

Universidad Empresarial Siglo 21



Licenciatura en higiene, seguridad y medioambiente del trabajo

Trabajo final de grado

Gestión de la bioseguridad en el hotel Howard Jonhson Carlos Paz por motivos del COVID-19.

Parrado Mario Daniel

29507244

Legajo: VHYS02603

-2021-

Resumen

El siguiente trabajo se basa en el control de factores que puedan propagar el contagio de COVID-19 en el sector hotelero, se realiza un análisis de las instalaciones del hotel Howard Johnson Carlos Paz para encontrar las zonas de alto riesgo biológico, luego se realiza el marco teórico donde se explica aspectos importantes a considerar y se presentan estadísticas de las pérdidas ocasionadas por la pandemia, además se elabora la propuesta donde se detallan los recursos que se utilizan, como así también la cronología de las acciones que se realizan durante el proceso de implementación, junto a herramientas de seguimiento que garantizan el buen funcionamiento de los procedimientos y por ultimo se presenta una conclusión general del trabajo y estableciendo recomendaciones respecto a la temática en cuanto a la presentación de este manual.

Palabras claves: COVID-19 – Hotel – Perdidas – Control.

Abstract

The following work is based on the control of factors that may spread the contagion of COVID-19 in the hotel sector, an analysis of the facilities of the Howard Johnson Carlos Paz hotel is carried out to find the areas of high biological risk, then the theoretical framework is carried out where important aspects to be considered and statistics on the losses caused by the pandemic are presented, in addition, the proposal is prepared detailing the resources used, as well as the chronology of the actions that are carried out during the implementation process, along with follow-up tools that ensure the proper functioning of the procedures, and finally, a general conclusion of the work is presented and recommendations regarding the presentation of this manual.

Keywords: COVID-19 – Hotel – Lost – Control.

Introducción

En el siguiente documento se abordará sobre la problemática que mantiene en vilo a la población, tratándose del COVID-19, se desarrollará e implementará un plan de prevención y un protocolo de buenas prácticas en bioseguridad exclusivo para el hotel Howard Johnson Carlos paz.

Marco de referencia institucional

Howard Johnson Carlos paz está ubicado a 5 minutos del centro de la ciudad y a 40 minutos del aeropuerto de Córdoba capital, el mismo se encuentra constituido por 127 modernas habitaciones, un centro de convenciones, un restaurante de calidad internacional, una sala de relax, piscinas, parques y todo lo necesario para ser un hotel de primera categoría.

Howard Johnson marcó un hito en el país, dado que se ubicó en diferentes localidades de argentina, en el año 1997 abrió el primer hotel en la ciudad de buenos aires y dos años más tardes empezó a instalarse en diferentes provincias, en el año 2011 se inauguró el Howard Johnson Carlos Paz como una empresa familiar el cual contaba en su gestión con la presencia de dos hermanas (Jesica y Bárbara) y con su padre (Pablo Eliot), pero en el año 2016 tuvo su inauguración oficial después de 3 años de construcción y remodelación los que permitieron la transformación del lugar para así lograr ubicarse como uno de los hoteles más prestigiosos de la zona.

La cadena de hoteles Howard Jonhson lleva más de 70 años en el rubro a nivel mundial lo cual lo posiciona como una de las empresas más importantes en hotelería, y a pesar de que Howard Jonhson Carlos Paz es relativamente joven lograron construir el hotel más grande de argentina en lo que hace referencia a la franquicia de la firma.

La cadena hotelera mencionada con anterioridad adopto la modalidad comercial de *cóndo hotel*, esto hace referencia a que se combina el negocio inmobiliario con la actividad hotelera de hecho, este cuenta con accionistas que poseen departamentos de su propiedad, pero que están a cargo de los administradores del hotel, es decir que existen tantos dueños como accionistas, pero la administración se encuentra a cargo de los socios mayoritario, en este caso la familia Eliot.

Breve descripción del problema

Las consecuencias generadas por el COVID-19 a fines del 2019, ha generado preocupación en todos los sectores de la sociedad a nivel mundial y por ello la organización mundial de la salud declaró el estado de pandemia.

La epidemia iniciada en la republica de china en diciembre del año 2019 provocada por el coronavirus denominada SARS-CoV-2 y su posterior evolución produjeron que la organización mundial de la salud (OMS) declarara, el día 11 de marzo del año 2020 el estado de pandemia, convocando a todos los países a tomar medidas apropiadas (...). (Instituto Argentino de Normalización y Certificación [IRAM] EDM 3820, 2020, p.5)

En consecuencia de los sucesos ante mencionados encontramos un gran problema respecto al riesgo biológico pudiendo este afectar en gran medida la salud de los empleados del hotel Howard Johnson Carlos Paz, principalmente los que desarrollan trabajos en el área de recepción y en el área de limpieza como es el caso de las mucamas, ya que en estos sectores son los que tienden a tener contactos estrechos con los huéspedes que ingresan de distintos puntos del país e incluso de otros países, es por esto que se observa la posibilidad de un alto riesgo de contagio en áreas de uso común y por interacción con las personas.

El problema del coronavirus es que puede transmitirse o contagiarse por cercanía entre personas, también al compartir elementos de uso personal como un mate, un sorbete o un vaso y hasta por superficies como puertas, mesas y baños, ya que la superintendencia de riesgo del trabajo en su resolución n°29 menciona que, si bien el agente no permanece en el aire, puede vivir por un periodo de tiempo fuera del cuerpo huésped alojado sobre cualquier tipo de superficie (Superintendencia de riesgos del trabajo [SRT] Res. N°29, 2020).

El no contar con una buena gestión de bioseguridad, puede generar un gran riesgo de infección tanto para el personal como para los huéspedes que se alojan en él mismo, además esto podría acarrear grandes pérdidas económicas ya que en el caso de darse algún caso positivo de COVID-19 se debería aislar toda una zona en el menor de los casos o aislar todo el hotel causando el cierre total por un lapso considerable estimado entre 14

días a un mes, debido a que, La organización mundial de la salud (OMS) recomienda que todos los pacientes de casos confirmados o probables de COVID-19 deben permanecer en su domicilio o en algún establecimiento designado para el cumplimiento de una cuarentena de 14 días a partir de su última exposición (organización mundial de la salud [OMS],2020).

Antecedentes

En varios portales de noticias de diferentes partes del mundo se han reflejado los problemas acontecidos en hoteles a raíz de la pandemia, tal es así el más reciente y de una gran resonancia mundial lo ocurrido en Australia.

Abierto de Australia: aislamiento masivo tras un positivo por COVID-19 en el hotel de hospedaje, El Gobierno del estado de Victoria, donde se encuentra la ciudad de Melbourne, sede del abierto australiano, anunció que al menos unas 600 personas, entre jugadores, personal técnico y jueces, entrarían en aislamiento tras detectarse un caso positivo de COVID-19 (FRANCE24,2021, parr. 2).

A su vez uno de los casos más emblemáticos de España ocurrió en un hotel ubicado en Canarias y provocó el cierre total del establecimiento en el que se alojaban una cantidad importante de turistas.

Cuarentena en el hotel donde se alojaba el turista que dio positivo en coronavirus, por lo cual ha obligado en la madrugada de este martes a poner en cuarentena a las más de 1.000 personas que se alojan en el recinto, según ha informado Diario de Avisos, Además, también se ha confirmado que la pareja de este médico ha dado positivo a la enfermedad, Con el caso de Cataluña y el de la mujer del facultativo italiano ya son cinco los casos registrados en España (GACETA MEDICA,2020, parr.2).

En base a los artículos que anteceden, se puede observar el perjuicio ocasionado en estos establecimientos causados por el COVID-19, generando la aislación total con la consecuente pérdida económica que estas generan, y es por esto, que el secretario general de naciones unidas (ONU), Antonio Guterres, ha expresado que el sector del turismo se ha visto fuertemente perjudicado a raíz de la pandemia del coronavirus, y también agrego que ha sido doloroso ver a la industria del turismo tan devastada (NOTICIAS ONU, 2020).

Relevancia del caso

La importancia de la implementación de un protocolo en bioseguridad destinada a la protección de la empresa, y que garantice, en primer lugar la salud de todo el personal, ya que estos son parte fundamental del buen funcionamiento del hotel, en segundo lugar a los huéspedes que visitan el establecimiento durante todo el año y son el motor financiero de la empresa y en tercer lugar resguardando la economía financiera siendo esta no menos importante y fundamental para el crecimiento sostenido de la empresa, evitando el cierre del establecimiento por el período de un tiempo determinado, o sometido a la autoridad de aplicación correspondiente.

Por su parte en el manual de medidas preventivas para las actividades hoteleras gastronómicas redactadas por la unión de trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos de la República Argentina, (UTHGRA) afirma que una persona que contrae COVID-19 tiene aproximadamente 14 días de inactividad y que dicha persona al enfermarse contagia a otras tantas personas produciendo una alteración de las condiciones laborales de cualquier institución, también agrega que cualquier contingencia que se produzca tanto para las empresas como para los trabajadores son enormes y que por ello es necesario implantar nuevas medidas de prevención para evitar la propagación de casos en beneficio de todas las partes (unión de trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos de la República Argentina [UTHGRA], 2020).

Es por esto, que un buen manejo en gestión de bioseguridad brindara el respaldo necesario para que Howard Jonhson Carlos Paz tenga un funcionamiento pleno y los resguardos necesarios para cuidar el bienestar de todo el personal, los huéspedes e instalaciones en general.

Análisis de situación

El hotel Howard Johnson Carlos Paz es un establecimiento de gran envergadura, este se encuentra situado en una zona residencial de la ciudad, y está constituido ediliciamente de la siguiente manera:

- Hall de ingreso y egreso de huéspedes.
- Salón principal, el mismo cuenta con un bar, en el cual tienen mesas y sillas de uso común para los huéspedes al igual que sillones que son usados como área de descanso.
- Recepción donde se realiza el check-in y check-out, como así también brindando cualquier información que sea requerida por parte del huésped, en esta área los empleados de recepción están en contacto constantemente con huéspedes.
- Oficinas de gerencia y administración.
- Un restaurante conectado al salón principal, el mismo si bien es parte de las instalaciones del hotel, es administrado por terceros.
- Ascensores que conectan la zona de recepción en planta baja con el pasillo que lleva a las habitaciones en primer piso.
- Escalera con barandas que van desde el salón principal en planta baja al pasillo central que conecta a todas las habitaciones en primer piso.
- Cuenta con sala spa o relaxing room ubicada en primer piso, actualmente administrada por terceros.
- El hotel posee 127 habitaciones, estas pueden ser de dos plazas o tres plazas, es decir cuentan con dos camas o tres camas, además de ropero para las pertenencias de quienes se hospedan, toda habitación cuenta con su baño privado, constituido por bidet, inodoro, box de ducha y vanitori.

Además, el hotel tiene un amplio patio externo el cual posee.

- Piscina al aire libre, la misma tiene zona de sombrillas y reposeras
- Piscina cubierta climatizada, esta posee sillas y reposeras.
- Zona cubierta que es utilizada como centro de recreación infantil
- Área de juegos infantiles al aire libre
- Zona de garaje al aire libre para los automóviles de los huéspedes

Luego de haber realizado una descripción de la estructura física del edificio se observan varios puntos críticos en materia de riesgo biológico y donde se puede llegar a desencadenar contagios de los huéspedes y el personal.

- La sala principal como punto neurálgico de la planta baja es una zona crítica, ya que es un área de uso común tanto de huéspedes como del personal, la misma cuenta con un bar que a su vez contiene mesas y sillas, los que estarían bajo el concepto de potenciales superficies infecciosas, la misma al ser de concepto abierto, además cuenta con un restaurante el cual también está constituido por mesas y sillas elevando aún más las probabilidades de contagio.
- Mesa de recepción, la misma está ubicada dentro de la sala principal en la cual se encuentra el personal de recepción, estos al estar en continuo contacto con los huéspedes están expuestos a contraer la enfermedad del COVID-19 en condición de contacto estrecho, a su vez son potenciales propagadores del virus si se tiene en cuenta que la mesa de recepción es el punto de contacto de los huéspedes tanto al ingresar como al egresar del establecimiento.
- Por otra parte, se tiene la zona de habitaciones donde se hospedan los huéspedes, en este punto se debe tener en cuenta que el virus puede permanecer en las superficies como (picaportes, control remoto, teléfono de servicio, sábanas y toallas), por el lapso de un tiempo determinado a lo que esto genera un problema sobre el personal de mucamas y limpieza que son los encargados del aseo de las habitaciones e instalaciones, y muchas veces en la manipulación de objetos usados por los huéspedes.
- El hotel Howard Johnson Carlos Paz al ser un lugar de mucha concurrencia turística, se convierte en un espacio de alto tránsito y esto eleva aún más las probabilidades de riesgo y peligro de contagios tanto para huéspedes como para el personal del hotel.

Dicho todo lo anterior la superintendencia de riesgos del trabajo trae a colación en su documento denominado *Emergencia Pandemia COVID-19, recomendaciones especiales para trabajos exceptuados del cumplimiento de la cuarentena*, precisamente en el apartado de consideraciones generales, que si bien el COVID-19 no permanece suspendido en el aire, este puede entrar en contacto por vía aérea cuando un individuo

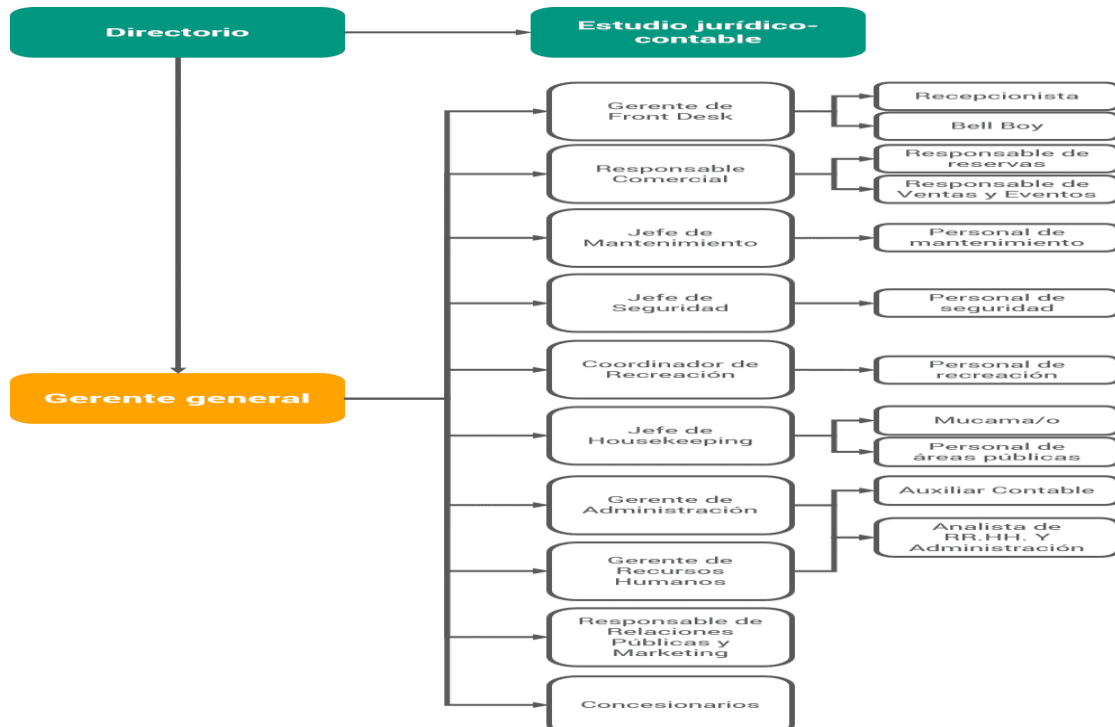
portador del virus tose, estornuda, habla o exhala segregando en pequeñas partículas el virus a través de gotas salivales entrando estas en contacto con las partes mucosas de otro individuo, como los ojos, nariz o boca provocando el contagio del virus, a lo que también indica que estas mismas partículas son las que se alojan en las distintas superficies (SRT,2020). Podemos agregar que, si bien el agente infeccioso puede permanecer en las superficies, las manos son parte fundamental para entrar en contacto con el virus y es por esto, que “Se debe evitar tocar ojos, nariz o boca con las manos que son fuentes de transmisión especialmente si ha pasado mucho tiempo desde la última vez que lavaron sus manos” (UTHGRA, 2020, p.8).

Descripción de puestos

La empresa está constituida por departamentos y áreas en la cual 80 colaboradores se distribuyen por los diferentes puestos de trabajo logrando que la institución tenga un funcionamiento acorde a las responsabilidades de cada puesto, en el siguiente grafico se detalla cómo se organiza el hotel partiendo desde el directorio.

Gráfico N°1

Organigrama hotel Howard Jonhson Carlos paz



Nota: Organigrama del Hotel Howard Jonhson abarcando a todo el personal hasta el directorio, (s.f).

Fuente: Plataforma Canvas Universidad Siglo 21.

Siguiendo la estructura del organigrama a continuación se detalla puesto por puesto empezando desde los altos mandos, luego se realiza la descripción de cada departamento con sus respectivas áreas.

Directorio: responsable de la planificación y toma de decisiones estratégicas que definen el rumbo del hotel.

Gerente general: tiene la misión de supervisar las operaciones del hotel, gestionando y auditando todas las áreas y haciendo cumplir los protocolos de los 10 departamentos en los que se constituye el organigrama.

Gerente de front desk: responsable de la planificación operación y el control de todo el personal de recepción y portería.

Recepcionista: es el responsable de satisfacer, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, las necesidades de los clientes, acogida, entrada, estancia y despedida, gestiona las reservas, asistencias e información, atención de las comunicaciones, así como funciones administrativas de facturación y comerciales que sean necesarias.

Bell Boy: se encarga de dar las bienvenidas a los huéspedes, también transporta el equipaje hasta y desde la habitación, brindan información sobre servicios del hotel y de interés general, son el primer contacto con los huéspedes.

Responsable comercial: responsable de planificar, gestionar y controlar todas las operaciones comerciales del hotel, en este departamento se encuentran las áreas de responsable de reserva y responsable de ventas y eventos.

Responsable de reservas: es el responsable de gestionar, controlar e informar a las áreas pertinentes sobre las reservas que efectúan todos los canales de ventas.

Responsable de ventas y eventos: tiene a su cargo la venta y coordinación operativa de todos los eventos que se realizaran en el hotel.

Jefe de mantenimiento: es el responsable de planificar, coordinar y supervisar las tareas de personal de mantenimiento con el propósito de mantener en funcionamiento y conservación óptima las instalaciones, equipamientos y mobiliarios del hotel.

Personal de mantenimiento: responsable de ejecutar el plan correctivo y preventivo de mantenimiento, debiendo cumplir las tareas que correspondan a su oficio

pudiendo cubrir más de una especialidad de acuerdo con las necesidades del establecimiento.

Jefe de seguridad: responsable de coordinar y controlar el trabajo del personal de seguridad.

Personal de seguridad: tiene como tarea la vigilancia y seguridad del hotel como así también de los clientes y sus pertenencias.

Coordinador de recreación: es el encargado de planificar, ejecutar y controlar las actividades del área y del personal a su cargo.

Personal de recreación: se encarga del desarrollo de las acciones tendientes a la recreación de los pasajeros del hotel, siendo este responsable del uso y mantenimiento de los equipos a su cargo.

Jefe de house keeping: tiene como misión organizar la jornada de las mucamas y del personal de las áreas públicas y auditar el trabajo de ambos, bajo su responsabilidad esta la limpieza y presentación de las habitaciones y espacios comunes del hotel, además lleva el control de stock de blancos, elementos de limpieza y amenities.

Mucamas: responsables de la limpieza, servicio y atención de las habitaciones del sector a su cargo.

Personal de áreas públicas: son los encargados de la limpieza y acondicionamiento de los espacios comunes y el armado del salón y salas según especificaciones de cada evento.

Gerente de administración: se encarga de ejecutar, coordinar y controlar los procedimientos administrativos y contables de la empresa velando por la correcta y transparente gestión financiera y económica de la entidad.

Gerente de recursos humanos: responsable de asesorar, planificar y gestionar acciones para llevar al equipo de trabajo a su máximo potencial de rendimiento, es el responsable de la formación, capacitación, motivación, selección del personal y demás procesos asociados a la gestión del capital humano.

Auxiliar contable: realiza actividades administrativas de archivo, lleva el control y registro de las transacciones contables del hotel y verifica su adecuada contabilización.

Analista de RR. HH y Administración: es responsable de la nómina del hotel, de brindar soporte a la ejecución de los planes de Recursos Humanos y de brindar soporte en cuestiones administrativas generales y relacionadas a las inversiones.

Responsable de Relaciones Públicas y Marketing: realiza acciones de MKT y RPI para mantener una imagen interna y externa positiva. Define y ejecuta los planes de promoción y publicidad del hotel.

Concesionarios: en esta área se encuentran las instalaciones del restaurante y del spa a cargo de terceros, ambos poseen su propia gestión, siempre respetando los parámetros de políticas ejecutadas por gerencia general del hotel.

Descomposición de la problemática

Para tratar de entender más a fondo el problema generado a raíz de esta pandemia, no se puede dejar pasar por alto una serie de inconvenientes que están relacionados directamente al COVID-19.

Problemas económicos: si bien la pandemia trajo inconvenientes al sector de la salud, no se puede dejar de lado que a raíz de las medidas preventivas tomadas alrededor del mundo, esto trajo fuertes consecuencias económicas y sobre todo en la industria del turismo, al no poder desplazarse la población por el cierre de aeropuertos y de fronteras en el plano internacional y al no contar con viajes de larga distancia en el plano nacional, produjo una crisis económica en el sector turístico peligrando la pérdida de muchos puestos laborales y al cual Howard Johnson se ve directamente involucrado.

La organización mundial de turismo OMT, afirmó que en los primeros 5 meses del año 2020 se perdieron alrededor de \$320 millones de dólares en materia turística, como así también el cierre de fronteras, hoteles y la reducción de viajes en avión causó la disminución del 56% de turismo extranjero (Organización Mundial del Turismo [OMT], Barómetro del turismo mundial, 2020).

Problemas socioculturales: si bien se han tomado medidas restrictivas para combatir la propagación del COVID-19, un gran sector de la sociedad no lo ha tomado con gran responsabilidad, a lo que esto genera un peligro indiscriminado de contagios masivos por los que pueden afectar el funcionamiento de la institución.

Policía de la Departamental Punilla desactivó este domingo por la madrugada una fiesta clandestina que se desarrollaba en el barrio Villa del Lago, en la ciudad de Villa Carlos Paz. en el evento había unos 150 asistentes, que pasaron la noche en el lugar sin medidas de protección sanitaria. De acuerdo con el medio local, las fiestas clandestinas son *una constante durante los fines de semana y la transformación de boliches a bares ha dado pocos resultados* (redacción LAVOZ,2021, parr.3).

A su vez también se debe mencionar o listar la normativa interviniente conforme al caso de estudio.

- Ley nacional 19587/72 ley de higiene y seguridad en el trabajo y Decreto reglamentario 351/79.
- Ley nacional 24557/95 ley de riesgos del trabajo.
- Decreto 1338/96 servicios de medicina y de higiene y seguridad en el trabajo.
- Decreto 260/2020 emergencia sanitaria.
- Decreto 287/2020 modificatoria del decreto 260/2020.
- Decreto 297/2020 aislamiento social y preventivo.
- Ley provincial 27541/20 adhesión de la provincia de Córdoba a la emergencia publica sanitaria.
- Ley provincial 10720/20 régimen sancionatorio excepcional emergencia sanitaria COVID-19.
- Ordenanza municipal de villa Carlos paz 6619/2020 medidas de protocolos, adhesión a ley provincial 27541/2020.

- Ordenanza municipal de villa Carlos paz 6638/2020 adhesión a la ley provincial 10702/2020.

Diagnostico organizacional

En el siguiente diagnóstico realizado a través del análisis de fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), se observan cualidades vinculadas directamente de manera interna y externa a la organización, todas ellas expresadas en el grafico N°2.

Gráfico N°2

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA).

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Personal de seguridad. • Cámaras de seguridad. • Capacitación constante y buena gestión del capital humano. 	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con un especialista en higiene y seguridad • No posee protocolos en bioseguridad • Las zonas comunes están juntas, bar, restaurante, lobby y recepción. 	interno
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un manual de buenas prácticas en bioseguridad • Establecer un protocolo en riesgos biológicos • Hacer uso de los servicios de un profesional en higiene y seguridad. 	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Ola de contagios en aumento • Pandemia mundial • Posibles ingresantes con diagnósticos positivos de covid-19 	externo

Nota: Tabla de análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en el Hotel Howard Jonhson Carlos Paz. Elaboración propia.

Se puede observar que el hecho de contar con personal de seguridad brinda una clara confianza de que se puede implementar un manual de buenas prácticas en bioseguridad, y al contar con cámaras de vigilancia se puede establecer un protocolo en

riesgos biológicos haciendo respetar el mismo, como también se observa que recursos humanos se preocupa por la capacitación constante del personal a lo que se podría hacer uso de los servicios de un profesional en higiene y seguridad para una mejor capacitación en riesgos biológicos.

Por otro lado, al no poseer protocolos de bioseguridad la empresa se ve vulnerable con esta pandemia y corre el riesgo de que ingresen huéspedes con posibles casos positivos de COVID-19, y al no contar con un especialista en higiene y seguridad a los servicios del hotel, las áreas comunes como el bar, restaurante, lobby y recepción elevaría potencialmente una posible ola de contagios.

Análisis específico según el perfil profesional de la carrera

En el presente análisis se realizó una auditoría la cual se empezó con la observación de los planos en especial planta baja para poder tener una noción analítica de la sala principal que es el espacio más concurrido por las personas que asisten al establecimiento, luego se hizo un recorrido por el lugar con toma de fotografías para tener un respaldo en imágenes, a continuación se hicieron controles de aperturas como ventanas, para verificar si las zonas comunes tienen una buena fluidez en renovación de aire atmosférico, se analizó la distribución de las mesas y sillas tanto del bar como del restaurante como por ejemplo cantidad de sillas por mesa y distancias entre mesas además de la cantidad total de las mismas entre ambos, se controló el material con el cual fueron diseñados los sillones del lobby para tener una clara situación de la porosidad de la superficie luego se continuo por zona de habitaciones realizando el mismo procedimiento, para tener un análisis detallado de cada zona y de esa manera poder proceder a la elaboración de un manual de protocolo en bioseguridad específico para el caso en estudio.

Marco teórico

Es necesario profundizar en la temática para un mejor entendimiento del caso en estudio y es por esto, que en este apartado se busca avanzar en el desarrollo de los conceptos claves.

Contaminantes biológicos

El Real Decreto N°664 (1997) asevera que estos son microorganismos capaz de originar cualquier tipo de infección, además agrega que los mismos poseen la capacidad de reproducirse o transferir material genético, a su vez la revista digital INESEM de España afirma que estos contaminantes tienen un ciclo de vida determinado con procesos de reproducción y crecimiento, como así también causan efectos negativos en la salud de los seres humanos cuando estos entran en contacto con el organismo, además nos indica que las formas de afecciones pueden ser inhalatorias, por nariz o boca, dérmicas a través de la piel y parenteral por causas de una herida, a su vez estos contaminantes fueron clasificados por la OMS en 4 grupos, así como lo detalla en el grafico N°3 (el manual básico de prevención de riesgos laborales 1).

Gráfico N°3.

Grupos Biológicos.

Grupo 1	Tiene poca probabilidad de causar enfermedad al hombre.
Grupo 2	Pueden provocar una enfermedad al hombre, pero tiene poca probabilidad de contagiar a la comunidad.
Grupo 3	Son capaces de provocar enfermedades graves al hombre, con un alto grado de propagación, aunque existen medidas preventivas.
Grupo 4	Agentes capaces de generar enfermedades graves al hombre con un alto grado de propagación y además no existen medidas preventivas para este caso.

Nota: Tabla de clasificación de grupos biológicos, (12 de mayo,1997). Fuente: Real Decreto N°664 (1997).

Covid-19

En este apartado se busca ahondar en la definición del agente infeccioso de carácter biológico, y tal como lo explica el (Dr. Celso Ramos), la pandemia que tuvo iniciación en el año 2019 en la Republica de China por un virus denominado SARS-CoV-2 proveniente de la familia de los coronavirus como fueron los casos del síndrome respiratorio severo (SRAS-CoV) ocurrido en el periodo 2002-2003 y el síndrome respiratorio de oriente medio (MERS-CoV) detectado en año 2013.

Mientras tanto, la norma IRAM 3820, afirma que la enfermedad del COVID-19 es producto del virus SARS-CoV-2, y para un mejor entendimiento, desglosa el significado de estas siglas que están en inglés, CO=corona, VI=virus, D=enfermedad y 19= el año del descubrimiento de la enfermedad.

Causas y efectos

La OMS afirma que el principal motivo de propagación de la enfermedad de COVID-19 es a través de pequeñas partículas de gotas salivales que produce al toser, estornudar o hablar la persona portadora del virus de origen sonetico, como así también, al tocar objetos o superficies contaminados y luego tocarse las zonas mucosas como nariz, boca y ojos.

A su vez la sociedad argentina de cardiología (SAC) advierte que existen personas portadoras del virus que no presentan ninguna clase de síntomas siendo estos pacientes asintomáticos, pero con capacidad de contagio hacia otras personas (asociación argentina de cardiología [SAC], 2020).

Por otro lado, un informe de la OMS afirma que la mayoría de las personas infectadas presentan cuadros respiratorios leves a moderados en el caso de los jóvenes y en el caso de los adultos mayores con alguna afección crónica se le puede presentar una situación más grave.

Además, se pueden encontrar diferentes síntomas en cada persona, como se explica en el siguiente gráfico, la OMS separa en 3 niveles los síntomas asociados a la enfermedad del COVID-19 que van desde el más leve al más peligroso.

Gráfico N°4

Clasificación de síntomas asociados a la enfermedad del COVID-19.

Síntomas comunes	Síntomas menos comunes	Síntomas graves
<ul style="list-style-type: none"> • Fiebre • Tos seca • cansancio 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor de garganta • Diarrea • Conjuntivitis • Dolor de cabeza • Perdida del gusto u olfato • Sarpullidos en la piel o decoloración de los dedos de las manos o pies 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para respirar o falta de aire • Dolor o presión en el pecho • Perdida del habla o del movimiento

Nota: Tabla de clasificación de síntomas asociados al COVID-19 desde síntomas comunes a síntomas graves, (s.f). Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS).

Gestión de la bioseguridad

Se puede afirmar que este es un punto importante y más cuando se trata de bioseguridad, tal como lo explica la SRT, la cual comenta que se deben realizar evaluaciones de la situación sanitaria, además se debe implementar procedimientos de trabajo acordes al riesgo, a su vez es importante la capacitación respecto al tema, como así también, la importancia de la implementación de protocolo de actuación dependiendo hacia quien este dirigido, por otra parte la OMS recomienda tomar algunas medidas preventivas como la distancia social, el uso de EPP como barbijos o mascarás faciales, además es muy importante la higiene personal como el lavado de las manos de manera correcta con jabón o alcohol, y a todo esto, se recomienda mantener los ambientes bien ventilados y evitar frecuentar lugares públicos que sean propensos a concentrar multitudes (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Diagnóstico y discusión

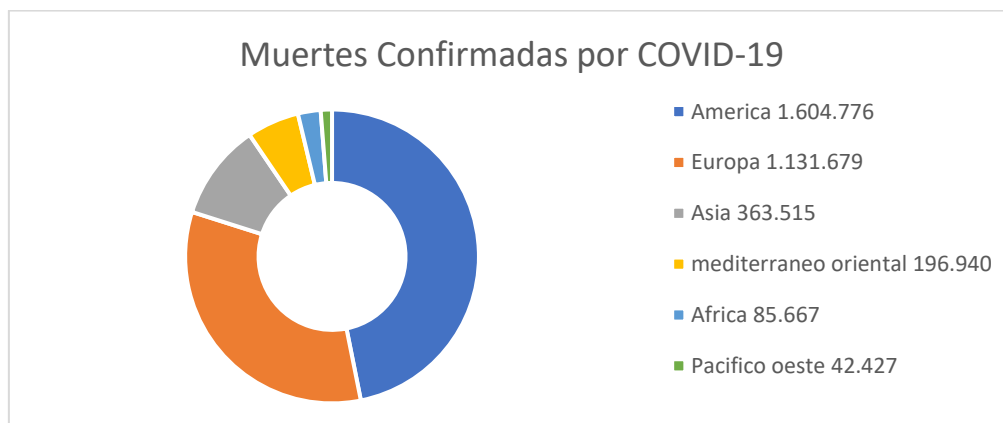
Sin lugar a duda la llegada de la pandemia ha generado grandes cambios a nivel mundial, además de grandes pérdidas en materia de economía afectando claramente el desarrollo financiero de los países y sobre todo en uno de los pilares generadores de ingreso como lo es el sector de la industria del turismo.

A todo esto, la ONU afirmó que el turismo representa más del 20% del producto bruto interno (PBI) de muchos países y que además es el tercer sector más importante de la economía mundial, a su vez comenta que se registró durante el año 2019 una pérdida en materia de ingresos que realizan los turistas de alrededor de 1.5 billones de dólares, como así también entre 310.000 y 570.000 millones de dólares durante el primer semestre del año 2020 (la COVID-19 y la transformación del turismo, 2020).

Tampoco se debe dejar de lado la cantidad de vidas que se cobró esta pandemia alrededor del mundo poniendo en aprietos al sistema sanitario de casi todos los países, a todo esto, la OMS confirma que a nivel global la cantidad de decesos a causa de la enfermedad del COVID-19 hasta el mes de mayo del primer semestre del año 2021 es de un total de 3.425.017 fallecimientos, en el siguiente grafico se puede observar la cantidad de muertes confirmadas en las diferentes regiones del mundo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Gráfico N°5

Casos de muertes confirmadas separadas por regiones.



Nota: grafico de muertes confirmadas por COVID-19 hasta el mes de mayo del año 2021. *Fuente:* Organización Mundial de la Salud (OMS).

Dicho todo lo anterior, se puede observar que los números que arrojan las estadísticas tanto económicas como por fallecimientos confirmados son elevados y nos da una clara muestra de que estamos ante una situación compleja a la que se le debe hacer frente con el objetivo de mitigar los daños que pudiera ocasionar el virus en el hotel Howard Johnson Carlos Paz.

Propuesta y plan de implementación

En este apartado se aborda directamente la problemática estudiada, y a continuación se presenta un plan de trabajo para la eliminación y/o reducción del contagio por riesgo biológico, esta propuesta está dirigida hacia el hotel Howard Johnson Carlos Paz y se ajusta a los requerimientos del mismo, a su vez se busca lograr objetivos generales y específicos.

Objetivos generales

Implementar un protocolo para la gestión del riesgo biológico, este se aplicará en el hotel Howard Johnson Carlos Paz y se llevará a cabo durante los meses de agosto y septiembre del año 2021.

Objetivos específicos

- Realizar un relevamiento general del establecimiento para poder tener información de los sectores de uso común.
- Analizar la información recolectada durante el relevamiento.
- Elaboración de un protocolo con medidas preventivas para riesgo biológico y su implementación.
- Controlar la correcta aplicación de las medidas preventivas llevadas a cabo por el personal.

Alcance

Se busca minimizar el riesgo de contagio apuntando específicamente a zonas comunes con mayor aglomeramiento de huéspedes y a su vez se pretende abarcar una propuesta con costos aceptables para el beneficio de la empresa.

La elaboración de la propuesta se ajusta al edificio ubicado en la ciudad de Villa Carlos Paz, Provincia de Córdoba. La misma está destinada hacia los sectores de mayor concurrencia como el hall de ingreso, el bar, la recepción, y el restaurant siendo estas zonas de uso común del hotel Howard Johnson Carlos Paz y con una duración de 2 meses a partir de los relevamientos del establecimiento, como así también la capacitación del personal y sus respectivos roles para la correcta ejecución y funcionamiento de las medidas de aplicación, a su vez el protocolo tendrá una vigencia de 6 meses a partir de su implementación.

Recursos

El uso de recursos es primordial cuando se habla de elaborar un protocolo que se ajuste a las exigencias que debe tener la empresa a la hora de realizar una buena gestión en riesgo biológico, en el siguiente gráfico N°6 se puede apreciar lo que se necesitaría para el desarrollo de la propuesta.

Gráfico N°6

Recursos a utilizar

Humanos	Materiales	Técnicos
-Profesional de higiene y seguridad laboral. -Gerentes -Personal	-Sala de reuniones -Computadora -Impresora laser -Toner -Tv led 42” -Resma de papel -Lapiceras -Fumigadora mochila pulverizador 20lts. -Desinfectante amonio cuaternario x 5lts. -Botellas spray pulverizador x 1lts. -Alcohol etílico botella x 1lts. -Alfombra sanitizante -Repasadores de microfibra -Barrera sanitaria acrílica 70 x 60 -Termómetros digital -Mascaras faciales protectoras sanitarias -Barbijos KN 95	-Capacitaciones -exámenes -Minuta de reunión -Seguimiento -Protocolo -check list

Nota: Cuadro de recursos que se utilizarían para la elaboración de un protocolo en bioseguridad Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico a continuación se detalla la cantidad de elementos a utilizar y el costo unitario de cada uno de ellos, como así también el costo total que se necesitaría invertir a la hora de la realización del protocolo en bioseguridad destinado para el hotel Howard Johnson Carlos Paz.

Gráfico N°7

Presupuesto para la implementación de un protocolo en bioseguridad.

CANTIDAD	DETALLES	PRECIO UNITARIO	TOTAL
2	Higiene, seguridad y medio ambiente laboral (discriminado en meses)	\$23000	\$46000
1	Fumigadora pulverizador mochila x 20lts.	\$6500	\$6500
2	Desinfectante amonio cuaternario x 5lts.	\$1100	\$2200
10	Botellas spray gatillo x 1lts.	\$175	\$1750
12	Alcohol etílico x 1lts.	\$266.66	\$3200
2	Termómetro digital laser	\$2000	\$4000
4	Barrera sanitaria de 70x60	\$3300	\$13200
2	Alfombras sanitizantes	\$1600	\$3200
12	Repasadores microfibra	\$112,5	\$1350
10	Mascaras protectoras sanitarias	\$220	\$2200
360	Barbijos KN 95	\$64,9	\$23364
2	Resma de papel	\$417	\$834
1	Caja de lapiceras	\$195	\$195
TOTAL: \$107.993			

Nota: Cuadro de presupuesto para la implementación de un protocolo en bioseguridad para el hotel Howard Johnson Carlos paz. Fuente: elaboración propia.

Acciones

El procedimiento lleva dos meses en total desde la contratación del profesional en higiene y seguridad laboral hasta el funcionamiento pleno de las acciones preventivas que se busca implementar en la empresa y a continuación, como se observa en el grafico N°8 se detalla en semanas el procedimiento a seguir hasta lograr la implementación del protocolo en bioseguridad del hotel Howard Johnson Carlos Paz.

Para comenzar con una de las medidas importantes en materia de higiene y seguridad laboral, se hará un relevamiento en el edificio durante la primera semana de trabajo, el mismo será para recabar información, además se realizará tomas fotográficas lo que ayudará a establecer puntos críticos considerables asociados al caso.

A su vez, durante la segunda semana se avanzará en la confección del protocolo, en el mismo se detallarán datos de la empresa, marco normativo, alcance, responsabilidades y roles, áreas críticas y medidas correctivas y gestión en caso de algún positivo de COVID-19 en el trabajo.

A todo esto, también se determinarán las capacitaciones y seguimientos de la propuesta a implementar, esta se realizará de forma cualitativa y cuantitativa, se establecerán roles de trabajo y practica segura en materia de riesgo biológico, la misma será presentada a la gerencia durante la tercera semana, donde además se realizará una minuta de reuniones informativa a los gerentes de áreas.

Durante la cuarta semana se hará uso de la sala de reuniones donde se darán capacitaciones dirigidas al personal sobre la importancia y el uso correcto de los elementos de protección personal, además del uso del termómetro digital, la manipulación de la mochila pulverizadora desinfectante y el amonio cuaternario, al finalizar la capacitación se realizará un examen para tener un seguimiento de lo aprendido por el personal.

En las semanas posteriores, quinta y sexta estará en proceso de implementación el protocolo en bioseguridad con los EPP y resguardos correspondientes, durante este periodo se colocaran los acrílicos sanitarios en zona de recepción, las alfombras sanitizantes en zona de ingreso, además cada empleado hará uso de barbijos y mascara facial sanitaria a excepción de los que están en recepción que solo harán uso de barbijos, a su vez, cada área tendrá spray gatillo con alcohol y repasadores de microfibra, en el hall de ingreso se contará con los termómetros digitales y la desinfección general de todas las áreas se realizara con el amonio cuaternario utilizando la mochila pulverizadora que fumigara dos veces al día cada sector.

A su vez, se utilizarán listas de chequeo o check list para hacer el seguimiento del protocolo, el mismo se realizará a partir de la cuarta semana después de la capacitación y continuará durante las semanas posteriores completando 5 semanas de seguimiento hasta completar las 8 semanas correspondientes a la implementación del protocolo.

Gráfico N°8*Diagrama de Gantt*

ACTIVIDADES	TIEMPO EN SEMANAS (AGOSTO-SEPTIEMBRE)							
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Relevamiento c/ registro fotográfico	X							
Confección del documento		X						
Presentación del documento y minuta de reunión con la gerencia.			X					
Capacitación al personal de la empresa en la implementación del protocolo				X				
Proceso de implementación del protocolo en bioseguridad.					X	X		
Seguimiento a través de check list.				X	X	X	X	X

Nota: en el cuadro las semanas están expresadas por la letra S y el número a continuación corresponde a la semana correspondiente tomando en cuenta los meses (agosto-septiembre). Fuente: elaboración propia.

Medición

Se debe tener en cuenta que a la hora de confeccionar un protocolo este debe ser implementado en su totalidad y para ello se deben efectuar diferentes mecanismos para saber si se está llevando a cabo lo planificado, por todo esto en este caso se decide realizar un seguimiento porcentual del proceso, es decir se va a aplicar una fórmula que va a expresar un porcentaje de avance respecto a los ítems que se describen en el cuadro de actividades.

$$\text{Porcentaje de avance} = N/6 * 100$$

Exámenes pos-capacitación.

Por otra parte, teniendo en cuenta que antes de realizar la implementación del protocolo se debe capacitar correctamente al personal que son los que llevaran a cabo los procesos para un funcionamiento eficiente de las metodologías a implementar, y para tal caso es por ello, por lo que se realizaran exámenes al finalizar las capacitaciones, lo que arrojará como resultado que tan eficaz fue la capacitación y si se lograron los objetivos que se pretendían alcanzar.

Seguimiento con lista de chequeos o check list.

A todo esto, se quiere remarcar que cuando se realiza un propuesta donde se cuenta con un presupuesto al que se debe respetar y esto se hace en base a que todo lo que se pretende realizar este de manera correcta para no salirnos del cauce por el que debemos llegar al objetivo, que en este caso, es el buen funcionamiento en el protocolo de bioseguridad, es por esto que se realizaran varias semanas de seguimiento, la misma empezara a regir a partir de la cuarta semana después de las capacitaciones, para luego seguir con las semanas posteriores hasta completar la octava semana, el método a utilizarse será a través de listas de chequeo o check list que contendrán en su cuestionario uso correcto de EPP, manipulación de termómetro digital, control del uso de la alfombra sanitaria, si se respeta el distanciamiento y desinfección general de áreas comunes como para nombrar algunas.

De esta manera se logrará obtener un seguimiento claro y conciso de la propuesta que se está desarrollando, se obtendrá un seguimiento cuantitativo expresado con el porcentaje de avance como así también se obtendrán seguimientos cualitativos a través de los exámenes pos-capacitación y con las listas de chequeo o check list que ayudarán a tener una visión clara de cómo se está implementando el protocolo.

Conclusión

Al haberse realizado de manera minuciosa un análisis en áreas críticas del hotel Howard Johnson Carlos paz, como ser la sala principal, halla de ingreso, recepción, bar y restaurante, se observa que existe un alto riesgo biológico al que están expuestos tanto los huéspedes como el personal, debido a las situaciones de contacto entre las personas y la manipulación de diversas superficies potencialmente infecciosas como mesas, sillas, picaportes, mesa de recepción, etc.

Considerando lo anterior expuesto, por el hecho de que el virus SARS-CoV-2 es un contaminante biológico que puede transmitirse de manera inhalatoria por cercanía entre personas por contacto de las manos con mucosas de boca, nariz y ojos produciendo la enfermedad denominada COVID-19 la cual ataca generalmente al sistema respiratorio, desencadenando síntomas comunes como la fiebre a síntomas graves como la dificultad para respirar.

Además del hecho de que, como se ha expresado estadísticamente, desde el comienzo de la pandemia el sector turístico ha sido tremendamente perjudicado generando grandes pérdidas económicas a nivel mundial, siendo una actividad riesgosa por el hecho del alto tránsito y contacto entre personas, como así también la gran cantidad de decesos registrados alrededor del mundo.

Dicho todo lo anterior, el objetivo es abordar directamente a la problemática haciendo uso de recursos, aplicando métodos y técnicas preventivas con la misión de eliminar y/o reducir el riesgo de contagio implementando un protocolo de buenas prácticas diseñado de manera exclusiva para el funcionamiento del hotel Howard Johnson Carlos Paz y que permita tener un ambiente de trabajo seguro para el personal, como así también una estadía sin inconvenientes para los huéspedes.

Recomendaciones

Se recomienda realizar la digitalización del protocolo en bioseguridad con el objetivo de ser publicado en la página web del hotel Howard Johnson Carlos Paz, con esta medida se logrará brindar información a los turistas que realicen sus reservas por este medio digital, a su vez sería fundamental que se publiquen sus respectivas versiones en inglés y portugués para los turistas provenientes de otros países, estas medidas generarán confianza en los clientes al momento de realizar sus reservas.

Por otra parte, se recomienda adaptar el protocolo a una versión didáctica infantil con el propósito de crear conciencia sanitaria en los niños que se hospeden junto a sus padres en las instalaciones del hotel.

Referencias

- Folgarait, A. (2020). Sociedad Argentina de Cardiología (SAC). *COVID-19: el desafío de los pacientes asintomáticos*. Recuperado de: <https://www.sac.org.ar/actualidad/covid-19-el-desafio-de-los-pacientes-asintomaticos/>
- Gaceta médica (25 de febrero de 2020). *COVID-19: cuarentena en el hotel donde se alojaba el turista que dio positivo en coronavirus*. Recuperado de: <https://gacetamedica.com/politica/cuarentena-policia-hotel-turista-positivo/>
- Instituto argentino de normalización y certificación (IRAM), (2020). *protocolos de actuación frente a la COVID-19 en lugares de trabajo*. Recuperado de: http://www.ecofield.net/Legales/Electricidad/ECONET/IRAM_Protocolo_COVID_1592975968.pdf
- Méndez Urich, L (4 de febrero del 2021). *COVID-19: Abierto de Australia*. Recuperado de: <https://www.france24.com/es/deportes/20210204-abierto-australia-covid-tenis-melbourne>
- Muñoz González, A. (1999). Centro de estudios financieros: *Manual Básico de prevención en riesgos laborales*, edición especial (CINCO DIAS).
- Navarro, F. (25 de julio del 2013). Técnicas de PRL. Higiene industrial (4). *Contaminantes biológicos*. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/tecnicas-de-prl-higiene-industrial-iv-contaminantes-biologicos/>
- Organización de las Naciones unidas (ONU), (2020). Informe de políticas: *La COVID-19 y la transformación del turismo, Repercusiones económicas*. Recuperado de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Organización mundial de la salud (OMS) (2020). *Recomendaciones actualizadas de la OMS para el tráfico internacional en relación con el brote de COVID-19*. Recuperado de: https://www.who.int/ith/2019-nCoV_advice_for_international_traffic-rev/es/

- Organización Mundial del Turismo (OMT), (2020). *Barómetro del turismo mundial*, vol. 18, núm. 4, Madrid, recuperado de: <https://doi.org/10.18111/wtobarometeresp>
- Ramos, C. (2020). *Covid-19: la nueva enfermedad causada por un coronavirus*. Recuperado de: <https://doi.org/10.21149/11276>
- Real Decreto N°664 (1997). Sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo. Art.N°2, *definiciones*. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1997/BOE-A-1997-11144-consolidado.pdf>
- Redacción La Voz (4 de abril del 2021). CUARENTENA: *la policía desactivo una fiesta con 150 personas en Villa Carlos Paz*. Recuperado de: <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/policia-desactivo-una-fiesta-con-150-personas-en-villa-carlos-paz/>
- Superintendencia de riesgos del trabajo (SRT), (2020). *Emergencia Pandemia COVID-19: recomendaciones especiales para trabajos exceptuados del cumplimiento de la cuarentena*. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_srt.pdf
- UTHGRA turismo (2020). *COVID-19: Medidas preventivas para la actividad hotelera gastronómica*. Recuperado de: <http://www.uthgra.org.ar/wp-content/uploads/2020/09/ProtocoloCOVID19-Anexo-Rev0820.pdf>

