a las secreciones respiratorias de una persona infectada como posibles vías de transmisión. Estas secreciones se expulsan al momento de hablar, toser, estornudar o cantar.

Tomando en cuenta esta premisa, los colaboradores de *housekeeping* se encuentran constantemente expuestos a este factor de riesgo biológico debido a las funciones que realizan.

Para para reducir el riesgo de contagio, Publicaciones Vértice (2012) señala mantener una correcta higiene personal, conservar altos estándares de limpieza, utilizar EPP y cuidar cualquier herida abierta. Sin embargo, se considera necesario realizar seguimientos y capacitaciones.

1.2.2.4. Factor de riesgo eléctrico:

Hace referencia al posible contacto entre el ser humano y los sistemas eléctricos, considerando la intensidad y el tiempo de contacto (Álvarez, 2010).

En el caso del departamento de *housekeeping*, los colaboradores utilizan lavadoras, secadoras, planchas, entre otros. Por lo tanto, deben revisar y asegurar el buen estado de cada equipo. Además, deben evitar manipular equipos mojados o húmedos para prevenir alguna descarga eléctrica.

1.2.2.5. Factor de riesgo mecánico:

Abarcan todos los objetos, herramientas y máquinas presentes durante la jornada laboral (Álvarez, 2010). Todos ellos pueden provocar caídas, golpes, cortes y aplastamientos.

En el área de lavandería del departamento de *housekeeping*, el personal debe ser consciente de la posibilidad de enganchar su cabello o su ropa en alguna de las máquinas de lavado, secado o planchado. Así como el aplastamiento de sus manos durante el desarrollo de sus funciones.

En el caso de habitaciones y áreas públicas, el personal puede caerse de escaleras, resbalar en superficies mojadas o tropezar con sábanas, muebles u otros objetos.

1.2.2.6. Factores de riesgo ergonómico:

Quintana y Castellanos (2020) señalan que este factor depende de la carga laboral; por ejemplo, la duración de turno, el ritmo de trabajo, el esfuerzo físico, entre otros. Por lo tanto, realizar las actividades laborales con precaución y cuidado ayudará a evitar accidentes o enfermedades.

Por otro lado, es común ver que los colaboradores de *housekeeping* adoptan malas posturas y realizar esfuerzo físico excesivo para levantar objetos pesados como colchones, sillones, escritorios, etcétera. Además, la duración del turno y el horario puede variar dependiendo del establecimiento hotelero, así como la carga laboral; estos factores pueden afectar la salud del colaborador a un largo plazo.

1.2.2.7. Factor de riesgo psicosocial:

Asepeyo Prevención (2017) señala que está relacionado directamente con el entorno social y la organización donde se labora. En el caso del sector hotelero, Quintana y Castellanos (2020) indican que la OMS identificó diez factores de riesgo psicosociales, de los cuales, nueve están presentes en el área de limpieza:

- a) Contenido del trabajo: es la falta de variedad en las funciones; por ejemplo, en áreas públicas se limpia y desinfecta los mismos espacios cada día.
- b) La carga y ritmo del trabajo: es la sobrecarga de trabajo; por ejemplo, los cuarteros tienen asignado una cantidad de habitaciones por día y deben realizarlo en un tiempo determinado.
- c) Horario de trabajo: comúnmente los establecimientos de hospedaje necesitan personal con disponibilidad completa para realizar turnos

rotativos. Además, dependiendo del puesto de trabajo puede haber turno de amanecida.

- d) Control del trabajo: en algunos hoteles no toman en cuenta las sugerencias que brinda el personal a sus superiores.
- e) El medio ambiente y equipo: por ejemplo, los equipos en mal estado generan demora o no permiten brindar el mejor servicio.
- f) La cultura y la función de la organización: la falta de comunicación genera desorganización y crea conflictos dentro del equipo.
- g) Las relaciones interpersonales en el trabajo: por ejemplo, la mala relación que tienen algunos colaboradores con sus superiores puede generar un ambiente de tensión.
- h) El desarrollo de la carrera: al compararse con otros puestos de trabajo; por ejemplo, el salario o la posibilidad de hacer una línea de carrera en la empresa.
- i) Interfaz casa / trabajo: es el equilibrio entre el ámbito familiar y laboral.

Como podemos observar este factor de riesgo puede presentarse de muchas maneras. Sin embargo; Muñoz, Orellano y Hernández (2018) señalan que el principal resultado de este factor es el estrés; además de la irritabilidad, la depresión, el agotamiento físico y mental.

1.2.2.8. Factor de riesgo locativo:

Para Álvarez (2010), este factor se caracteriza por ser origen de molestias o posibles enfermedades.

En los hoteles categorizados, ante la presencia de la COVID-19, el MINCETUR (2020) ha recomendado algunas medidas; por ejemplo, implementar horarios de refrigerio y mantener dentro del comedor una distancia mínima de dos metros entre colaboradores. Ambas medidas buscan evitar la aglomeración y reducir el riesgo de contagio; sin embargo, no todos los establecimientos hoteleros cuentan con amplios comedores. Por lo tanto, este sería un ejemplo de factor de riesgo locativo.

Finalmente, después de haber analizado los factores de riesgos laborales, se determina que el departamento de *housekeeping* está expuesto a cada uno de ellos. Sin embargo, en este caso, la investigación se centrará en el factor de riesgo biológico, debido a la presencia de la COVID-19.

1.2.3. El departamento de *housekeeping*

También conocido como departamento de ama de llaves o departamento de pisos. Para Höchsmann (2020), es el área más importante dentro del hotel, debido a que, sin él no sería posible vender el servicio de alojamiento. Sin embargo, también se encarga de la limpieza y conservación de áreas públicas.

Para Mas (2015), el departamento de *housekeeping* cumple dos funciones, soporte y producción. En relación a la primera, se argumenta que el resto de departamentos no podrían cumplir correctamente sus funciones sin la intervención del departamento de pisos. Así mismo, en lo que respecta a la función de producción, se sostiene que este departamento produce habitaciones limpias, salones de eventos y brinda el servicio de lavandería a los huéspedes.

Además, el departamento de *housekeeping* está compuesto por tres subáreas: área de habitaciones, áreas públicas y área de lavandería – ropería (Equipo Vértice, 2011).

1.2.3.1. Áreas de servicio de *housekeeping*

Como se mencionó en el párrafo anterior, el departamento de *housekeeping* se divide en tres sub áreas. A continuación, se describirá cada una de ellas:

1.2.3.1.1. Área de habitaciones

La habitación es el componente principal dentro de un establecimiento de hospedaje, sin ella no sería posible vender el servicio de alojamiento. Por lo tanto, el personal deberá realizar una serie de tareas para brindar el mejor servicio. Según Vaquero (2013), las siguientes funciones son las principales:

- a) Verificación de la limpieza.
- b) Inspección de la ropa de habitación, artículos de *amenities* y otros.
- c) Registro de objetos olvidados por los clientes.
- d) Control de minibares.
- e) Inspección de habitaciones, bloqueos y desbloqueos
- f) Orden en la ropa de los hospedados.
- g) Propuesta de necesidad de colaboradores según la ocupabilidad.

Además, a raíz de la propagación de la COVID-19, el MINCETUR (2020) agrega una serie de medidas preventivas sanitarias dentro de las funciones cotidianas:

- a) Tener conocimiento sobre las habitaciones con casos confirmados o con sospecha de la COVID-19.
- b) Conservar el distanciamiento social con el huésped.
- c) Utilizar bolsas para el traslado de lencería sucia; posteriormente, las bolsas deben ser desinfectadas.

Por lo tanto, al cumplir con estas medidas de bioseguridad, se reduce el riesgo de contagio de la COVID-19 entre los huéspedes y los colaboradores.

1.2.3.1.2. Áreas públicas

Las áreas públicas del departamento de *housekeeping* abarcan dos zonas dentro del hotel, la zona noble y la zona interna. En el caso de la primera, comprende los espacios por donde transitan los huéspedes; por ejemplo, el lobby, los pasadizos, los ascensores, las habitaciones, los servicios higiénicos, etcétera.

En el caso de las zonas internas, comprenden espacios donde solo está autorizado ingresar el personal del hotel; por ejemplo, los vestidores, los servicios higiénicos del personal, el comedor de personal, etcétera.

Por otro lado, ante la presencia de la COVID-19; el MINCETUR (2020) recomienda reducir la cantidad de adornos en los establecimientos hoteleros, con el objetivo de facilitar la limpieza y la desinfección de estos espacios.

1.2.3.1.3. Área de lavandería y ropería

En este caso, Vaquero (2013) señala a las siguientes actividades como las principales funciones dentro de esta área:

- a) Planificar y organizar el trabajo entre su personal.
- b) Controlar y realizar inventarios de ropa, maquinaria, herramientas y productos de limpieza.
- c) Utilizar correctamente la maquinaria, detergente, ropa, etc.
- d) Limpiar y brindar mantenimiento a la ropa de habitaciones, comedor, salones, uniformes y clientes.
- e) Facturación y liquidación de la ropa del huésped.

Si bien, en algunos hoteles esta sub área se encuentra unida, en otros casos, está separada. Para Mas (2015), en el caso de estar separada, señala que la lavandería se encarga de manipular la ropa sucia del hotel y del cliente; mientras tanto, ropería se encarga de manipular, almacenar y distribuir la ropa limpia. Además, en algunos hoteles esta área también realiza arreglos de costura.

Así mismo, el servicio de lavandería puede ser interno o externo. En el caso de ser externo, Torres (2006) menciona dos tipos de servicio; el primero, brinda el servicio con prendas que pertenecen al hotel y el segundo, brinda el servicio con prendas que pertenecen a la empresa de lavandería.

Por lo tanto, los establecimientos de hospedaje determinan qué tipo de lavandería les conviene implementar, interna o externa. Sin embargo, el MINCETUR (2020) en el *Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para*

hoteles categorizados, señala que el personal de lavandería externa no debe ingresar al establecimiento hotelero, a menos que sea necesario; en este caso, deberá cumplir con los protocolos sanitarios exigidos por el hotel.

Además, el hotel debe establecer un punto de acopio y entrega de ropa; también, debe utilizar bolsas herméticas para la ropa sucia, contar con un medio de transporte para movilizar estas prendas y desinfectar las bolsas utilizadas (MINCETUR, 2020). Igualmente, si existiera un caso confirmado o de sospecha de COVID-19 dentro del establecimiento de hospedaje; el área de lavandería - ropería debe recibir inmediatamente un reporte sobre este incidente.

1.2.3.2. Materiales de *housekeeping*

Después de investigar sobre cada sub área del departamento de *housekeeping*, se considera necesario mencionar los materiales que utilizan los colaboradores. Villalobos (2012) detalla los siguientes:

- a) Equipo: escaleras, carritos para los camareros, aspiradoras, etcétera.
- b) Blancos: sábanas, toallas, fundas y otros.
- c) Utensilios para la limpieza: trapeadores, escobas, recogedores, franelas, etcétera.
- d) Productos de limpieza: desinfectantes, detergentes, quita sarro, limpia vidrios, entre otros.
- e) Suministros de habitaciones: vasos, ganchos, papel sanitario, jabón, bolsas para entregar ropa a lavandería y otros.
- f) Papelería de habitaciones: letrero de “no molestar”, libretas para apuntes, directorio de servicios que brinda el hotel, etcétera.

Además, MINCETUR (2020) recomienda desinfectar todos los equipos y utensilios de limpieza, antes y después de ser utilizados porque son de uso común. Posteriormente, el personal debe lavar sus manos y utilizar alcohol en gel.

1.2.4. La COVID-19

La COVID-19 es una enfermedad causada por una nueva clase de coronavirus llamado SARS-CoV-2 (OMS, 2020). Los síntomas más frecuentes son la tos seca y la fiebre. Por otro lado, algunos pacientes presentan pérdida del gusto o del olfato, así como dolor muscular, vómitos, dificultad para respirar, entre otros. Así mismo, existen personas portadoras del virus que no presentan síntomas.

Si bien cualquier persona puede infectarse con la COVID-19, la OMS (2020) señala que las personas con problemas graves de salud y los adultos mayores, tienen mayor riesgo de contagio. Además, indica como posible vía de transmisión a las gotículas producidas por personas infectadas, al momento de toser, estornudar, hablar o cantar. Por esta razón, se enfatiza en el uso de mascarillas y el distanciamiento social.

Igualmente, la OMS (2020) señala otra vía de transmisión a través de superficies u objetos contaminados con secreciones respiratorias de personas con COVID-19; después de tocarlos, y, posteriormente, tocarse los ojos, nariz o boca. Por esta razón, se recomienda el constante lavado de manos, así como, la limpieza y desinfección de espacios.

Por estas razones, el MINCETUR (2020) exige a los hoteles categorizados cumplir con el Protocolo Sanitario ante la COVID-19, con el objetivo de prevenir el riesgo de contagio de esta enfermedad entre sus colaboradores y sus clientes.

1.3 Definición de términos básicos

Hotelería: También conocida como Hostelería. “Actividad económica consistente en la prestación de servicios ligados al alojamiento y/o la alimentación durante un periodo determinado de tiempo, generalmente asociados a la actividad turística” (Marrero, 2016, p.75).

Establecimiento de hospedaje: “Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento” (Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, MINCETUR, 2015, p.2).

Housekeeping: “Voz inglesa para departamento de pisos. En hotelería, área responsable de la limpieza de las habitaciones y zonas comunes de un establecimiento alojativo, así como del orden, limpieza y mantenimiento en perfecto estado de la ropa de las habitaciones” (Marrero, 2016, p.52).

Habitación: “Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar” (Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, MINCETUR, 2015, p.2)

Huésped: “Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento”
(Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, MINCETUR, 2015, p.2)

Bioseguridad: “Conjunto de medidas para la prevención de riesgos para la salud y el medio ambiente provocados por agentes biológicos” (Real Academia Española, s.f.).

Equipos de protección personal: “Son elementos e indumentaria que utilizan los trabajadores de salud para protegerse de la exposición a agentes infecciosos”
(Organización Panamericana de la Salud, 2020, p.4).

Patógeno: “Microorganismo (virus, bacteria, parásito u otro) que puede causar una enfermedad” (Organización Panamericana de la Salud, 2020, p.4)

COVID-19:

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China) (OMS, 2020, s.f.).

Residuos sólidos:

Residuo sólido es cualquier objeto, material, sustancia o elemento resultante del consumo o uso de un bien o servicio, del cual su poseedor se desprenda o tenga la intención u obligación de desprenderse, para ser manejados

priorizando la valorización de los residuos y en último caso, su disposición final (Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para el guiado turístico, MINCETUR, 2020, pág. 6).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

2.1.1. Tipo

La tesis fue de tipo aplicada, debido a que se brindaron propuestas ante los resultados obtenidos.

2.1.2. Enfoque

Se utilizó un enfoque cualitativo, debido a que se profundizó en las experiencias de los participantes. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque explora los fenómenos desde el punto de vista de los participantes.

2.1.3. Alcance

La investigación tuvo un alcance exploratorio. Para Hernández y Mendoza (2018), dichos estudios investigan fenómenos nuevos o poco estudiados, así como un problema de investigación nunca antes abordado o un tema del que se tiene muchas dudas.

2.1.4. Diseño de investigación

Se utilizó un diseño narrativo, que según Hernández y Mendoza (2018): “pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos, donde se involucran, sentimientos, pensamientos, emociones e interacciones, a través trabajando directamente con las vivencias de los participantes”. (p. 542)

Por esta razón, se utilizó un nivel exploratorio; debido a que, durante la revisión de la literatura se descubrió que existen pocos estudios sobre bioseguridad en el departamento de *housekeeping* ante la COVID-19.

2.2. Procedimiento de muestreo

La población estuvo conformada por el total de los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel; siendo 5, en este caso, el jefe del departamento, tres *housekeepers* y un cuartelero eventual.

2.3. Técnicas de recolección de la información

Para la recolección de datos se utilizaron técnicas cualitativas. Primero, se entrevistó a los colaboradores del departamento de *housekeeping*. Hernández y Mendoza (2018) describen esta técnica como una reunión entre el entrevistador y el entrevistado, donde intercambian información sobre un tema en particular.

En este caso, se utilizó un guion de entrevista semiestructurado que permitió realizar preguntas adicionales con el fin de obtener mayor información. Cabe señalar que las entrevistas fueron individuales y de manera presencial.

En segundo lugar, se realizó la técnica de observación durante seis días, utilizando una guía de observación como instrumento. Además, las unidades de análisis fueron los colaboradores del departamento de *housekeeping*; o para ser precisos, se observó que realizaba cada uno de ellos. Asimismo, durante el desarrollo de esta técnica se mantuvo un nivel de participación moderada, el cual ayudó a recolectar información relevante para la investigación. Sobre este nivel de

participación; Hernández y Mendoza (2018) señalan que el observador puede participar en algunas de las actividades, pero no en todas.

Tercero, para complementar los datos se realizó una entrevista dirigida a un experto en hotelería; en este caso, el gerente de operaciones de Girasoles Hotel. Esta técnica ayudó a conocer sobre las medidas de bioseguridad que, como empresa, les exigen a sus colaboradores de *housekeeping*, ante el riesgo de contagio por la COVID-19. En este caso, se utilizó un guion de entrevista estructurado como instrumento de recolección de datos.

Tabla 1. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnicas	Instrumentos
Entrevista focalizada	Guion de entrevista semiestructurada
Observación	Guía de observación
Entrevista	Guion de entrevista estructurada

Fuente: Elaboración propia (2021)

2.4. Técnicas de procesamiento de la información

Los datos obtenidos en el guion de entrevista semiestructurado fueron transcritos y archivados dentro de tablas dinámicas, utilizando el programa Microsoft Excel. De esta manera, se comparó las respuestas obtenidas de cada participante y se identificó si coincidían o discrepaban.

Con relación a la guía de observación, las actividades realizadas por los colaboradores coincidieron durante el periodo establecido. Después de notar esta constante, los resultados fueron procesados mediante la narrativa descriptiva.

Por último, al aplicar el guion de entrevista al experto, los resultados fueron transcritos y explicados brevemente.

2.5. Aspectos éticos

La tesis se realizó bajo los parámetros legales y morales. Por lo tanto, cada referencia bibliográfica ha sido citada utilizando el formato APA sexta edición, con el fin de respetar el derecho de autor y la propiedad intelectual de cada uno de los individuos mencionados.

Además, la recolección de datos se desarrolló de manera imparcial y sin manipulación. De este modo, se recopiló información real de cada uno de los entrevistados, quienes participaron de manera voluntaria.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS, RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA

3.1. Análisis y resultados

3.1.1. Análisis y resultados de las entrevistas al personal del departamento de *housekeeping*

Se realizó una entrevista a los colaboradores de *housekeeping* conformado por tres *housekeepers*, un cuartelero eventual y el jefe de *housekeeping*. Si bien, el último se encarga de supervisar y dirigir, en ocasiones apoya en las funciones de lavandería - ropería; por esta razón, también fue entrevistado. Con relación al cuartelero eventual, temporalmente realiza funciones en el área de habitaciones.

Además, cada entrevista se realizó de manera presencial e individual para conocer el punto de vista de cada uno de los entrevistados. Asimismo, las entrevistas se realizaron fuera del horario laboral, para evitar interferir con el desarrollo de sus funciones. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 2. *Concepto de bioseguridad*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
La bioseguridad está relacionada con los protocolos dictados por MINSA. Nosotros debemos realizarlos para evitar contagiarnos con la COVID-19.	La bioseguridad es el uso de EPP para estar constantemente protegidos ante la COVID-19	La bioseguridad es cumplir con los protocolos exigidos por MINSA, debido a la COVID-19.	La bioseguridad es realizar los protocolos dictados por MINSA durante mis funciones para evitar contagiarme de la COVID-19.	No estoy seguro, creo que está relacionada a cómo actuar ante un riesgo.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Al solicitar que describan la bioseguridad, la mayoría de los entrevistados mencionó que la bioseguridad consta de protocolos o procedimientos exigidos por el MINSA; además, señalaron que estos protocolos los protegen ante un posible contagio de la COVID-19. En el caso del cuartelero eventual, el entrevistado reconoce no tener un concepto claro sobre el tema, pero lo relaciona con la manera de actuar ante un posible riesgo.

Tabla 3. *Medidas básicas de higiene aplicadas durante la jornada laboral*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Realizo el lavado de manos.	Hago constantemente el lavado de manos y utilizo alcohol o alcohol en gel.	Desinfecto mis manos constantemente.	Siempre cuento con alcohol para desinfectar mis manos; además, las lavo constantemente.	Al ingresar desinfecto mis manos con alcohol. Después, en los servicios higiénicos lavo mis manos con agua y jabón.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Todos los entrevistados lograron mencionar por lo menos una de las medidas básicas de higiene, el lavado de manos; por otro lado, el *housekeeper 1* menciona otra manera de desinfectar sus manos, utilizando alcohol o alcohol en gel.

Tabla 4. *Insumos para la desinfección de zonas de alto contacto*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Desde antes de la aparición de la COVID-19, utilizamos Oasis 299 de Ecolab.	Usamos Oasis para desinfección de todas superficies.	Utilizamos Oasis de un desinfectante aprobado por el MINSA.	Utilizamos un desinfectante aprobado por el MINSA, llamado Oasis 299 de Ecolab.	Los nombres no los recuerdo, pero sí lo reconozco por su color.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Todos los entrevistados señalaron que utilizan Oasis 299 para la desinfección de zonas de alto contacto. Además, el jefe de *housekeeping* indica que este producto era utilizado desde antes de la aparición de la COVID-19. Por otro lado, el cuartelero eventual señala no recordar el nombre del producto, pero sí reconocerlo por su color.

Tabla 5. *Concepto de distanciamiento social*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Es mantener un metro y medio a dos metros de distancia.	Es mantener un metro y medio de distancia porque no sabemos si la persona que está cerca de nosotros puede estar o no, contagiada con la COVID-19.	Es evitar el contacto directo con otra persona, para ello, debemos mantener un metro y medio de distancia.	Es tener un metro y medio de distancia con otra persona, para evitar el contagio de la COVID-19.	Es la distancia entre dos personas, así evitamos estar cerca de alguien que estornude o tosa. Aproximadamente son 2 metros de distancia.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Los entrevistados señalaron que el distanciamiento social consta de mantener al menos un metro y medio de distancia con otra persona. Además, el *housekeeper 1* señala que es difícil saber si las personas a nuestro alrededor están contagiadas con la COVID-19; por lo tanto, esta medida ayudará en mantener una distancia prudente.

Finalmente, se pudo identificar que los entrevistados consideran al distanciamiento social como una medida preventiva ante el contagio de la COVID-19.

Tabla 6. *Relación entre el aforo y el distanciamiento social*

Jefe de housekeeping	Housekeeper 1	Housekeeper 2	Housekeeper 3	Cuartelero eventual
No está relacionado, el aforo es una disposición del MINSA.	Si; por ejemplo, en la oficina de housekeeping pueden ingresar una o dos para evitar aglomeración y mantener el distanciamiento.	Si, porque al tener un aforo reducido podemos conservar el distanciamiento social.	Si, tenemos aforo reducido algunos espacios para mantener el distanciamiento; por ejemplo, en nuestra oficina.	Si, el aforo nos ayuda a evitar cruzarnos con muchas personas.

Fuente: Elaboración propia (2021)

La mayoría de entrevistados consideran que el aforo en las diferentes zonas del hotel, está relacionado con el distanciamiento social. Además, mencionaron que el aforo reducido ayuda evitar la aglomeración. Por otro lado, solo uno de los entrevistados señaló que no existe una relación entre ellos.

Tabla 7. *Concepto y principal función de los EPP*

Jefe de housekeeping	Housekeeper 1	Housekeeper 2	Housekeeper 3	Cuartelero Eventual
Es el equipo de protección personal que utilizamos para protegernos ante la COVID-19.	Son todos los equipos de protección personal. Sirven para protegernos de la COVID-19.	Son los equipos de protección personal y sirven para protegernos ante la COVID-19.	Es el equipo de protección personal que utilizamos para protegernos ante la COVID-19.	No, no lo sé. ¿Qué son? Los EPP son los equipos de protección personal que usted utiliza durante sus funciones laborales. Claro, son los guantes, el mameluco y las mascarillas. Considero que sirven para protegernos.

Fuente: Elaboración propia (2021)

La mayoría de entrevistados señalan que las siglas EPP significan equipos de protección personal. Sin embargo, el cuartelero eventual no conocía el significado de este término; no obstante, al explicarle, pudo nombró ejemplos de

EPP. Por otro lado, al consultar sobre la función principal, todos señalaron que estos equipos los protegen ante la COVID-19 durante el desarrollo de sus funciones laborales.

Tabla 8. *EPP utilizados durante la jornada laboral*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Utilizo uniforme y mascarilla.	Utilizo doble mascarilla porque considero que es primordial para evitar contagiarme. También uso guantes, cofia y un mameluco. En algunas tareas utilizo botas antideslizantes.	Utilizo doble mascarillas, guantes de látex, cofia y el mameluco blanco.	Utilizo doble mascarilla porque considero que es importante para protegerme de la COVID-19. También, uso guantes de látex, cofia y mameluco blanco sobre el uniforme.	Utilizo doble mascarilla, guantes, un mameluco blanco sobre mi uniforme y la cofia.

Fuente: Elaboración propia (2021)

En las respuestas obtenidas, se identificó que los *housekeepers* y el cuartelero eventual utilizan doble mascarilla, cofia, guantes de látex y mameluco blanco sobre el uniforme, para protegerse ante la COVID-19. Por otra parte, el jefe de *housekeeping*, mencionó que utiliza uniforme y mascarilla, debido a que sus funciones son administrativas.

Tabla 9. *Medidas de bioseguridad al manipular contenedores de residuos contaminados.*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero Eventual
No está dentro de mis funciones.	Todos los tachos deben tener una bolsa para que sea más fácil de manipular. Además, siempre uso guantes y después, lavo mis manos y las froto con alcohol.	Evito tocar mi rostro, utilizo mis EPP y al terminar lavo mis manos.	Utilizo guantes y desinfecto mis manos lavándolas con agua y jabón. También utilizo alcohol.	Utilizo guantes y lavo mis manos con agua y jabón. También, desinfecto mis manos con alcohol.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Casi todos los entrevistados coincidieron sobre el uso de EPP al manipular los contenedores de residuos; además, señalaron que posteriormente lavan sus manos con agua y jabón. Por otra parte, el jefe de *housekeeping* indicó que esta función no forma parte de sus tareas laborales.

Tabla 10. Medidas de bioseguridad al manipular contenedores de residuos biocontaminados

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
No está dentro de mis funciones.	Siempre uso guantes y luego lavo mis manos con agua y jabón.	Utilizo mis guantes; termino, lavo mis manos minuciosamente.	Al igual que con los otros tachos, siempre utilizo los guantes; después, lavo mis manos.	Igual, siempre utilizo mascarilla, uso guantes, trato de no tocar mi rostro y lavo mis manos.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Las respuestas obtenidas coincidieron en un cien por ciento con las respuestas de la pregunta anterior. Tanto los *housekeepers* como el cuartelero eventual, señalaron que utilizan EPP y realizan el lavado de manos para evitar un posible contagio. Además, uno de los entrevistados señala que evita tocar su rostro durante el desarrollo de esta tarea.

Tabla 11. Medidas de bioseguridad al eliminar los residuos

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
No está dentro de mis funciones.	Siempre utilizo guantes y evito tocar mi rostro. Hago el lavado de manos.	Después de terminar esta tarea, retiro los guantes y lavo muy bien mis manos.	Siempre utilizo mis guantes y lavo mis manos con agua y jabón.	Utilizo guantes. Luego, lavo mis manos y uso alcohol.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Los entrevistados reafirmaron las mismas medidas señaladas en la pregunta anterior. Por lo tanto, los tres *housekeepers* y el cuartelero eventual, comprenden la importancia de utilizar EPP al manipular y eliminar ambos residuos. Además, evitan tocar su rostro, lavan sus manos y se aplican alcohol o alcohol en gel al finalizar.

Tabla 12. Medidas de bioseguridad al realizar funciones en zonas nobles

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
No está dentro de mis funciones.	Siempre utilizo los EPP. Mantengo el distanciamiento social con los huéspedes y mis compañeros. Desinfecto constantemente mis manos.	Mantengo el metro y medio de distancia, uso mis EPP y desinfecto mis manos.	Siempre utilizo EPP. Si me cruzo con huéspedes, mantengo un metro y medio de distancia.	Como eventual no realizo funciones en áreas públicas, pero cuando paso por pasadizos o escaleras siempre utilizo los EPP y mantengo distancia con los demás.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Esta pregunta se enfoca a las zonas nobles del hotel; como: lobby, ascensores, escaleras, pasadizos, terraza, etcétera; donde la mayoría de los entrevistados se encarga de su limpieza y desinfección. En este punto, casi todos señalaron mantener un metro y medio de distancia con las demás personas, utilizar los EPP y desinfectar sus manos constantemente.

Por otro lado, el jefe de *housekeeping* y el cuartelero eventual señalan no realizar funciones operativas en esta zona. Sin embargo, el último menciona que, al desplazarse por estos espacios, cumple con las mismas medidas de bioseguridad que sus compañeros.

Tabla 13. Medidas de bioseguridad al realizar funciones en zonas internas

Jefe de housekeeping	Housekeeper 1	Housekeeper 2	Housekeeper 3	Cuartelero eventual
No está dentro de mis funciones.	Igual, utilizo los EPP, mantengo el distanciamiento con mis compañeros y desinfecto mis manos contantemente.	Cumplo las mismas medidas que en las zonas nobles del hotel. Mantengo el distanciamiento social, uso los EPP y desinfecto mis manos.	Utilizo los EPP, lavo mis manos o las desinfecto con alcohol.	No realizo funciones en esas zonas, pero igual mantengo el distanciamiento con mis compañeros, uso doble mascarilla y mi mameluco.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Esta pregunta se enfoca en las zonas internas del hotel; como: las oficinas, casilleros, vestidores, la zona del comedor, los servicios higiénicos, etcétera; donde la mayoría de entrevistados se encarga de realizar la limpieza y desinfección. En este caso, reiteraron el uso de EPP, el lavado de manos y el distanciamiento social con sus compañeros. De la misma manera, el cuartelero eventual nuevamente afirma cumplir con las mismas medidas de bioseguridad al desplazarse por estas zonas.

Tabla 14. Medidas de bioseguridad para evitar el aforo en zonas internas

Jefe de housekeeping	Housekeeper 1	Housekeeper 2	Housekeeper 3	Cuartelero eventual
Cumplo con el aforo y siempre uso mascarilla.	Respeto el aforo de los casilleros y espero mi turno si está lleno. Mantengo la distancia con mis compañeros.	Espero mi turno y mantengo el distanciamiento social con mis compañeros.	Espero mi turno y mantengo entre un metro a un metro y medio de distancia con los demás.	Siempre mantengo el distanciamiento y espero mi turno.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Para evitar la aglomeración en los casilleros, vestidores y los servicios higiénicos del personal; todos los entrevistados afirman que respetan el aforo en

estas zonas. Además, señalan que mantienen el distanciamiento social mientras esperan su turno. Por lo tanto, se puede identificar que los entrevistados comprenden la importancia de evitar espacios concurridos y mantener el metro y medio de distancia.

Tabla 15. *Medidas de bioseguridad durante el refrigerio del personal*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuarterero eventual
Tenemos una zona para el refrigerio, donde nos turnamos para poder mantener el distanciamiento.	En el comedor pueden ingresar dos personas, eso armamos turnos para almorzar.	Comemos por turnos para evitar la aglomeración y mantener el distanciamiento.	Comemos por turnos, manteniendo el distanciamiento en un espacio ventilado.	Cumplimos turnos para que cada uno pueda almorzar y así mantenemos el distanciamiento.

Fuente: Elaboración propia (2021)

En las respuestas obtenidas se identificó que el personal del departamento de *housekeeping* cuenta con treinta minutos de descanso. Por esta razón, manejan turnos de refrigerio; primero irá la persona encargada de habitaciones; y segundo, la persona encargada de área públicas.

Por lo tanto, podemos señalar que los colaboradores de *housekeeping* aplican el distanciamiento social como una medida de bioseguridad durante su tiempo de refrigerio. Además, el *housekeeper 3* menciona que la zona del comedor es un espacio ventilado.

Tabla 16. Medidas de bioseguridad al realizar habitaciones ocupadas - sucias

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
No realizo limpieza en habitaciones.	Cuando apoyo en habitaciones utilizo doble mascarilla, guantes, cofia y el mameluco sobre el uniforme. Evito tocar mi rostro y desinfecto mis manos para no contagiarme.	Utilizo mis EPP, mantengo el distanciamiento social y desinfecto mis manos constantemente.	Utilizo doble mascarilla, guantes, mameluco y cofia. Constantemente desinfecto mis manos.	Utilizo EPP y mantengo el distanciamiento social en todo momento.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Al consultar sobre las medidas de bioseguridad aplicadas durante la limpieza de habitaciones ocupadas, casi todos los entrevistados coincidieron en el uso de EPP y la desinfección de manos. Además, el *housekeeper 1* señala que evita tocar su rostro para no contagiarse de la COVID-19.

Tabla 17. Permanencia del huésped dentro de la habitación durante el servicio de limpieza

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Los huéspedes no tienen autorizado permanecer dentro de la habitación durante la limpieza.	No está permitido que los huéspedes permanezcan dentro de la habitación mientras realizamos la limpieza. Considero que así, mantenemos el distanciamiento social y nos cuidamos.	El pasajero no puede estar adentro de la habitación mientras realizan el servicio de limpieza.	Los huéspedes no pueden permanecer dentro de la habitación cuando realizamos la limpieza. Por lo tanto, les indicamos un lugar de espera.	El pasajero no puede estar adentro de la habitación; por lo tanto, le indicamos una zona de espera.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Todas las respuestas coinciden señalando que, el huésped no puede permanecer dentro de la habitación mientras el *housekeeper* realiza el servicio de

limpieza. Además, les indican una zona de espera; de esta manera, mantienen el distanciamiento social.

Tabla 18. Entrega de suministros a los huéspedes

Jefe de housekeeping	Housekeeper 1	Housekeeper 2	Housekeeper 3	Cuartelero eventual
Cuando apoyo en estas tareas mantengo entre un metro a un metro y medio de distancia. Todos los suministros entregamos embolsados	Entregamos lo solicitado dentro de una bolsa, utilizando siempre los EPP y manteniendo el distanciamiento.	Todo tipo de suministro entregado afuera de habitación sobre un caballete.	de Le entregamos lo solicitado dentro de una bolsa, utilizando siempre nuestros EPP. Los colocamos afuera de la habitación sobre un caballete, tocamos la puerta y mantenemos una distancia con el pasajero.	Colocamos lo solicitado dentro de una bolsa, luego lo ponemos sobre un caballete, tocamos la puerta y nos alejamos.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Todos los entrevistados señalan que los suministros son entregados dentro de bolsas de plástico y colocados sobre unos caballetes afuera de las habitaciones. Posteriormente, tocan a la puerta de la habitación y se alejan para mantener el distanciamiento social con el huésped. Además, mencionaron que utilizan los EPP durante esta actividad.

Tabla 19. Medidas de bioseguridad al realizar habitaciones vacías - sucias

Jefe de housekeeping	Housekeeper 1	Housekeeper 2	Housekeeper 3	Cuartelero eventual
No realizo limpieza en habitaciones.	Después de hacer el <i>check out</i> , se abren las ventanas para ventilar la habitación; luego, se fumiga y se espera hasta el día siguiente para la limpieza. Usamos siempre EPP.	Primero, abrimos las ventanas para que ventile la habitación y fumigamos. Al día siguiente, se realiza el servicio de limpieza. Además, siempre utilizamos los EPP.	Ingresamos y abrimos las ventanas y puertas. Después, fumigamos y dejamos de un día para el otro. Al día siguiente empezamos con la limpieza. Siempre usamos los EPP.	Debemos entrar con nuestros EPP. Apenas se retiran los pasajeros, abrimos las ventanas para ventilar la habitación y fumigamos. Al día siguiente realizamos la limpieza.

Fuente: Elaboración propia (2021)

En las respuestas obtenidas, los entrevistados señalan abrir las ventanas de las habitaciones; después, fumigarlas y esperar hasta el día siguiente para empezar con la limpieza completa. Además, todos los colaboradores mencionan el uso de EPP.

Tabla 20. Medidas de bioseguridad con objetos olvidados

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Los objetos olvidados son desinfectados y guardados en nuestra oficina o, la oficina de <i>housekeeping</i> , pero antes los reportamos con recepción.	Son desinfectados y guardados en nuestra oficina o, le entregamos a recepción sí el pasajero indica que irá pronto a recogerlo.	Los objetos olvidados son desinfectados y colocados dentro de bolsitas.	Primero lo desinfectamos para guardarlo en nuestra oficina hasta ser solicitado recepción.	El objeto es colocado dentro de una bolsita y guardado en nuestra oficina de <i>housekeeping</i> .

Fuente: Elaboración propia (2021)

Todos los colaboradores coincidieron al señalar que, después de encontrar alguna pertenencia de un huésped; este es desinfectado y colocado dentro de una bolsa de plástico hasta ser devuelto a su dueño. Además, mencionan que todos los objetos olvidados son guardados dentro de la oficina de *housekeeping*.

Tabla 21. Medidas de bioseguridad al almacenar la ropa sucia del hotel

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
No manipulo ropa sucia, esta función está a cargo de los <i>housekeepers</i> .	Siempre utilizamos nuestros EPP al manipular y almacenar ropa sucia.	Al manipular ropa sucia uso mis EPP, evito tocar mi rostro y desinfecto mis manos con alcohol. Además, las lavo con agua y jabón.	Siempre uso los EPP y desinfecto mis manos contantemente.	Siempre utilizo los guantes al colocar la ropa sucia de habitaciones en los tachos. Además, desinfecto mis manos.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Los entrevistados explicaron que el hotel cuenta con una zona de almacenamiento de ropa sucia dividida en cuatro partes; el primero es para la ropa de camas, el segundo es para las toallas, el tercero es para los manteles y el último es para el uniforme del personal. Además, los *housekeepers* y el cuartelero, señalaron que utilizan los EPP y evitan tocar su rostro durante el almacenamiento de ropa sucia. También, mencionaron que cumplen con el lavado de manos y el uso de alcohol.

Tabla 22. *Medidas de bioseguridad en la entrega de ropa sucia a lavandería*

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Me encargo de supervisar esta función. Siempre utilizo correctamente la mascarilla.	El encargado de lavandería trae bolsas especiales para el recojo de ropa sucia. Además, él es el encargado de manipular las prendas.	El encargado de lavandería externa es el único que manipula estas prendas.	El encargado de lavandería debe llevar siempre sus EPP. Además, él es el encargado de empaquetar y llevar las prendas.	No tengo asignada esta función.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Es importante mencionar que Girasoles hotel trabaja con Lavandería Mirasol, también ubicada en el distrito de Miraflores; esta empresa envía colaboradores para el recojo de ropa sucia y la entrega de ropa limpia.

Por lo tanto, al realizar esta pregunta, todos los entrevistados coincidieron al señalar que el personal de lavandería externa es el único encargado de manipular, empaquetar y llevarse la ropa sucia del hotel. Mientras tanto, es supervisado por los *housekeepers* o por el jefe del departamento de *housekeeping*.

Tabla 23. Medidas de bioseguridad al recibir la ropa limpia de lavandería

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
La ropa limpia llega embolsada. Les rociamos alcohol.	Se coloca alcohol sobre todas las bolsas. Siempre uso los EPP.	Utilizo los EPP y mantengo el distanciamiento social con el encargado de lavandería.	Mantenemos la distancia social y utilizamos los EPP.	Por ahora, no he recibido ropa limpia de lavandería porque no está dentro de mis funciones.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Casi todos los entrevistados señalaron que, al recibir la ropa limpia mantienen el distanciamiento social con el encargado de lavandería externa. Además, el jefe de *housekeeping* indica que las prendas son entregadas dentro de bolsas de plásticos, las cuales serán rociadas con alcohol.

Tabla 24. Medidas de bioseguridad en la entrega de uniforme al personal del hotel

Jefe de <i>housekeeping</i>	<i>Housekeeper 1</i>	<i>Housekeeper 2</i>	<i>Housekeeper 3</i>	Cuartelero eventual
Contamos con una zona destinada para los uniformes. Siempre usando los EPP.	La zona de vestidores cuenta con colgadores, aquí colocamos los uniformes limpios. Siempre utilizo los EPP.	Utilizo mis EPP. Todos los uniformes son colgados en los vestidores.	Diariamente dejamos los uniformes limpios en los colgadores de los vestidores. Siempre utilizamos los EPP.	No está dentro de mis tareas, pero sé que todos los uniformes están colgados en la zona de vestidores, para evitar el contacto innecesario con los demás.

Fuente: Elaboración propia (2021)

De las respuestas obtenidas, casi todos los entrevistados mencionan el uso de EPP. Además, indican que dentro de los vestidores hay una zona para colocar los uniformes del personal; de esta manera, mantienen el distanciamiento social.

3.1.2. Análisis y resultado de la observación al personal del departamento de *housekeeping*

Se utilizó una Guía de observación (Anexo 4) como segundo instrumento de recolección de datos; de esta manera, se buscó corroborar las respuestas obtenidas en las entrevistas.

Las unidades de análisis estuvieron conformadas por los cinco colaboradores del departamento de *housekeeping*; o para ser precisos, se observó que realizaba cada uno de ellos. Además, la guía de observación fue aplicada durante 6 días, del 16 al 21 de agosto del 2021; de esta manera, se buscó recolectar mayor información. Por último, es necesario mencionar que los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel se encuentran temporalmente bajo reducción de horario; por lo tanto, solo existe un turno de trabajo.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos; y posteriormente, serán procesados mediante la narrativa descriptiva.

Tabla 25. Resultados de la Guía de observación a los colaboradores del departamento de housekeeping.

Categoría	Subcategoría	Indicadores e ítems	Del tiempo de observación			Observaciones
			Siempre	A veces	Nunca	
BIOSEGURIDAD	UNIVERSALIDAD	Medidas básicas de higiene				
		Frecuentemente lavan sus manos con agua y jabón por 20 segundos.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Al ingresar a turno. - Después de usar los servicios higiénicos. - Antes y después de tomar su refrigerio. - En el transcurso de su jornada laboral. - Al finalizar su turno.
		Si no cuentan con puntos de lavado de mano, utilizan alcohol en gel.	X			Siempre llevan alcohol.
		Evitan tocarse los ojos, nariz y boca si antes no se han lavado las manos o han usado alcohol en gel.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Pocas veces tocaron sus rostros. - Siempre utilizan alcohol.
		Al estornudar o toser se cubren la boca con su antebrazo o usan papel desechable.	X			Se cubren con su antebrazo.
		Después de estornudar o toser, lavan sus manos con agua y jabón o usan alcohol en gel	X			<ul style="list-style-type: none"> - Utilizaron alcohol de 96°.
		Limpian las superficies de alto uso dentro de su oficina.		X		La limpieza no es constante. Zonas de alto uso observadas: manijas de puerta, teléfono de la oficina, teclados y mouse de computadoras.

Además, el escritorio y algunos estantes, tienen demasiadas cosas.

En ocasiones, no desinfectaron sus equipos.

Al finalizar su turno, desinfecta los equipos utilizados.

X

Distanciamiento social	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
------------------------	---------	---------	-------	---------------

Mantienen por lo menos un metro de distancia con sus compañeros.

X

A veces, no conservan el distanciamiento social entre ellos.

Mantienen por lo menos un metro de distancia huéspedes.

X

Cuando interactúan con huéspedes sí mantienen el distanciamiento social.

Evitan dar la mano o saludar de besos a los demás.

X

Se abrazan, se saludan con puño o dan la mano entre ellos.

Equipos de protección personal	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
--------------------------------	---------	---------	-------	---------------

Utilizan un uniforme.

X

Sus uniformes están diferenciados con sus nombres.

Utilizan mascarillas.

X

Utilizan doble mascarilla.

Utilizan guantes.

X

Utilizan guantes de látex.

Utilizan gafas protectoras.

X

Dejaron de usarlas debido a que se empañaban y les impedían ver durante sus tareas.

Utilizan cofia.

X

USO DE BARRERAS

Utilizan chaleco de bioseguridad.	X			Primero utilizan su uniforme y encima un chaleco o mameluco.
Utilizan botas de protección		X		<ul style="list-style-type: none"> - Solo usa el encargado de áreas públicas. - Todos hacen cambio de zapatos cuando entran y salen de turno.

Almacenamiento	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
----------------	---------	---------	-------	---------------

Utilizan EPP en el manejo de residuos sólidos.	X			Doble mascarilla, guantes, cofia y mameluco de bioseguridad sobre su uniforme.
Al descartar sus EPP, los colocan dentro de los contenedores para residuos biocontaminados.	X			Los contenedores son de color rojo; además, portan una etiqueta donde dice: residuos biocontaminados.

MEDIDAS DE ELIMINACIÓN DE MATERIAL CONTAMINADO

Eliminación	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
-------------	---------	---------	-------	---------------

Después de usar los tachos, los desinfectan con lejía.	X			Realizan una desinfección profunda de los tachos semanalmente.
Al terminar de manipular los residuos, lavan sus manos con agua y jabón o usan alcohol en gel.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Lavan sus manos con agua y jabón. - Utilizan alcohol de 96°.

DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING	ÁREAS PÚBLICAS	Zonas nobles			Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Durante la limpieza y desinfección de esta área, el personal mantiene 1 metro de distancia con los demás.	X					Entre un metro a un metro y medio de distancia con los pasajeros.
		Manipula los residuos utilizando sus EPP.	X					Doble mascarilla, guantes, cofia y traje de protección.
		Lava sus manos constantemente con agua y jabón.	X					Sino tienen acceso a agua y jabón, utilizan alcohol al 96° o alcohol en gel.
		Frota sus manos con alcohol en gel cuando no tiene acceso a agua y jabón.	X					Alcohol al 96° o alcohol en gel.
Zonas internas			Siempre	A veces	Nunca	Observaciones		
En los casilleros y vestidores, mantiene un metro de distancia con sus compañeros.				X		Por querer cambiarse rápido, a veces no respetaron el aforo. Esto da como resultado, no mantener el distanciamiento social.		
En los casilleros y vestidores, respeta el aforo indicado.				X		A veces no respetan el aforo cuando necesitan entrar o salir rápido de turno.		
En el comedor del personal, mantiene aproximadamente 2 metros de distancia mientras ingiere sus alimentos.	X					Organizan turnos de refrigerio para mantener el distanciamiento.		

En el comedor del personal, respeta el aforo indicado.

X

Mantienen el distanciamiento.

Al esperar su turno, mantiene 1 metro de distancia con los demás en la fila.

X

Entre un metro a un metro y medio.

Servicio de limpieza	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
Durante este proceso, el personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP.	X			Doble mascarilla, guantes, cofia mameluco de bioseguridad.
Si el huésped se encuentra dentro de la habitación, el personal de <i>housekeeping</i> mantiene el distanciamiento social.	—	—	—	El huésped no puede permanecer dentro de la habitación.
Si el huésped permanece en la habitación, el personal de <i>housekeeping</i> le solicita que utilice su mascarilla.	—	—	—	El huésped no puede permanecer dentro de la habitación.
Si el huésped solicita algún suministro para la habitación (papel higiénico, <i>shampoo</i> , jabones, toallas, etcétera), el personal de <i>housekeeping</i> hará la entrega de ellos	X			<ul style="list-style-type: none"> - Los entregan colocándolos sobre caballetes, estos se encuentran en los pasadizos de cada piso; de esta manera, sí mantienen el distanciamiento social. - En ocasiones, colocaban los suministros dentro de una bolsa de plástico.

ÁREA DE HABITACIONES

manteniendo el distanciamiento social.

Check out de habitaciones	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
Durante este proceso, el personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP.	X			Doble mascarilla, guantes, cofia y traje de protección sobre su uniforme.
Una vez realizado el <i>check out</i> , el personal de <i>housekeeping</i> ventila la habitación.	X			Abren las ventanas de las habitaciones.
El personal de <i>housekeeping</i> realiza una limpieza profunda de la habitación.	X			- Fumigan las habitaciones. - Sí realiza una limpieza profunda.
Coloca toda la ropa sucia dentro de bolsas especiales.	X			Utilizan bolsas de plástico blancas.
Coloca todos los residuos contaminados dentro de bolsas de plástico.		X		Utilizan bolsas de plástico negras.
Si el huésped olvida alguna pertenencia, el personal de <i>housekeeping</i> desinfecta el objeto, lo coloca dentro de una bolsa y procede a reportarlo con su superior.	X			Todos los objetos son guardados en la oficina de <i>housekeeping</i> , previamente desinfectados con Oasis 299.

	Ropería	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
ÁREA DE LAVANDERÍA - ROPERÍA	El personal de <i>housekeeping</i> limpia y desinfecta constantemente el espacio donde almacenan la ropa limpia.	X			Utilizan Oasis 299 de Ecolab.
	El personal de <i>housekeeping</i> limpia las zonas de alto contacto dentro de ropería.		X		La limpieza no es constante. Además, las zonas de alto contacto observadas son: manijas de puerta, teléfono de la oficina, teclados y mouse de computadoras
	A la entrega del uniforme limpio, el personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia con sus compañeros de otras áreas.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Si mantienen el distanciamiento. - En la zona de casilleros del personal, existe un espacio donde el personal de <i>housekeeping</i> coloca diariamente todos los uniformes limpios.
	El personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia al recibir el uniforme usado por el personal del hotel.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Debido a la ubicación de estos tachos, todo el personal del hotel tiene la posibilidad de colocar su uniforme sucio dentro de ellos. - Si mantienen el distanciamiento.
	El personal de <i>housekeeping</i> mantiene cerrados los tachos de ropa sucia.			X	Se observó que a veces los tachos están abiertos.
	El personal de <i>housekeeping</i> desinfecta los tachos donde almacenan la ropa sucia.	X			Semanalmente realizan una limpieza profunda de cada tacho.

Después de manipular la ropa sucia, el personal de *housekeeping* realiza un minucioso lavado de manos por 20 segundos a más.

X

Realizan el lavado de manos hasta el antebrazo y demoran más de 20 segundos.

Lavandería externa	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
El personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP al movilizar la ropa sucia hacia el punto de entrega para lavandería externa.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Utilizan doble mascarilla, guantes, cofia y traje de protección. - La ropa sucia se mantiene dentro de tachos especiales.
El personal de <i>housekeeping</i> entrega la ropa sucia al encargado de lavandería externa utilizando sus EPP.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Utilizan doble mascarilla, guantes, cofia y traje de protección. - El encargado de lavandería externa ingresa hasta la zona de ropería, siempre portando sus EPP. - El encargado de lavandería externa es el único que manipula y embala toda la ropa sucia.
Al entregar la ropa sucia, el personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia con el encargado de lavandería externa.	X			Siempre conservan entre un metro a un metro y medio de distancia.
Al manipular la ropa sucia, el personal de <i>housekeeping</i>	X			<p>Cuando realizan limpieza de habitaciones y manipular ropa sucia, se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tocan su rostro.

evita tocarse los ojos, nariz y boca.

Al recibir la ropa limpia, el personal de *housekeeping* utiliza sus EPP.

X

Al recibir la ropa limpia, el personal de *housekeeping* mantiene al menos 1 metro de distancia con el encargado de lavandería externa.

X

- Frotan sus manos con alcohol de 96°% antes y después de tocar su rostro.

Utilizan doble mascarilla, guantes, cofia y traje protector.

- El encargado de lavandería externa ingresa al hotel para entregar la ropa limpia a ropería, siempre utilizando sus EPP.
- El personal de *housekeeping*, mantiene entre un metro a un metro y medio de distancia.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Referente a las medidas básicas de higiene, se observó que el personal de *housekeeping* de Girasoles Hotel realiza el lavado de manos durante 20 a 30 segundos aproximadamente. Además, los momentos claves donde se observó que cumplen con esta medida fueron: al ingresar a turno, después de usar los servicios higiénicos, antes y después de ingerir sus alimentos y al finalizar su turno. Sin embargo, no son supervisados durante este proceso; por lo tanto, queda bajo la responsabilidad de cada colaborador.

Por otro lado, se observó que los colaboradores siempre cubren su nariz y boca con el antebrazo al estornudar o toser. Además, se observó que desinfectan sus manos con alcohol de 96°; sin embargo, la OMS (2020) recomienda el uso de alcohol de 70°.

El siguiente ítem a observar fue la limpieza de superficies de alto contacto dentro de la oficina de *housekeeping*; por ejemplo: el escritorio, la perilla de la puerta, los interruptores de luz, el teléfono de la oficina, el teclado y el *mouse* de la computadora. En este caso, se observó que diariamente desinfectan estas zonas; sin embargo, también se notó que acumulan demasiadas cosas sobre el escritorio y los estantes, generando una sensación de desorden.

Por otro lado, se observó que el personal del departamento de *housekeeping* mantiene el distanciamiento social con los huéspedes. Sin embargo, esta medida no se mantiene entre colaboradores; por ejemplo, se observó que se abrazan, se dan la mano o se chocan los puños al saludarse o despedirse.

Referente a los EPP, se observó que todos los colaboradores de *housekeeping* que realizan funciones operativas; utilizan doble mascarilla, guantes, cofia y un traje de protección biológica de color blanco sobre su uniforme. Además, se observó que uno de ellos utiliza botas de protección; y los demás, realizan un cambio de calzado al ingresar y salir de turno. Referente al uso de gafas protectoras, se notó que ninguno de ellos las utiliza. Por último, se observó que el jefe de *housekeeping* utiliza doble mascarilla y su uniforme.

Con relación a la limpieza y desinfección de las zonas nobles del hotel; por ejemplo, el lobby, los pasadizos, los ascensores, las escaleras, la terraza y los salones; se observó que los colaboradores de *housekeeping* siempre utilizan los EPP. Además, se notó que mantienen el distanciamiento social con los huéspedes. Por otro lado, nuevamente se observó que lavan sus manos con agua y jabón o las desinfectan con alcohol de 96°.

En relación a la limpieza y desinfección de las zonas internas del hotel; por ejemplo, los casilleros del personal, el vestidor, los servicios higiénicos, el comedor, las escaleras y pasadizos internos; se observó que los colaboradores de *housekeeping* mantienen el uso de EPP, así como el lavado y desinfección de manos. Sin embargo, se notó que no conservan el distanciamiento social con sus compañeros.

Por otro lado, referente al uso del vestidor y casilleros; se observó que los colaboradores de *housekeeping* excedían el aforo permitido cuando estaban por ingresar o salir de turno. Por otro lado, referente al comedor, se observó que es un

ambiente ventilado y cuenta con un dispensador de alcohol en gel para la desinfección de manos. Además, se notó que respetan el aforo, desinfectan sus manos y retiran sus mascarillas sólo para ingerir sus alimentos.

Referente al servicio de limpieza en habitaciones, se observó que los *housekeeper* utilizan los EPP, desinfectan sus manos y evitan tocar su rostro. Además, se notó que, durante esta función, los huéspedes no permanecen en las habitaciones.

En el caso de *check out*, se observó que los *housekeeper* ingresan a las habitaciones utilizando los EPP y abren todas las ventanas para ventilar el espacio. Después, revisan si hay algún objeto olvidado, de ser el caso, lo reportan con recepción, lo desinfectan y colocan dentro de una bolsa. Posteriormente, fumigan la habitación y al día siguiente, empiezan con la limpieza completa.

Referente al área de ropería - lavandería, como previamente se mencionó, Girasoles Hotel trabaja con una lavandería externa; esta empresa envía a un encargado para el recojo de ropa sucia y la entrega de ropa limpia. El punto de entrega es la oficina de *housekeeping*; por lo tanto, el colaborador externo debe ingresar utilizando los EPP.

En el caso de la recepción de ropa limpia, se observó que las prendas eran entregadas dentro de bolsas de plástico. Referente a la entrega de ropa sucia, se observó que el encargado de lavandería externa era el único que manipulaba estas prendas; las colocaba dentro de bolsas especiales y las llevaba al exterior del hotel,

donde esperaba su movilidad. Mientras tanto, el jefe de *housekeeping* o los *housekeepers*, mantenían el distanciamiento social y utilizaban los EPP.

Por otro lado, afuera de la oficina de *housekeeping* se encuentran los tachos para la ropa sucia; en ocasiones, se observó que permanecían abiertos e incluso, los *housekeepers* pasaban por esta zona y no los cerraban.

Por último, referente a la entrega de uniformes; se observó que los colaboradores de *housekeeping* colocan los uniformes dentro de los vestidores del personal. De esta manera, reducen el contacto cercano con los demás.

3.1.3. Análisis y resultado de la entrevista al experto

Se entrevistó al gerente de operaciones de Girasoles Hotel, Rodrigo Florez, Gonzalez, profesional en hotelería y encargado de la restructuración del establecimiento hotelero durante la coyuntura sanitaria. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Desde el punto de vista del entrevistado, los colaboradores del departamento de *housekeeping* se encuentran en un alto riesgo de exposición a la COVID-19, debido a las funciones que realizan; además, nos menciona un claro ejemplo de ello.

Rodrigo Florez (R.F.): “Considero que el riesgo de exposición a la COVID-19 en el departamento de *housekeeping*, es alto.

Aunque los colaboradores utilizan los EPP, ellos siguen expuestos a contagiarse porque están en contacto con todos los objetos manipulados por los clientes. Por lo tanto, si tocan una superficie contaminada y después, tocan su rostro, estarán ante un alto riesgo de contagio. Por esta razón, no deben relajar las medidas de bioseguridad”.

Respecto a las medidas de bioseguridad implementadas para prevenir el contagio de la COVID-19, el entrevistado señaló el uso de barreras; mencionando los EPP y las sustancias químicas.

R.F.: “Les entregamos los EPP (mascarilla, guantes, cofias y mamelucos), estos deben ser usados durante su jornada laboral y al finalizar, deben desecharlos. Además, les brindamos alcohol y cada colaborador portarlo para desinfectar sus manos.

Por otro lado, el departamento de *housekeeping* siempre ha utilizado Oasis 299 de Ecolab, un producto respaldado por el MINSA. Además, para las tareas de fumigación, se utiliza DMQ, otra sustancia química aprobada por el MINSA.”

Al preguntar cómo detectan los casos sospechosos de COVID-19, el entrevistado mencionó que realizan pruebas de antígeno a todos los colaboradores del hotel, incluyendo el personal del departamento de *housekeeping*. Por lo tanto, si un colaborador da positivo, será enviado a casa por 14 días y será monitoreado por el médico ocupacional de la empresa.

R.F.: “Los casos son detectados a través de las pruebas de antígeno realizadas cada 15 días. Si algún colaborador sale positivo, es enviado a casa por 14 días. Además, durante este periodo son monitoreados por nuestra doctora ocupacional.”

Referente a las sustancias utilizadas por el departamento de *housekeeping* para desinfectar; el entrevistado menciona nuevamente al Oasis 299, para desinfectar superficies. Y el producto DMQ, para fumigar espacios.

R.F.: “Utilizamos Oasis 299 de Ecolab para la desinfección de superficies y DMQ, para las funciones de fumigación en habitaciones”.

Al momento de consultar sobre las medidas de bioseguridad aplicadas para salvaguardar la salud y seguridad de sus colaboradores, dentro del área de habitaciones; el entrevistado reiteró el uso de barreras. Así mismo, agregó el distanciamiento social.

R.F.: “Deben portar correctamente los EPP y utilizar los productos químicos previamente mencionados. Además, deben mantener el distanciamiento social con los huéspedes.

En el caso del *check out*, apenas el huésped se retira, el cuartelero debe ingresar a la habitación para abrir las ventanas y ventilar el espacio.

Posteriormente, debe fumigar la habitación y al día siguiente, se iniciará con la limpieza completa.”

Al consultar sobre las medidas de bioseguridad aplicadas para salvaguardar la salud y seguridad de sus colaboradores, al realizar funciones dentro de las zonas nobles del hotel; el entrevistado nuevamente menciona el uso de barreras. Además, considera importante realizar el lavado de manos ante el riesgo de contagio por la COVID-19.

R.F.: “El hotel brinda los EPP a cada colaborador, así como, alcohol y alcohol en gel. Por lo tanto, durante el desarrollo de sus funciones, los colaboradores de *housekeeping* deben portar correctamente sus EPP, utilizar alcohol, realizar el lavado de manos y mantener el distanciamiento social con los huéspedes y sus compañeros.”

Al preguntarle sobre las medidas de bioseguridad aplicadas para salvaguardar la salud y seguridad de sus colaboradores, dentro de las zonas internas del hotel; el entrevistado reitera el uso de EPP, la desinfección de manos y el distanciamiento social. Además, mencionó que los colaboradores deben respetar los aforos.

R.F.: “De igual manera, deben utilizar los EPP, desinfectar sus manos, respetar los aforos y mantener el distanciamiento social con los demás.”

Respecto al monitoreo de las medidas de bioseguridad, el entrevistado indicó que utilizan un *check list* para controlar el desarrollo de las funciones; además, cuentan con un registro de limpieza de los servicios higiénicos. Ambos formatos deben ser completados diariamente y el jefe de *housekeeping* es el encargado de revisarlos semanalmente. Así mismo, el entrevistado señala que también es responsable del monitoreo.

R.F.: “El departamento de *housekeeping* cuenta con un formato de *check list* para registrar las tareas diarias de limpieza y desinfección; el cual es revisado semanalmente por el jefe de *housekeeping*. Además, cada servicio higiénico cuenta con un registro de limpieza. En mi caso, me encargo de revisar este formato; deben indicar la hora y la persona que desinfectó esa zona.

Con relación al lavado de manos, el distanciamiento social, el uso de EPP y alcohol; nosotros desde el inicio de la pandemia capacitamos al personal, pero no podemos monitorearlos en todo momento; por lo tanto, confiamos en que ellos no relajarán los protocolos.”

Al consultar sobre las medidas de bioseguridad aplicadas para salvaguardar la salud y seguridad de sus colaboradores, al manipula la ropa limpia y la ropa sucia del hotel; el entrevistado reiteró el uso de EPP, el lavado de manos y el uso de alcohol.

R.F.: “Como lo mencioné anteriormente, los colaboradores deben utilizar los EPP y desinfectar sus manos. De igual manera, deben evitar tocar su rostro.”

Finalmente, al preguntar sobre las medidas de bioseguridad solicitadas por Girasoles Hotel a la empresa de lavandería externa desde la aparición de la covid-19; el entrevistado señaló que el personal externo debe cumplir con la toma de temperatura, el uso de EPP y el distanciamiento social.

R.F.: “El personal de lavandería externa debe cumplir con la toma de temperatura al ingreso del hotel, no puede exceder los 37.5. Además, debe utilizar doble mascarilla y mantener el distanciamiento social con los demás.”

3.2. Discusión

A continuación, se comparará los resultados obtenidos con los antecedentes y las bases teóricas previamente recopiladas. En la tesis de Falcón (2019) de la Universidad de San Martín de Porres – Perú, se considera que la implementación de un SG-SST creará una conciencia de prevención de riesgo en el personal. Además, indica que el departamento de *housekeeping* del Hotel Casa Blanca está expuesto a cinco factores de riesgos laborales, incluyendo el riesgo biológico.

Mientras tanto, en Girasoles Hotel, se identificó que los colaboradores de *housekeeping* están expuestos al riesgo biológico, específicamente a la COVID-19. Por lo tanto, se coincide con Falcón (2019) al considerar necesario implementar un SG-SST para reforzar la cultura de prevención existente.

Vizcarra (2019) de la Universidad de San Martín de Porres – Perú, mide la sensación del bienestar a través del servicio de *housekeeping* de la Clínica Ricardo Palma. Además, considera a la higiene como un indicador de medición para prevenir enfermedades y conservar la salud. Por otro lado, en la presente tesis, se considera a las medidas básicas de higiene como un indicador para reducir la probabilidad de contraer la COVID-19.

Por otra parte, en la tesis de Gómez, Pulido y Urbina (2020) de la Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales – Colombia; se plantea como objetivo general diseñar un SG-SST para el Hotel 101 Park House de Bogotá, tomando en cuenta los impactos generados por la COVID-19. Se utilizó la Guía Técnica Colombiana GTC-45 para identificar los peligros y evaluar los riesgos laborales dentro del establecimiento hotelero.

Así mismo, en la tesis de Garzón, González y Torres (2020) de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Colombia; al realizar un análisis sobre el SG-SST del Hotel Bogotá 100, se identificó la falta de requisitos mínimos exigidos por el Ministerio de Trabajo de Colombia. Por esta razón, se diseñó un nuevo SG-SST con la finalidad de proteger la salud y seguridad de los colaboradores del hotel.

Ambas tesis plantearon como objetivo general diseñar un SG-SST para cada establecimiento hotelero, considerando diferentes factores de riesgo laboral. Sin embargo, la presente investigación se enfocó en un factor de riesgo biológico, la COVID-19; un virus al que se exponen los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel, durante sus funciones laborales.

En las bases teóricas de Marco (2019) de la Universidad Miguel Hernández – España, se menciona que las camareras de piso están expuestas al riesgo biológico durante el desarrollo de sus funciones de limpieza. Por ejemplo, en el polvo de las habitaciones pueden encontrar bacterias, virus o moho. Además, se exponen a enfermedades transmitidas accidentalmente por la sangre; por ejemplo, el VIH, la hepatitis B o C.

De acuerdo a la investigación realizada en Girasoles Hotel, debido a las funciones que realizan los colaboradores del departamento de *housekeeping*, ellos se encuentran expuestos a este factor de riesgo. Por lo tanto, se coincide con la autora.

Por otro lado, para alcanzar los objetivos planteados en la tesis, se estudiaron dos categorías: bioseguridad y departamento de *housekeeping*. La primera se divide en tres subcategorías: universalidad, uso de barreras y medidas de eliminación de residuos. La segunda también se divide en tres subcategorías: área de habitaciones, áreas públicas y área de lavandería – ropería.

Sobre la categoría bioseguridad, la OMS (2004) menciona que es un conjunto de acciones utilizadas para evitar la exposición a patógenos. MINSA y el Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (2004) señalan que la comunidad está expuesta a agentes biológicos, físicos, químicos y mecánicos. En el ámbito laboral; Malagón, Galán y Pontón (2008) sostienen que toda institución

debe brindar facilidades a sus trabajadores para cumplir con las medidas de bioseguridad.

Mientras tanto, Papone (2000) indica que la bioseguridad está basada en tres principios: universalidad, uso de barreras y eliminación de residuos sólidos. Álvarez (2010), señala que la universalidad consta de cumplir obligatoriamente con una rutina diaria de medidas preventivas, incluso ante personas que no muestren síntomas.

Ante la propagación de la COVID-19, la OMS (2020) propone un conjunto de medidas para reducir la probabilidad de contraer este virus. Adicionalmente, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (2020) agregan al distanciamiento social como una medida preventiva ante esta enfermedad.

En relación al uso de barreras, Álvarez (2010) señala que esta medida no evita los accidentes sino los reduce. Por otro lado, Tamariz (2016) menciona a los EPP como barreras físicas que evitan el contacto con patógenos. Para el MINCETUR (2020), el uso de estos equipos depende de las funciones que realiza el personal y el grado de riesgo al que están expuestos.

Referente a la eliminación de residuos sólidos, Álvarez (2010) describe este principio como un conjunto de medidas para el depósito y la eliminación de elementos altamente infecciosos. Por otra parte, debido a la propagación de la

COVID-19; MINAM (2020) propone medidas para la manipulación de estos residuos, en el caso de reservas que realizan cuarentena en hoteles.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas; el personal del departamento de *housekeeping* de Girasoles hotel, afirma realizar cada una de las medidas mencionadas dentro de los principios de la bioseguridad. Sin embargo, al aplicar la guía de observación se notó que ciertas medidas de bioseguridad no son realizadas continuamente. Por lo tanto, se mantienen expuestos al contagio de la COVID-19.

Para Álvarez (2010), los factores de riesgo biológico amenazan la salud de los colaboradores. Vizcarra y Alberca (2019) señalan que la limpieza es la medida más eficaz para detener la propagación de este factor. Asimismo, Publicaciones Vértice (2012) agrega la higiene personal, el uso de EPP y la protección de cualquier herida abierta.

Esta información se contrasta con los resultados obtenidos en el guion de entrevista realizado a un experto en el tema; donde se nombra como medidas de bioseguridad ante la COVID-19, la desinfección de zonas de alto contacto, el uso de EPP y el lavado de manos.

Por otro lado, con relación a la categoría departamento de *housekeeping*; Mas (2015) señala que este departamento cumple dos funciones, soporte y producción. Además, Höchstmann (2020) sostiene que, sin él sería imposible vender el servicio de alojamiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de recolección de datos, se coincide con lo señalado por los autores. En Girasoles Hotel se cuenta con 42 habitaciones y 2 salas de eventos; los *housekeepers* se encargan de realizar la limpieza y desinfección de estas áreas; además de brindar el servicio de lavandería y ropería. Por lo tanto, este grupo humano es sumamente importantes en el correcto funcionamiento del establecimiento hotelero.

Finalmente, se determina que la bioseguridad es importante para salvaguardar la salud y seguridad de los colaboradores frente a la COVID-19. Además, el MINCETUR (2020) clasifica a los colaboradores del departamento de *housekeeping* dentro del nivel de riesgo mediado; por lo tanto, es necesario reforzar las medidas de bioseguridad recomendadas. Así mismo, el empleador debe continuar proporcionando facilidades a sus colaboradores y optar por nuevas propuestas que ayuden a prevenir esta enfermedad.

3.3. Propuestas

3.3.1. Capacitación sobre medidas de bioseguridad ante la COVID-19

Título: “La bioseguridad en el departamento de *housekeeping*”.

Introducción

Los colaboradores del departamento de *housekeeping* son una pieza clave dentro de cualquier establecimiento hotelero, sin ellos no sería posible ofrecer el servicio de alojamiento. Por esta razón, el empleador debe optar por prácticas que salvaguarden su salud y su seguridad, sobre todo ante la actual coyuntura sanitaria.

Sumilla

En la presente capacitación se expondrá información básica sobre la COVID-19. Además, se explicará sobre las medidas de bioseguridad que deben realizar los colaboradores del departamento de *housekeeping* durante sus funciones laborales.

Objetivo general

- Fortalecer las medidas de bioseguridad aplicadas por el personal del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel, frente a la COVID-19.

Objetivos específicos

- Reforzar los conocimientos sobre la COVID-19.
- Sensibilizar a los participantes sobre las medidas de bioseguridad recomendadas ante el riesgo de contagio por la COVID-19.
- Lograr que el colaborador comprenda que su seguridad y salud es importante para el establecimiento hotelero en el que trabaja.

Temario

Unidad I: La COVID-19

- a. ¿Qué es la COVID-19?
- b. Los síntomas.
- c. Transmisión.
- d. Entornos en los que el virus de la COVID-19 se propaga fácilmente.

Unidad II: Medidas de bioseguridad aplicadas en el ámbito laboral frente a la COVID-19

- a. Medidas básicas de higiene recomendadas por la OMS.
- b. El correcto lavado de manos.
- c. El distanciamiento social.
- d. Los EPP.
- e. Aplicando las medidas en nuestra jornada laboral.

Metodología

La capacitación será dirigida a los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel. Además, durante el desarrollo de la capacitación se realizarán preguntas a los participantes para conocer su punto de vista y sus experiencias sobre el tema.

Duración

El curso será dictado en un solo día, con una duración de una hora. Además, se recomienda realizarlo de manera presencial durante el horario de trabajo de los colaboradores y utilizar una sala de eventos.

3.3.2. Campaña de sensibilización sobre medidas de bioseguridad para el control de la COVID-19.

Título: Todos vs la COVID-19.

Introducción

A más de un año y medio desde el inicio de la emergencia sanitaria, las medidas de bioseguridad han pasado a ser parte de la vida diaria. Sin embargo, en algunas situaciones estas medidas dejaron de ser realizadas con el mismo empeño que antes. Por esta razón, se plantea una campaña de sensibilización sobre medidas de bioseguridad ante la COVID-19.

Audiencia objetivo

Los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel. Establecimiento hotelero ubicado en el distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, Perú.

Objetivo general

- Concientizar sobre la importancia de continuar aplicando las medidas de bioseguridad recomendadas por la OMS.

Objetivos específicos

- Incentivar a los colaboradores del departamento de *housekeeping*, a cumplir con el distanciamiento social.
- Incentivar a los colaboradores del departamento de *housekeeping*, a continuar aplicando las medidas básicas de higiene.

Mensaje

El mensaje de la campaña de sensibilización es continuar luchando contra la COVID-19; teniendo como herramienta de defensa, a las medidas de bioseguridad establecidas por la OMS.

Medios para llegar a la audiencia objetivo

- Realizar una visita al establecimiento hotelero.
- Utilizar letreros con mensajes alusivos a las medidas de bioseguridad.

3.3.2.1. Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la campaña de sensibilización, se programó con el Gerente de Operaciones de Girasoles Hotel, una visita al establecimiento hotelero.

El día de la campaña, participó el Gerente de Operaciones, el Jefe de *housekeeping* y dos *housekeepers*. Cabe mencionar que, dos colaboradores no pudieron participar en la actividad porque era su día de descanso.

Durante su desarrollo, se mostraron carteles con frases e imágenes referentes a medidas de bioseguridad utilizadas para prevenir el contagio de la COVID-19. Además, se explicó brevemente sobre cada una de ellas. Por último, uno de los participantes realizó una demostración sobre el lavado de manos.

A continuación, se muestran imágenes del día de la campaña.



Figura 1. Gerente de Operaciones de Girasoles Hotel

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 2. Jefe del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 3. *Housekeeper* de Girasoles Hotel

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 4. *Housekeeper* de Girasoles Hotel

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 5. Gerente de Operaciones y colaboradores del departamento de *housekeeping*

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 6. Primer paso del lavado de manos

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 7. Aplicación de jabón

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 8. Frotando y entrelazando los dedos

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 9. Lavado hasta el antebrazo

Fuente: Elaboración propia (2021)



Figura 10. Secado con toalla desechable

Fuente: Elaboración propia (2021)

CONCLUSIONES

Se alcanzó el objetivo principal al determinar que la importancia de la bioseguridad es salvaguardar la salud y la seguridad de los colaboradores del departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19; un riesgo biológico tan presente en nuestra actualidad.

Referente al primer objetivo específico, se reconoce la importancia de la bioseguridad durante el desarrollo de las funciones en el área de habitaciones. Como se pudo observar a través de la recolección de datos, las tareas que realizan los *housekeepers* en las habitaciones, los exponen ante el riesgo de contagio de la COVID-19. Además, se resalta que cumplen con el uso de EPP, el distanciamiento social con huéspedes y la desinfección de manos.

Referente al segundo objetivo específico, se reconoce la importancia de la bioseguridad durante el desarrollo de las funciones en áreas públicas. En este caso, se observó que el personal realiza funciones de limpieza y desinfección en las zonas nobles e internas del hotel. Para evitar contagiarse de la COVID-19 durante estas funciones, se observó que utilizan EPP, desinfectan sus manos y mantienen el distanciamiento social con los pasajeros; sin embargo, no mantienen el distanciamiento social entre colaboradores. Se considera que esta medida ha dejado de realizarse debido al tiempo transcurrido desde el inicio de la emergencia sanitaria.

Referente al tercer objetivo específico, se reconoce la importancia de la bioseguridad durante el desarrollo de las funciones en el área de lavandería – ropería. Como se pudo observar a través de la recolección de datos, los *housekeepers* mantienen el distanciamiento social con el personal externo, utilizan los EPP y desinfectan sus manos constantemente. Si bien, tercerizan el servicio de lavandería; de igual manera, los *housekeepers* se exponen ante un riesgo de contagio de la COVID-19 porque manipulan ropa sucia.

RECOMENDACIONES

Si bien, al inicio de la pandemia Girasoles Hotel capacitó a sus colaboradores sobre las medidas de bioseguridad utilizadas para prevenir el contagio de la COVID-19; se considera idóneo implementar capacitaciones o campañas de sensibilización, con la finalidad de reforzar los conocimientos existentes.

Se recomienda establecer a las capacitaciones o campañas de sensibilización como prácticas permanentes; con la finalidad de mejorar las actitudes y conductas del colaborador de *housekeeping* durante el desarrollo de sus funciones, frente a la COVID-19.

Se recomienda establecer las medidas de bioseguridad como una práctica permanente; con la finalidad de brindar un espacio de trabajo seguro y saludable a los colaboradores del departamento de *housekeeping*.

Se recomienda proveer con los materiales correctos (productos de limpieza, utensilios, equipos, entre otros) al personal del departamento de *housekeeping*; con la finalidad de salvaguardar su salud y seguridad. Además, se recomienda realizar una auditoría sobre orden y limpieza dentro de la oficina del departamento; con la finalidad de mejorar la presentación de este espacio y optimizar sus recursos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, F. (2010). *Riesgos biológicos y bioseguridad*. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/69149?page=1>

Asepeyo Prevención (2017). *Guía Hostelería*. Recuperado de

<https://prevencion.asepeyo.es/documento/guia-hosteleria/>

BBC. (30 de Enero de 2020). Coronavirus de China: la OMS declara el brote de neumonía de Wuhan emergencia internacional. Recuperado de BBC News:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-51318222>

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). (17 de Noviembre de 2020). *Evite enfermarse: Distanciamiento social*. Recuperado de

<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/social-distancing.html>

Editorial Publicaciones Vértice. (2012). *Prevención de riesgos laborales en*

hostelería. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/62020>

Equipo Vértice. (2011). *Gobernanta*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=3yBGrSkqBJUC&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Falcón, I. (2019). *Diseño de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para el control de riesgos laborales en housekeeping – Hotel Casa Blanca, Chanchamayo*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5419>

Garzón, A., González, J., & Torres, X. (2020). *Diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para el Hotel Bogotá 100*. (Tesis de pregrado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10656/11305>

Gestión. (6 de Marzo de 2020). *Coronavirus: Vizcarra confirma el primer caso en el Perú*. Recuperado de Gestión: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-martin-vizcarra-confirma-primer-caso-del-covid-19-en-el-pais-nndc-noticia/>

Gobierno del Perú. (31 de Enero de 2021). *¿Cómo prevenir el coronavirus?* Recuperado de Gob.pe: <https://www.gob.pe/8663-ministerio-de-salud-como-prevenir-el-coronavirus>

Gómez, D., Pulido, J., & Urbina, J. (2020). *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el hotel 101 Park House. Un aporte en medio de la coyuntura generada por el SARS-COVID-19*. (Tesis de pregrado). Universidad Escuela Colombiana de Carreras Intermedias, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/739>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Höchsmann, F. (2020). *Housekeeping Management: Gestión del departamento de ama de llaves y limpieza*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=C08BEAAAQBAJ&lpg=PP1&dq=inauthor%3A%22Frank%20H%C3%B6chsmann%22&pg=PA20#v=onepage&q&f=false>.

Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=lrMCVNsvX70C&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Marco, I. (2019). *Exposición a Riesgos Laborales para la Salud de las Camareras de Piso: Una Revisión de la Literatura*. (Tesis de maestría). Universidad Miguel Hernández, España. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/handle/11000/5691>

Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*.

Recuperado de

<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Mas, M. (2015). *Organización del servicio de pisos en alojamientos*. Recuperado

de

<https://books.google.com.pe/books?id=m9WiCgAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PA44#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). Reglamento de Establecimientos

de Hospedaje. *Diario el Peruano*. Recuperado de

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-establecimientos-de-hospedaje-decreto-supremo-n-001-2015-mincetur-1248181-2/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *Protocolo Sanitario ante el*

COVID-19 para hoteles categorizados. Recuperado de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/698200/Protocolo_para_hoteles_categorizados.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante*

el COVID-19 para el guiado turístico. Recuperado de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/924879/Protocolo_Guiado_Turi%CC%81stico.pdf

Ministerio de Salud; Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre. (2004). *Manual de bioseguridad. Sistema de gestión de la calidad del PRONAHEBAS.* Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3371.pdf>

Ministerio de Salud (2020). *Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.* Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19>

Ministerio del Ambiente (2020). *Orientaciones para el adecuado manejo de residuos sólidos en hoteles (hospedajes, casas de reposo, etc.) durante la inmovilización social frente al COVID-19.* Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minam/informes-publicaciones/466099-orientaciones-para-el-adecuado-manejo-de-residuos-solidos-en-hoteles-hospedajes-casas-de-reposo-etc-durante-la-inmovilizacion-social-frente-al-covid-19>

Muñoz, D., Orellano, N., y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones. *Psicogente.* Recuperado de <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Organización Mundial de Salud. (2004). *Manual de Bioseguridad en el Laboratorio*.

Recuperado de

https://www.who.int/ihr/publications/WHO_CDS_CSR_LYO_2004_11/en/

Organización Mundial de Salud. (27 de Abril de 2020). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. Obtenido de World Health Organization:

<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Organización Mundial de Salud. (7 de Octubre de 2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público*. Recuperado de

[https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjw_dWGBhDAARIsAMcYuJwLL1YnpKD7sY0iZJhhPYn88HxZj787EGvEhIEyLYTI4xDAppGjUwkaAs5aEALw_wcB)

[2019/advice-for-](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjw_dWGBhDAARIsAMcYuJwLL1YnpKD7sY0iZJhhPYn88HxZj787EGvEhIEyLYTI4xDAppGjUwkaAs5aEALw_wcB)

[public?gclid=Cj0KCQjw_dWGBhDAARIsAMcYuJwLL1YnpKD7sY0iZJhhPY](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjw_dWGBhDAARIsAMcYuJwLL1YnpKD7sY0iZJhhPYn88HxZj787EGvEhIEyLYTI4xDAppGjUwkaAs5aEALw_wcB)

[n88HxZj787EGvEhIEyLYTI4xDAppGjUwkaAs5aEALw_wcB](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjw_dWGBhDAARIsAMcYuJwLL1YnpKD7sY0iZJhhPYn88HxZj787EGvEhIEyLYTI4xDAppGjUwkaAs5aEALw_wcB)

Organización Mundial de Salud. (10 de Noviembre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19*. Recuperado de

[https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19)

[2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19)

Organización Mundial de Salud. (2020). *Gestión de la COVID-19 en hoteles y otras entidades del sector del alojamiento: orientaciones provisionales, 25 de agosto de 2020*. Recuperado de

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/334128>

Organización Mundial de Salud. (2020). *Transmisión del SARS-CoV-2: repercusiones sobre las precauciones en materia de prevención de infecciones: reseña científica, 9 de julio de 2020*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/333390>.

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *COVID-19 Glosario sobre brotes y epidemias. Un recurso para periodistas y comunicadores*. Recuperado de <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-glosario-sobre-brotes-epidemias-recurso-para-periodistas-comunicadores>

Papone, V. (2000). *Normas de Bioseguridad en la práctica Odontológica*. Ministerio de Salud Pública. Facultad de Odontología. Universidad de la República oriental del Uruguay. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/gim/resource/en/lis-34265?src=similardocs>

Quintana, P., y Castellanos, A. (2020). Riesgos biomecánicos presentes en mujeres que desarrollan actividades de limpieza en hoteles. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 4(2). Recuperado de <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.85>

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/bioseguridad>

Tamariz, F. (2016). *Nivel de conocimiento y práctica de medidas de bioseguridad Hospital San José 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de

Porres, Perú. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4135>

Torres, M. (2006). *Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de pisos. El área de alojamientos: servicios y recursos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Fv0VIONV6pgC&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Vaquero Gonzáles, J. (2013). *Manual operaciones básicas de pisos en alojamientos: arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/50735>

Villalbos, R. (2012). *Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del Complejo Turístico Tilajari. S.A.* Recuperado de <http://lideresenturismo.cl/sigo/wp-content/uploads/2017/07/Manual-de-procedimiento-ama-de-llaves.pdf>

Vizcarra, S. (2019). *Servicio de housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4691>

Vizcarra, S. y Alberca, F. (2019). La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición,

características y gestión. *Turismo Y Patrimonio*, (13), 53-66.

<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORIAS		SUB - CATEGORIAS	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general					
¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en el departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?	Determinar la importancia de la bioseguridad en el departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.	BIOSEGURIDAD	La Organización Mundial de Salud (2004) señala que “«Seguridad biológica» (o «bioseguridad») es el término utilizado para referirse a los principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental” (p.49).	Universalidad	Concepto básico de bioseguridad	<p>DISEÑO METODOLÓGICO:</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Alcance: Exploratorio</p> <p>Diseño: Narrativo</p>
					Medidas básicas de higiene	
					Distanciamiento social	
Problemas específicos	Objetivos específicos			Uso de barreras	Equipo de protección personal	
¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en el área de habitaciones del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?	Describir la importancia de la bioseguridad en el área de habitaciones del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.			Medidas de eliminación de material contaminado	Almacenamiento	
					Eliminación	

<p>¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en áreas públicas del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?</p>	<p>Describir la importancia de la bioseguridad en las áreas públicas del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.</p>	<p>DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING</p>	<p>Según Marrero (2016) es el “área responsable de la limpieza de las habitaciones y zonas comunes de un establecimiento alojativo, así como del orden, limpieza y mantenimiento en perfecto estado de la ropa de las habitaciones” (p.52).</p>	<p>Áreas públicas</p>	<p>Zonas nobles</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>Población: Los colaboradores del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel.</p> <p>Muestra: Total de colaboradores (5).</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO:</p> <p>Entrevista focalizada: Guion de entrevista semiestructurada.</p> <p>Observación: Guía de observación.</p> <p>Entrevista: Guion de entrevista estructurada.</p>
<p>Área de habitaciones</p>	<p>Servicio de limpieza</p>			<p><i>Check out</i> de habitaciones</p>		
<p>Área de lavandería y ropería</p>	<p>Lavandería externa</p>			<p>Ropería</p>		
	<p>¿Cuál es la importancia de la bioseguridad en el área de lavandería y ropería del departamento de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19?</p>			<p>Describir la importancia de la bioseguridad en el área de lavandería y ropería de <i>housekeeping</i> de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.</p>		

Fuente: Elaboración propia (2021)

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIDAD

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB - CATEGORIAS	TEMAS	ITEMS
BIOSEGURIDAD	La Organización Mundial de Salud (2004) señala que «Seguridad biológica» (o «bioseguridad») es el término utilizado para referirse a los principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental” (p.49).	Universalidad	Concepto básico de bioseguridad	1
			Medidas básicas de higiene	2,3
			Distanciamiento social	4,5
		Uso de barreras	Equipo de protección personal	6,7
		Medidas de eliminación de material contaminado	Almacenamiento	8,9
			Eliminación	10
DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING	Según Marrero (2016) es el “área responsable de la limpieza de las habitaciones y zonas comunes de un establecimiento alojativo, así como del orden, limpieza y mantenimiento en perfecto estado de la ropa de las habitaciones” (p.52).	Áreas públicas	Zonas nobles	11
			Zonas internas	12,13, 14
		Área de habitaciones	Servicio de limpieza	15,16, 17
			Check out de habitaciones	18,19
		Área de lavandería y ropería	Ropería	20,23
			Lavandería externa	21,22

Fuente: Elaboración propia (2021)

ANEXO 3. GUION DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

GUION DE ENTREVISTA A COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE *HOUSEKEEPING* DE GIRASOLES HOTEL

El presente guion de entrevista será aplicado en el personal del departamento de *housekeeping* de Girasoles hotel; es decir, el jefe de *housekeeping*, tres *housekeepers* y un cuartelero eventual.

De antemano se agradece su participación y el tiempo brindado. A continuación, le realizaré una lista de preguntas generales y posteriormente, preguntas relacionadas a sus funciones laborales.

I. PREGUNTAS GENERALES

- ¿Cuántas horas trabaja semanalmente?
- ¿Usted cuenta con alguna condición de comorbilidad (hipertensión, diabetes, enfermedad hepática, enfermedad crónica neurológica o neuromuscular, inmunodeficiencia, enfermedad renal, enfermedad pulmonar crónica, cáncer o daño hepático)?
- ¿Cuáles son las funciones que usted realiza durante su jornada de trabajo?
- Desde su punto de vista y tomando en cuenta las funciones que usted realiza dentro del departamento de *housekeeping*. ¿Considera que estas funciones lo exponen a un posible contagio de la COVID-19? Si, no ¿Por qué?

II. BIOSEGURIDAD

Universalidad

1. Podría describirme con sus palabras, ¿qué es bioseguridad?
2. ¿Qué medidas básicas de bioseguridad usted cumple durante su jornada laboral?
3. Debido a la propagación de la COVID-19 ¿Cuáles son los insumos utilizados por el área de *housekeeping* para la desinfección diaria de zonas de alto contacto?
4. Para usted ¿qué es el distanciamiento social?
5. Al recorrer el hotel se ha observado la existencia de aforos en diferentes espacios, por ejemplo: ascensores, servicios higiénicos, comedor, etc. ¿Considera usted que el aforo está relacionado con el distanciamiento social? Si, no ¿Por qué?

Uso de barreras

6. ¿Qué son los EPP y para qué sirven?
7. Según las funciones que usted realiza, podría nombrarme los EPP que utiliza.

Medidas de eliminación de material contaminado

8. Girasoles hotel cuenta con contenedores para el almacenamiento de residuos. Entonces, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica al momento de manipular dichos residuos?

9. Se conoce que Girasoles hotel cuenta con contenedores para residuos biocontaminados, como: mascarillas, cofias y guantes. Entonces, podría nombrar ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica al momento de manipular dichos residuos?
10. Al eliminar los residuos ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted debe realizar?

III. DEPARTAMENTO DE *HOUSEKEEPING*

Áreas públicas

11. Dependiendo de las tareas que usted realiza en las zonas nobles, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?
12. Dependiendo de las tareas que usted realiza en las zonas internas, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?
13. En el caso de los vestidores, casilleros y servicios higiénicos del personal ¿cuáles son las medidas que utilizan para evitar la aglomeración?
14. En el caso de su tiempo de refrigerio, ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?

Área de habitaciones

15. En el caso de habitaciones ocupadas, si el huésped pide el servicio de limpieza, ¿qué medidas de bioseguridad utiliza usted al realizar esta función?
16. Si el huésped desea permanecer en la habitación mientras usted cumple sus funciones, ¿qué medidas de bioseguridad usted cumple?

17. Si el huésped no desea el servicio de limpieza a la habitación durante su estadía, pero si solicita toallas, *shampoo*, jabones, etcétera; ¿cómo realiza usted este procedimiento?
18. En el caso de *check out* de habitaciones, ¿qué procedimientos realiza usted? ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que usted cumple para disminuir el riesgo de contagio ante la COVID-19?
19. Si el huésped olvida algún objeto, ¿qué medida usted toma ante esta situación?

Lavandería - ropería

20. Podría explicarme cuales son las medidas de bioseguridad que usted realiza al almacenar ropa sucia del hotel.
21. Tomando en cuenta que Girasoles Hotel cuenta con una lavandería externa, ¿qué medidas de bioseguridad usted aplica durante la entrega de ropa sucia?
22. En el caso de la entrega de ropa limpia de parte de lavandería externa a Girasoles Hotel, ¿qué medidas de bioseguridad usted aplica?
23. Cuando ropería entrega uniforme limpio al personal del hotel, ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que usted cumple?

ANEXO 4. GUÍA DE OBSERVACIÓN

Este instrumento será aplicado en el personal del departamento de *housekeeping* de Girasoles hotel; es decir, el jefe de *housekeeping*, tres *housekeepers* y un cuartelero eventual, durante la jornada laboral de cada uno de ellos. Así mismo, cabe recalcar que la investigadora tendrá un nivel de participación moderada; es decir, podrá participar en algunas de las actividades, pero no en todas.

Categoría	Subcategoría	Indicadores e ítems	Del tiempo de observación			
BIOSEGURIDAD	UNIVERSALIDAD	Medidas básicas de higiene	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Frecuentemente lavan sus manos con agua y jabón por 20 segundos.				
		Si no cuentan con puntos de lavado de mano, utilizan alcohol en gel.				
		Evitan tocarse los ojos, nariz y boca si antes no se han lavado las manos o han usado alcohol en gel.				
		Al estornudar o toser se cubren la boca con su antebrazo o usan papel desechable.				
		Después de estornudar o toser, lavan sus manos con agua y jabón o usan alcohol en gel.				
		Limpian las superficies de alto uso dentro de su oficina.				
		Al finalizar su turno, desinfecta los equipos utilizados.				

		Distanciamiento social	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Mantienen por lo menos un metro de distancia con sus compañeros.				
		Mantienen por lo menos un metro de distancia huéspedes.				
		Evitan dar la mano o saludar de besos a los demás.				
	USO DE BARRERAS	Equipos de protección personal	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Utilizan un uniforme.				
		Utilizan mascarillas.				
		Utilizan guantes.				
		Utilizan gafas protectoras.				
		Utilizan cofia.				
		Utilizan chaleco de bioseguridad.				
	Utilizan botas de protección					
	MEDIDAS DE ELIMINACIÓN DE MATERIAL CONTAMINADO	Almacenamiento	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Utilizan EPP en el manejo de residuos sólidos.				
		Al descartar sus EPP, los colocan dentro de los contenedores para residuos biocontaminados.				
Eliminación		Siempre	A veces	Nunca	Observaciones	
Después de usar los tachos, los desinfectan con lejía.						
Al terminar de manipular los residuos, lavan sus manos con agua y jabón o usan alcohol en gel.						

DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING	ÁREAS PÚBLICAS	Zonas nobles	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Durante la limpieza y desinfección de esta área, el personal mantiene 1 metro de distancia con los demás.				
		Manipula los residuos utilizando sus EPP.				
		Lava sus manos constantemente con agua y jabón.				
		Frota sus manos con alcohol en gel cuando no tiene acceso a agua y jabón.				
		Zonas internas	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		En los casilleros y vestidores, mantiene un metro de distancia con sus compañeros.				
		En los casilleros y vestidores, respeta el aforo indicado.				
		En el comedor del personal, mantiene aproximadamente 2 metros de distancia mientras ingiere sus alimentos.				
		En el comedor del personal, respeta el aforo indicado.				
	Al esperar su turno, mantiene 1 metro de distancia con los demás en la fila.					
	ÁREA DE HABITACIONES	Servicio de limpieza	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Durante este proceso, el personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP.				
		Si el huésped se encuentra dentro de la habitación, el personal de <i>housekeeping</i> mantienen el distanciamiento social.				
		Si el huésped permanece en la habitación, el personal de <i>housekeeping</i> le solicita que utilice su mascarilla.				

		Si el huésped solicita algún suministro para la habitación (papel higiénico, <i>shampoo</i> , jabones, toallas, etcétera), el personal de <i>housekeeping</i> hará la entrega de ellos manteniendo el distanciamiento social.				
		Check out de habitaciones	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		Durante este proceso, el personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP.				
		Una vez realizado el <i>check out</i> , el personal de <i>housekeeping</i> ventila la habitación.				
		El personal de <i>housekeeping</i> realiza una limpieza profunda de la habitación.				
		Coloca toda la ropa sucia dentro de bolsas especiales.				
		Coloca todos los residuos contaminados dentro de bolsas de plástico.				
		Si el huésped olvida alguna pertenencia, el personal de <i>housekeeping</i> desinfecta el objeto, lo coloca dentro de una bolsa y procede a reportarlo con su superior.				
		Ropería	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		El personal de <i>housekeeping</i> limpia y desinfecta constantemente el espacio donde almacenan la ropa limpia.				
		El personal de <i>housekeeping</i> limpia las zonas de alto contacto dentro de ropería.				
		A la entrega del uniforme limpio, el personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia con sus compañeros de otras áreas.				
	ÁREA DE LAVANDERÍA – ROPERÍA					

		El personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia al recibir el uniforme usado por el personal del hotel.				
		El personal de <i>housekeeping</i> mantiene cerrados los tachos de ropa sucia.				
		El personal de <i>housekeeping</i> desinfecta los tachos donde almacenan la ropa sucia.				
		Después de manipular la ropa sucia, el personal de <i>housekeeping</i> realiza un minucioso lavado de manos por 20 segundos a más.				
		Lavandería externa	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
		El personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP al movilizar la ropa sucia hacia el punto de entrega para lavandería externa.				
		El personal de <i>housekeeping</i> entrega la ropa sucia al encargado de lavandería externa utilizando sus EPP.				
		Al entregar la ropa sucia, el personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia con el encargado de lavandería externa.				
		Al manipular la ropa sucia, el personal de <i>housekeeping</i> evita tocarse los ojos, nariz y boca.				
		Al recibir la ropa limpia, el personal de <i>housekeeping</i> utiliza sus EPP.				
		Al recibir la ropa limpia, el personal de <i>housekeeping</i> mantiene al menos 1 metro de distancia con el encargado de lavandería externa.				

Fuente: Elaboración propia (2021)

ANEXO 5. GUIÓN DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

GUIÓN DE ENTREVISTA A EXPERTO

La presente investigación será complementada con un guion de entrevista al Gerente de Operaciones de Girasoles Hotel.

De antemano se agradece su participación y su tiempo brindado. A continuación, le realizaré una lista de preguntas sobre medidas de bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la COVID-19.

I. Bioseguridad

1. ¿Cuál es el riesgo de exposición a COVID-19 al que están propensos los colaboradores del departamento de *housekeeping*?
2. ¿Cuáles son las medidas que Girasoles Hotel ha implementado para prevenir el contagio del COVID-19 en sus colaboradores del departamento de *housekeeping*?
3. ¿Cómo detecta Girasoles Hotel los casos sospechosos de COVID-19 en sus colaboradores del departamento de *housekeeping*?
4. Podría mencionar cuales son las sustancias empleadas por el departamento de *housekeeping* para la desinfección diaria.

II. Área de habitaciones

5. Ante el riesgo de contagio por la COVID-19, es posible que dicho espacio este contaminado. Por lo tanto, ¿qué medidas se han

implementado para salvaguardar la salud y seguridad de los colaboradores de *housekeeping*?

III. Áreas públicas

6. En el caso de las zonas nobles, como lobby, escaleras, pasadizos, terraza, etcétera. ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que debe cumplir el personal de *housekeeping* ante la presencia de la COVID-19?
7. En el caso de las zonas internas, como casilleros, vestidores, servicios higiénicos y el comedor de personal; ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que debe cumplir el personal de *housekeeping* ante la presencia de la COVID-19?
8. ¿Cómo monitorean el cumplimiento de las medidas que usted mencionó? ¿Quién está a cargo del monitoreo?

IV. Área de lavandería – ropería

9. Tomando en cuenta que ropería manipula tanto ropa limpia como ropa sucia, ¿qué medidas se han implementado para salvaguardar la salud y seguridad de los colaboradores de *housekeeping* ante la presencia de la COVID-19?
10. Si bien Girasoles hotel trabaja con una lavandería externa, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad solicitadas por Girasoles Hotel a la empresa de lavandería externa a partir de la aparición de la COVID-19?

ANEXO 6. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Daniel Martin Inafuku Garcia.



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Magíster Inafuku Garcia, Daniel Martin,

Yo, Leslie Silverio Caycho, bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan desarrollar los objetivos establecidos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la covid-19, Lima, Perú, 2021".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de operacionalización de las variables.
4. Instrumentos (guion de entrevistas y guía de observación)

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 27 de Julio de 2021

Leslie Silverio Caycho
DNI 48671662

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Inafuku Garcia, Daniel Martin
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Marketing y Negocios Internacionales
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres
- 1.4. Especialidad del validador: Higiene y seguridad – Sistema HACCP
- 1.5. Título de la investigación: "Importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la covid-19, Lima, Perú, 2021".
- 1.6. Autor del Instrumento: Leslie Silverio Caycho

II. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2.1. PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORÍA: BIOSEGURIDAD

Escala Ítems	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
UNIVERSALIDAD					
1. Podría describirme con sus palabras, ¿qué es bioseguridad?				90	
2. ¿Qué medidas básicas de bioseguridad usted cumple durante su jornada laboral?				95	

3. Debido a la propagación de la covid-19 ¿Cuáles son los insumos utilizados por el área de <i>housekeeping</i> para la desinfección diaria de zonas de alto contacto?				95	
4. Para usted ¿qué es el distanciamiento social?				90	
5. Al recorrer el hotel se ha observado la existencia de aforos en diferentes espacios, por ejemplo: ascensores, servicios higiénicos, comedor, etc. ¿Considera usted que el aforo está relacionado con el distanciamiento social? Si, no ¿Por qué?				95	
USO DE BARRERAS					
6. ¿Qué son los EPP y para qué sirven?				95	
7. Según las funciones que usted realiza, podría				90	

nombrarme los EPP que utiliza.					
MEDIDAS DE ELIMINACIÓN DE MATERIAL CONTAMINADO					
8. Girasoles hotel cuenta con contenedores para el almacenamiento de residuos. Entonces, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica al momento de manipular dichos contenedores?				90	
9. Se conoce que Girasoles hotel cuenta con contenedores para residuos biocontaminados, como: mascarillas, cofias y guantes. Entonces, podría nombrar ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica al momento de manipular dichos residuos.?				95	

10. Al eliminar los residuos ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted debe realizar?				95	
---	--	--	--	----	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93 %.

2.2. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					85

8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91.1%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 01/08/2021

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 42403594

Teléfono N° 990663389

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

3.1. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

CATEGORÍA: DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
ÁREA PÚBLICAS						
11. Dependiendo de las tareas que usted realiza en las zonas nobles, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?					95	
12. Dependiendo de las tareas que usted realiza en las zonas internas, ¿cuáles son las medidas de					95	

bioseguridad que usted aplica?					
13.En el caso de los vestidores, casilleros y servicios higiénicos del personal ¿cuáles son las medidas que utilizan para evitar la aglomeración?				95	
14.En el caso de su tiempo de refrigerio, ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?				95	
ÁREA DE HABITACIONES					
15.En el caso de habitaciones ocupadas, si el huésped pide el servicio de limpieza, ¿qué medidas de bioseguridad utiliza usted al realizar esta función?				95	

<p>16. Si el huésped desea permanecer en la habitación mientras usted cumple sus funciones, ¿qué medidas de bioseguridad usted cumple?</p>				95	
<p>17. Si el huésped no desea el servicio de limpieza a la habitación durante su estadía, pero si solicita toallas, shampoo, jabones, etcétera; ¿cómo realiza usted este procedimiento?</p>				90	
<p>18. En el caso de check out de habitaciones, ¿qué procedimientos realiza usted? ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que usted cumple para</p>				95	

disminuir el riesgo de contagio ante la covid-19?					
19. Si el huésped hubiera olvidado algún objeto, ¿qué medida usted toma ante esta situación?				90	
ÁREA DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA					
20. Podría explicarme cuáles son las medidas de bioseguridad que usted realiza al almacenar ropa sucia del hotel.				90	
21. Tomando en cuenta que Girasoles Hotel cuenta con una lavandería externa, ¿qué medidas de bioseguridad usted aplica durante la entrega de ropa sucia?				90	

22. En el caso de la entrega de ropa limpia de parte de lavandería externa a Girasoles Hotel, ¿qué medidas de bioseguridad usted aplica?				95	
23. Cuando ropería entrega uniforme limpio al personal del hotel, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted cumple?				95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93.46%

3.2. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente lente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					95

2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.7%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 01/08/2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 42403594

Teléfono N° 990663389

ANEXO 7. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

CLAUDIA BEATRIZ AVILA HUAMÁN



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Magíster Avila Huamán Claudia Beatriz,

Yo, Leslie Silverio Caycho, bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan desarrollar los objetivos establecidos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la covid-19, Lima, Perú, 2021".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de operacionalización de las variables.
4. Instrumentos (guion de entrevistas y guía de observación)

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Leslie Silverio Caycho

DNI 48671662

Lima, 28 de septiembre de 2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Avila Huamán, Claudia Beatriz
- 1.2. Grado Académico: Magister en Dirección Estratégica y Liderazgo
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres
- 1.4. Especialidad del validador: Docencia
- 1.5. Título de la investigación: "Importancia de la bioseguridad en el departamento de *housekeeping* de Girasoles Hotel frente a la covid-19, Lima, Perú, 2021".
- 1.6. Autor del Instrumento: Leslie Silverio Caycho

II. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2.1. PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORÍA: BIOSEGURIDAD

Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
UNIVERSALIDAD					
1. Podría describirme con sus palabras, ¿qué es bioseguridad?		40%			

2. ¿Qué medidas básicas de higiene usted cumple durante su jornada laboral?				100%	
3. Debido a la propagación de la covid-19 ¿Cuáles son los insumos utilizados por el área de <i>housekeeping</i> para la desinfección diaria de zonas de alto contacto?				90%	Cambiar insumos por productos Se debe especificar en la respuesta o en el documento, cuales son las zonas de alto contacto.
4. Para usted ¿qué es el distanciamiento social?	0%				
5. Al recorrer el hotel se ha observado la existencia de aforos en diferentes espacios, por ejemplo: ascensores, servicios higiénicos, comedor, etc. ¿Considera usted que el		40%			

aforo está relacionado con el distanciamiento social? Si, no ¿Por qué?					
USO DE BARRERAS					
6. ¿Qué son los EPP y para qué sirven?		40%			
7. Según las funciones que usted realiza, podría nombrarme los EPP que utiliza.				100%	
MEDIDAS DE ELIMINACIÓN DE MATERIAL CONTAMINADO					
8. Girasoles hotel cuenta con contenedores para el almacenamiento de residuos. Entonces, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica al momento de manipular dichos contenedores?				100%	

9. Se conoce que Girasoles hotel cuenta con contenedores para residuos biocontaminados, como: mascarillas, cofias y guantes. Entonces, podría nombrar ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica al momento de manipular dichos residuos.?				100%	
10. Al eliminar los residuos ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted debe realizar?				100%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71%.

2.2. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				70%	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				70%	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			50%		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(x) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 29 de setiembre, 2021



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters, is written over a horizontal line.

Firma del Experto Informante.

DNI. N°45629102.

Teléfono N°987704896

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

3.1. PERTINENCIA DE LOS ITEMS

CATEGORÍA: DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
ÁREA PÚBLICAS						
11. Dependiendo de las tareas que usted realiza en las zonas nobles, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?					100%	Se debe especificar en la respuesta o en el documento, cuáles son las zonas nobles
12. Dependiendo de las tareas que usted realiza en las zonas internas, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?					100%	

13.En el caso de los vestidores, casilleros y servicios higiénicos del personal ¿cuáles son las medidas que utilizan para evitar la aglomeración?				100%	
14.En el caso de su tiempo de refrigerio, ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que usted aplica?				100%	
ÁREA DE HABITACIONES					
15.En el caso de habitaciones ocupadas. Si el huésped pide el servicio de limpieza, ¿qué medidas de bioseguridad utiliza usted al realizar esta función?				100%	

<p>16. Si el huésped desea permanecer en la habitación mientras usted cumple sus funciones, ¿qué medidas de bioseguridad usted cumple?</p>				<p>100%</p>	
<p>17. Si el huésped no desea el servicio de limpieza a la habitación durante su estadía; pero si solicita toallas, <i>shampoo</i>, jabones, etcétera ¿cómo realiza usted este procedimiento?</p>				<p>100%</p>	
<p>18. En el caso de <i>check out</i> de habitaciones, ¿qué procedimientos realiza usted? ¿Cuáles son las medidas de</p>				<p>100%</p>	

bioseguridad que usted cumple para disminuir el riesgo de contagio ante la covid-19?					
19. Si el huésped olvida algún objeto, ¿qué medida usted toma ante esta situación?				100%	
ÁREA DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA					
20. Podría explicarme cuáles son las medidas de bioseguridad que usted realiza al almacenar ropa sucia del hotel.				100%	
21. Tomando en cuenta que Girasoles Hotel cuenta con una lavandería externa,				100%	

¿qué medidas de bioseguridad usted aplica durante la entrega de ropa sucia?					
22. En el caso de la entrega de ropa limpia de parte de lavandería externa a Girasoles Hotel, ¿qué medidas de bioseguridad usted aplica?				100%	
23. Cuando ropería entrega uniforme limpio al personal del hotel, ¿cuáles son las medidas de bioseguridad que usted cumple?				100%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

3.2. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 29 de setiembre, 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters, is written over a horizontal line.

Firma del Experto Informante.

DNI. N°45629102.

Teléfono N°987704896

**ANEXO 8. SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN EN GIRASOLES HOTEL**

Sr. Rodrigo Florez Gonzalez
Gerente general de operaciones de Girasoles Hotel

Yo **LESLIE SILVERIO CAYCHO**, identificada con el Documento Nacional de Identidad N° 48671662, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Solicito a Ud. permiso para realizar un trabajo de investigación en la empresa GIRASOLES HOTEL sobre el tema "IMPORTANCIA DE LA BIOSEGURIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING DE GIRASOLES HOTEL FRENTE A LA COVID-19, LIMA, PERÚ, 2021" para optar el título profesional de LICENCIADA en Turismo y Hotelería.

Lo anterior implicará:

- Obtener información interna de la empresa.
- Contar con la participación de los colaboradores del departamento de housekeeping.
- Utilizar espacios dentro del establecimiento hotelero para la realización de la investigación.

Agradeciéndole por su tiempo, me despido cordialmente.

Atentamente,


LESLIE SILVERIO CAYCHO
DNI N° 48671662

**ANEXO 9. AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN GIRASOLES HOTEL**

Srta. Leslie Silverio Caycho

Estimada,

Por medio de la presente, yo **RODRIGO FLOREZ GONZALEZ**, con Documento Nacional de Identidad N° **45440606**, en el cargo de Gerente de Operaciones en Girasoles Hotel, ubicado en el distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

Me dirijo a Ud. para notificar que su solicitud para realizar su trabajo de investigación en esta empresa, cuyo título es "IMPORTANCIA DE LA BIOSEGURIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING DE GIRASOLES HOTEL FRENTE A LA COVID-19, LIMA, PERÚ, 2021", ha sido ACEPTADA.



Gerente de Operaciones de Girasoles Hotel

RODRIGO FLOREZ GONZALES

DNI: **45440606**

ANEXO 10. PRUEBA PARA DESCARTE DE LA COVID-19



Figura 11. Evaluación previa a la prueba de antígeno COVID-19

Fuente: Elaboración propia (2021)