

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción  
de riesgo laboral del personal de establecimientos de  
hospedaje, provincia Zarumilla, 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo**

**Autora:**

**Br. Melissa Haydee Rojel Vidal**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción  
de riesgo laboral del personal de establecimientos de  
hospedaje, provincia Zarumilla, 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dr. Marticorena Landauro, Pablo Esteban (presidente)

Dra. Morán Baca, Armina Isabel (miembro)

Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (miembro)

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción  
de riesgo laboral del personal de establecimientos de  
hospedaje, provincia Zarumilla, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su  
contenido y forma.**

Br. Rojel Vidal, Melissa Haydee (Autora)

Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

**Tumbes, 2024**

# ACTA DE EVALUACIÓN DE TESIS

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los diecisiete (17) días del mes de junio del dos mil veinticuatro, siendo las nueve horas, y en la modalidad presencial, se reunieron en los ambientes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNTUMBES, los miembros del Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 252-2023/UNTUMBES-FACSO-D, Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro (Presidente), Dra. Armina Isabel Morán Baca (Secretaria) y Mg. Mayra Cinthya Velásquez Campos (Vocal y asesor), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: **“CONOCIMIENTO SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y PERCEPCIÓN DE RIESGO LABORAL DEL PERSONAL DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, PROVINCIA ZARUMILLA, 2022”**, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo, presentado por la bachiller en turismo **MELISSA HAYDEE ROJEL VIDAL**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte del sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes (Resolución 714-2023/UNTUMBES-CU), declara a la bachiller **MELISSA HAYDEE ROJEL VIDAL** como **APROBADA POR UNANIMIDAD**, con calificativo **REGULAR**.

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciado en Turismo, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, el Reglamento general, el Reglamento General de Grados y Títulos y el Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las once horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, miércoles 17 de junio del 2024

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro (Presidente)  
DNI N° 41608920  
Orcid: 0000- 0001-8917-5859

Dra. Armina Isabel Morán Baca (Secretaria)  
DNI N° 00236697  
Orcid: 0000-0002-2206-1571

Mg. Mayra Cinthya Velásquez Campos (Vocal)  
DNI N° 43236030  
Orcid:0000- 0002 -0482 -1346

- Cc.
- Jurados (03)
  - Asesor
  - Interesado
  - Archivo (Decanato)

# CONOCIMIENTO SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y PERCEPCIÓN DE RIESGO LABORAL DEL PERSONAL DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, PROVINCIA ZARUMILLA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

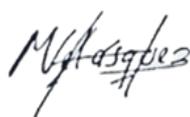
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.untumbes.edu.pe">www.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://apps.who.int">apps.who.int</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.springerprofessional.de">www.springerprofessional.de</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://produccioncientificaluz.org">produccioncientificaluz.org</a> Fuente de Internet	1%

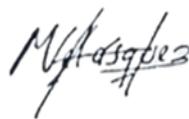
Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

9	<a href="http://www.uladech.edu.pe">www.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://corte-constitucional.vlex.com.co">corte-constitucional.vlex.com.co</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.minsalud.gov.co">www.minsalud.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.uesiglo21.edu.ar">repositorio.uesiglo21.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://rubio.pe">rubio.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %



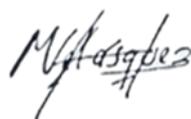
Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

21	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
25	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://outsc.unah.edu.hn">outsc.unah.edu.hn</a> Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Francisco de Vitoria Trabajo del estudiante	<1 %
28	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	<1 %



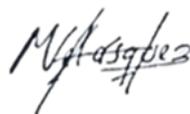
Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

32	Submitted to Universidad Pedagógica Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.unibe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	zenodo.org Fuente de Internet	<1 %
38	lacamara.pe Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Trabajo del estudiante	<1 %
40	1library.co Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
42	Submitted to Universidad de Monterrey Trabajo del estudiante	<1 %



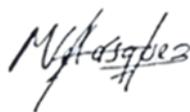
Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

43	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
44	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
47	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	vbn.aau.dk Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
50	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
52	pdffox.com Fuente de Internet	<1 %
53	eumed.net Fuente de Internet	<1 %



Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

54	<a href="http://www.zyght.com">www.zyght.com</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="http://bdigital.zamorano.edu">bdigital.zamorano.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://elinformanteperu.com">elinformanteperu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://www.dof.gob.mx">www.dof.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://ciheam.org">ciheam.org</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://www.lung.org">www.lung.org</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://www.revistacomunicar.com">www.revistacomunicar.com</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="http://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %



Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

---

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 15 words



Mg. Velásquez Campos, Mayra Cinthya (Asesora)

## DEDICATORIA

Gracias a nuestro Dios que ha sido mi guía,  
fortaleza y su mano de felicidad y amor  
que está conmigo hasta el día de hoy.

Dedico de todo corazón mi tesis a mi madre, Rosa  
Vidal, por su amor, trabajo y sacrificio a lo  
largo de estos años, porque sin ella no estaría  
donde estoy hoy.

Gracias a ella llegué aquí y me  
convertí en quien soy hoy.

Es un orgullo y honor de ser tu hija, Te amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría expresar mi agradecimiento a Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por darme una vida llena de aprendizajes, experiencias y lo más importante la felicidad.

No tengo palabras para expresar mi amor y agradecimiento a mi madre, agradezco su fe, su generosidad y su ayuda incansable, gracias a ella mi vida ha dado un paso más hacia adelante.

También quisiera agradecer a mi querida profesora y asesora de tesis, Mg. Mayra Velásquez Campos, por permitirme concluir una etapa de mi vida, gracias por su paciencia, orientación y guía durante el desarrollo de esta investigación, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar mis conocimientos.

# ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	XII
AGRADECIMIENTO .....	XIII
ÍNDICE GENERAL.....	XIV
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XVIII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XXI
RESUMEN .....	XXII
ABSTRACT.....	XXIII
I. INTRODUCCIÓN .....	24
I. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	29
<b>1.1. Antecedentes:</b> .....	29
<b>1.1.1. Antecedentes Internacionales:</b> .....	29
<b>1.1.2. Antecedentes Nacionales:</b> .....	31
<b>1.2. Base teórica:</b> .....	33
<b>2.3. Definición de términos básicos</b> .....	45
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	48
<b>2.1. Tipo de estudio:</b> .....	48
<b>2.2. Población, muestra y muestreo:</b> .....	49
<b>2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	52
<b>2.4. Procesamiento y análisis de datos</b> .....	53
<b>2.5. Confiabilidad del instrumento</b> .....	53
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	54
<b>3.1. Resultados:</b> .....	54
<b>3.2. Discusión</b> .....	90
IV. CONCLUSIONES.....	97
V. RECOMENDACIONES .....	98
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	99
VII. ANEXOS .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Establecimientos de hospedaje categorizados de la provincia de Zarumilla, 2022.....	26
<b>Tabla 2.</b> Ocupación hotelera de la provincia de Zarumilla, elaborado en base a la base de datos de DIRCETUR 2022. ....	49
<b>Tabla 3.</b> Establecimientos de hospedaje categorizados de la provincia de Zarumilla, 2022.....	50
<b>Tabla 4.</b> Edad y Genero de los trabajadores encuestados en los establecimientos de hospedaje, evaluando el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla. ....	54
<b>Tabla 5.</b> Nivel de instrucción de los trabajadores encuestados en los establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla, evaluando el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral.	55
<b>Tabla 6.</b> Conocimiento de las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en los Establecimiento de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.....	55
<b>Tabla 7.</b> Los equipos de protección personal son de gran utilidad en los Establecimientos de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla. ....	56
<b>Tabla 8.</b> Información sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que están en el área de recepción de los Establecimientos de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla. ....	57
<b>Tabla 9.</b> Conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping. ....	58
<b>Tabla 10.</b> Realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo .....	59
<b>Tabla 11.</b> En su puesto de trabajo tiene preocupación por contagiarse del covid-19 .....	60
<b>Tabla 12.</b> Le preocupa contagiar a un familiar o amigo.....	61
<b>Tabla 13.</b> Percibe que en su trabajo se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta .....	62
<b>Tabla 14.</b> El riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo le genera ansiedad .	63

<b>Tabla 15.</b> Busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19 en su puesto de trabajo .....	64
<b>Tabla 16.</b> Plantea estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19 .....	65
<b>Tabla 17.</b> Edad y Genero de los propietarios entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los propietarios cumplan con los protocolos de bioseguridad de los establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla. .	66
<b>Tabla 18.</b> Nivel de instrucción de los propietarios entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los propietarios cumplan con los protocolos de bioseguridad de los establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla. ....	67
<b>Tabla 19.</b> Usted y sus trabajadores conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios .....	67
<b>Tabla 20.</b> Usted considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad.....	68
<b>Tabla 21.</b> Usted y sus trabajadores están al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento. ....	69
<b>Tabla 22.</b> Usted y sus trabajadores están informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción. ....	70
<b>Tabla 23.</b> Usted y sus trabajadores aseguran que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y revisan que este en buena condición.....	71
<b>Tabla 24.</b> Usted está al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo que realizan sus trabajadores .....	72
<b>Tabla 25.</b> Usted conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping .....	73
<b>Tabla 26.</b> Usted y sus trabajadores respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje .....	74
<b>Tabla 27.</b> Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada	75
<b>Tabla 28.</b> Usted verifica si sus trabajadores realizan la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo.....	76
<b>Tabla 29.</b> Sus trabajadores le hacen saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños.....	77

<b>Tabla 30.</b> Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan al comedor sobre los protocolos sanitarios .....	78
<b>Tabla 31.</b> Edad y Genero de los huéspedes entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los huéspedes conozcan las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla. ....	79
<b>Tabla 32.</b> Nivel de institución de los huéspedes entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los huéspedes conozcan las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla. ....	80
<b>Tabla 33.</b> Conoce las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en el lugar donde se está hospedando.....	81
<b>Tabla 34.</b> Tiene conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón del establecimiento de hospedaje.....	82
<b>Tabla 35.</b> Conoce si existe un plan de higiene y saneamiento del establecimiento de hospedaje.....	83
<b>Tabla 36.</b> Considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad para el personal de limpieza.....	84
<b>Tabla 37.</b> Considera que es importante un protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento hotelero .....	85
<b>Tabla 38.</b> Está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción donde se hospeda .....	86
<b>Tabla 39.</b> Considera que el área de housekeeping y todo su personal cumplan con los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a realizar mantenimiento en su habitación .....	88
<b>Tabla 40.</b> Informan a otros huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1.</b> Conocimiento de las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en los establecimiento de hospedaje de la provincia de zarumilla.....	<b>56</b>
<b>Figura N° 2.</b> Los equipos de protección personal son de gran utilidad en los establecimientosde hospedaje de la provincia de zarumilla.....	<b>57</b>
<b>Figura N° 3.</b> Información sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que están en el área de recepción de los establecimientos de hospedaje de la provincia dezarumilla. ....	<b>58</b>
<b>Figura N° 4.</b> Conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personalde housekeeping .....	<b>59</b>
<b>Figura N° 5.</b> Realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo .....	<b>60</b>
<b>Figura N° 6.</b> En su puesto de trabajo tiene preocupación por contagiarse del COVID-19.....	<b>61</b>
<b>Figura N° 7.</b> Le preocupa contagiar a un familiar o amigo.....	<b>62</b>
<b>Figura N° 8.</b> Percibe que en su trabajo se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta.....	<b>63</b>
<b>Figura N° 9.</b> El riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo le genera ansiedad .....	<b>64</b>
<b>Figura N° 10.</b> Busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa decontraer covid 19 en su puesto de trabajo.....	<b>65</b>
<b>Figura N° 11.</b> Plantea estrategias para superar las situaciones temibles por el COVID-19.....	<b>66</b>
<b>Figura N° 12.</b> Usted y sus trabajadores conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios .....	<b>68</b>
<b>Figura N° 13.</b> Usted considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad.....	<b>69</b>

<b>Figura N° 14.</b> Usted y sus trabajadores están al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento .....	<b>69</b>
<b>Figura N° 15.</b> Usted y sus trabajadores están informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción.....	<b>70</b>
<b>Figura N° 16.</b> Usted y sus trabajadores aseguran que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y revisan que este en buena condición.....	<b>71</b>
<b>Figura N° 17.</b> Usted está al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo que realizan sus trabajadores.....	<b>72</b>
<b>Figura N° 18.</b> Usted conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping .....	<b>73</b>
<b>Figura N° 19.</b> Usted y sus trabajadores respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje.....	<b>74</b>
<b>Figura N° 20.</b> Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada .....	<b>75</b>
<b>Figura N° 21.</b> Usted verifica si sus trabajadores realizan la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo.....	<b>76</b>
<b>Figura N° 22.</b> Sus trabajadores le hacen saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños.....	<b>77</b>
<b>Figura N° 23.</b> Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan al comedor sobre los protocolos sanitarios .....	<b>78</b>
<b>Figura N° 24.</b> Conoce las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en el lugar donde se está hospedando.....	<b>81</b>
<b>Figura N° 25.</b> Tiene conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón del establecimiento de hospedaje.....	<b>82</b>
<b>Figura N° 26.</b> Conoce si existe un plan de higiene y saneamiento del establecimiento de hospedaje.....	<b>83</b>
<b>Figura N° 27.</b> Considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad para el personal de limpieza .....	<b>84</b>

<b>Figura N° 28.</b> Considera que es importante un protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento hotelero .....	<b>86</b>
<b>Figura N° 29.</b> Está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción donde se hospeda .....	<b>87</b>
<b>Figura N° 30.</b> Considera que el área de housekeeping y todo su personal cumplan con los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a realizar mantenimiento en su habitación.....	<b>88</b>
<b>Figura N° 31.</b> Informan a otros huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada ....	<b>89</b>
<b>Figura N° 32.</b> Encuesta al personal del establecimiento hotelero karibian y karibian ii .....	<b>113</b>
<b>Figura N° 33.</b> Encuesta al personal del establecimiento hotelero hostel pasiones suites.....	<b>114</b>
<b>Figura N° 34.</b> Encuesta al personal del establecimiento hotelero lotte suites boulevard.....	<b>115</b>
<b>Figura N° 35.</b> Entrevista a la gerente del establecimiento hotelero karibian y karibian ii .....	<b>116</b>
<b>Figura N° 36.</b> Entrevista al gerente del establecimiento hotelero hostel pasiones suites.....	<b>117</b>
<b>Figura N° 37.</b> Entrevista a la gerente del establecimiento hotelero lotte suites boulevard.....	<b>118</b>
<b>Figura N° 38.</b> Encuesta a los huéspedes del establecimiento hotelero karibian y karibian ii .....	<b>119</b>
<b>Figura N° 39.</b> Encuesta a los huéspedes del establecimiento hotelero hostel pasiones suites.....	<b>120</b>
<b>Figura N° 40.</b> Encuesta a los huéspedes del establecimiento hotelero lotte suites boulevard.....	<b>121</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia.....	103
<b>Anexo 2.</b> Matriz operacional de variables de investigación.....	105
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario de conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, 2022 .....	106
<b>Anexo 4:</b> ENTREVISTA A DUEÑOS DE HOTELES .....	108
<b>Anexo 5.</b> Cuestionario de Encuesta a los Huéspedes de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla.....	111
<b>Anexo 6.</b> Fotos de encuesta al personal de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla .....	113
<b>Anexo 7.</b> Fotos de entrevista a dueños de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla .....	116
<b>Anexo 8.</b> Fotos de encuesta a los huéspedes de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla .....	119

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022. Trabajo de tipo no experimental, descriptivo y mixto; con tres grupos muestrales, la primera compuesta por 94 huéspedes que se alojaron en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla con una población de 4 470 huéspedes, a la cual se aplicó 01 cuestionario de encuesta con 20 preguntas cerradas; la segunda muestra conformado por 8 trabajadores de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, a quienes se aplicó un cuestionario de encuesta con 20 preguntas cerradas; y la tercera muestra lo conforman 04 gerentes de las Empresas Hoteleras, objeto de estudio, a quienes se le aplicó una entrevista con 21 preguntas abiertas. Los resultados obtenidos fueron el 75% de los trabajadores tienen percepción de riesgo laboral contagiarse del covid-19 durante su trabajo, los gerentes de los establecimientos expresaron que junto a sus trabajadores están al tanto de los protocolos de bioseguridad (100%), un 75% indicaron que estuvieron de acuerdo con las medidas sanitarias vigentes en ese tiempo. En conclusión, Los trabajadores de los establecimientos de hospedaje si han percibido riesgo laboral de nivel alto, durante la pandemia del Covid 19; además, los propietarios de los establecimientos de hospedaje han verificado que sus trabajadores si tienen conocimiento de los protocolos de bioseguridad. Al mismo tiempo, los huéspedes tienen conocimiento sobre las medidas preventivas sanitarias, antes de ingresar al área de recepción. Así se concluye el cumplimiento de estos tres objetivos ya que fue importante para la protección tanto del cliente como del trabajador en la pandemia del Covid 19.

**Palabras claves:** Protocolos de bioseguridad, Percepción de riesgo, Establecimientos de hospedaje, huéspedes, COVID – 19.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the knowledge about biosafety protocols and perception of occupational risk of the staff of lodging establishments, Zarumilla Province, 2022. Non-experimental, descriptive and mixed type work; with three sample groups, the first composed of 94 guests who stayed in lodging establishments in the province of Zarumilla with a population of 4,470 guests, to which 01 survey questionnaire with 20 closed questions was applied; the second sample was made up of 8 workers from lodging establishments in the province of Zarumilla, to whom a survey questionnaire with 20 closed questions was applied; and the third sample is made up of 04 managers of the Hotel Companies, object of study, to whom an interview with 21 open questions was applied. The results obtained were 75% of workers have a perception of occupational risk of becoming infected with covid-19 during their work, the managers of the establishments expressed that together with their workers they are aware of the biosafety protocols (100%), 75% % indicated that they agreed with the health measures in force at that time. In conclusion, workers in lodging establishments have perceived high-level occupational risk during the Covid 19 pandemic; In addition, the owners of the lodging establishments have verified that their workers are aware of the biosafety protocols. At the same time, guests are aware of preventive health measures before entering the reception area. This concludes the fulfillment of these three objectives since it was important for the protection of both the client and the worker in the Covid 19 pandemic.

**Keywords:** Biosafety protocols, Risk perception, Lodging establishments, guests, COVID – 19

## I. INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación cuenta con la finalidad del conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022.

El 11 de febrero de 2020, la Organización Mundial de la Salud denominó al patógeno que venía ocasionando muertes en todo el mundo, como COVID-19. El 11 de marzo, el director general de la Organización Mundial de la Salud, Tedros Adhanom Ghebreyesus, declaró al COVID-19 una pandemia en una conferencia de prensa mundial. (R. Ferrer, 2020)

Ante la pandemia se deben regular acciones para garantizar la seguridad de los turistas; los protocolos de bioseguridad se convierten en la herramienta que permita al sector retomar actividades, minimizar el riesgo de contagio de Covid-19 y maximizar el nivel de confianza. (Vallejo Moyano y Álvarez Román, 2021)

Esta nueva realidad ha dado lugar a la creación de certificados de hoteles libres de coronavirus, con propuestas presentadas por distintas asociaciones hoteleras que aseguran la creación y aplicación del sello "LIBRE DE COVID", que garantizará servicios dentro de los límites de las medidas de bioseguridad; , Madrid La Asociación de Comerciantes Hoteleros (AEHM) ha anunciado la implantación de estrictos protocolos de seguridad y salud durante la pandemia de Covid-19 que deberán aplicarse en diferentes instalaciones hoteleras, que pasarán a denominarse 'hoteles libres de Covid'. , 2020). (Narvárez Guerrero, 2020)

El Covid-19 llegó a Perú el 6 de marzo de 2020, el gobierno peruano anunció el primer caso de covid-19 en nuestro país. Unos días después, el 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) manifestó el brote de COVID-19 como una epidemia, ya que se ha extendido a más de 100 países de todo el mundo. Según Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se han promulgado los estados de emergencia nacional, contingencia sanitaria y distanciamiento social forzoso. Además, el bloqueo de fronteras globales y nacionales han resultado las anulaciones de viajes hacia y desde Perú. (Miyahira, 2020)

Desde la crisis sanitaria provocada por la pandemia, Swissôtel Lima ha estado operando para brindar servicios de alojamiento a ciudadanos nacionales y residentes; Hotel Swissôtel Lima ha avanzado en la gestión de diferentes convenios emitidos por la gerencia. A fin de brindar seguridad, el cual implementó estrictos procedimientos en la desinfección de las diferentes áreas, restaurantes y habitaciones, en estos lugares se utilizó máquinas de ozono que manejan un sistema integrado de esterilización y purificación para la desinfección integral. Los equipos de depuración, así como los equipos con lámparas UV y pulverizadores electrostáticos, son instrumentos altamente eficientes y certificados que garantizan la higiene ambiental, cuentan con certificación HACCP (significa Análisis de Riesgo en inglés para puntos de control crítico) para asegurar que los alimentos se produzcan, procesen y manipulen de acuerdo con los más altos estándares. (Cámara de Comercio Canadá, 2020)

Las preocupaciones de salud pública justifican encontrar herramientas para entender los protocolos de bioseguridad, y una vez que hablamos de un problema que azota a toda la humanidad con más razón, aquí en este caso, en actividades turísticas, principalmente en la industria hotelera, ante la presencia del coronavirus, el razonamiento sobre los procesos y métodos involucrados en el protocolo de bioseguridad, es inusual porque hay tanta gente de diferentes regiones en el alojamiento en todo el mundo. Relacionado con esto, las personas que trabajan en estos campos deben comportarse profesionalmente y deben tener el conocimiento para identificar los factores de riesgo en su trabajo diario. (Bettini, Levy, y Moura, 2020)

Zarumilla, es una de las tres provincias que conforman la región de Tumbes en el norte del Perú. Está conectado con el Golfo de Guayaquil (Océano Pacífico) al norte, Ecuador al este y sur, y Tumbes al oeste.

En la actualidad hay cuatro establecimientos de hospedaje categorizados en la provincia de Zarumilla, por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional de Tumbes (DIRCETUR, 2022). Donde algunos de los trabajadores de estos establecimientos de alojamiento cuentan con estudios secundarios, superiores y profesionales.

En la provincia de Zarumilla se encuentran los siguientes establecimientos de hospedaje:

**Tabla 1.** Establecimientos de hospedaje categorizados de la provincia de Zarumilla, 2022

N°	Nombre Comercial	Razón Social	Categoría
1	Karibian ii	Hotel Ka-Bian E.I.R.L.	3 estrellas
2	Karibian	Hotel Ka-bian E.I.R.L.	2 estrellas
3	Hostal pasiones suittes	Carlos Pintado López	2 estrellas
		C.r. espectáculos 6 Producciones	
4	Hotel lotte suites boulevard	SAC.	3 estrellas

Fuente: Dirección de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur, 2018)

Esta grave enfermedad denominada COVID-19 provocó que los establecimientos de alojamiento cerraran por un buen tiempo, para proporcionar una descripción más precisa del impacto y efectos de la situación de COVID-19 en los alojamientos de la provincia de Zarumilla. Dejando así la disminución de ocupación de los trabajadores, donde estos se vieron afectados ya que la gran mayoría eran estudiantes, padres de familia y adultos mayores, el cual cada uno tiene el reconocimiento formal del desempeño, conocimiento, habilidad y actitud de las personas que trabajan en estos establecimientos hoteleros desarrollando un trabajo eficientemente de alta calidad, donde han logrado a lo largo de una vida de aprendizaje.

El estudio se realizó con las personas que laboran en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, estos trabajadores cumplen la misión de identificar áreas donde se necesita proteger la vida cultivando actitudes y conocimientos adecuados para tener los siguientes impactos: frente a un virus inminente, reducción de los niveles de contagio, comprensión de la provisión, manejo y el uso de equipos de protección, convivencia de normas y acciones que permitan hacer cumplir los protocolos de atención al público, higiene de superficies y medidas de bioseguridad y seguridad ocupacional, teniendo en

cuenta el 39% de las funciones realizadas por todos los empleados deben realizarse en los contactos y comunicaciones interdepartamentales y con los huéspedes. (González, 2021)

Habiendo mencionado las funciones del trabajador hotelero en tiempos de pandemia del Covid-19, se formuló la siguiente interrogante para el estudio: *¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022?*

Con el fin de poder resolver el problema de investigación, se planteó el objetivo general: Determinar el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022.

Así mismo para poder lograr el cumplimiento del objetivo general se planteó tres objetivos específicos: Evaluar el conocimiento y percepción de riesgo laboral del personal de servicio sobre los protocolos de bioseguridad. Comprobar que los propietarios de los establecimientos de hospedaje cumplan con los protocolos de bioseguridad. Conocer las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla. En defensa de este trabajo, la investigación evaluó el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022, estas personas son los pilares importantes de la empresa hotelera, y ante esta enfermedad llamada Covid-19, estos trabajadores tienen conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad, para no perjudicar su salud y la salud pública.

La bioseguridad es un compromiso de cada establecimiento de hospedaje para sus clientes y trabajadores, en tanto esta investigación valoró el cumplimiento con el protocolo de bioseguridad de los hoteles de Zarumilla según las normas 2020 emitidas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo “Protocolo sanitario sectorial ante el covid-19 para hoteles categorizados”,

Con la presente investigación se verificó el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral que aplican el personal de los establecimientos de hospedaje; como lavado de manos, uso de mascarillas,

guantes, protector facial, entre otros. Para el cuidado tanto del personal del establecimiento de alojamiento como los clientes.

Finalmente, este trabajo resultó importante de manera metodológica ya que la investigación describió de primera fuente los hechos relacionados a la percepción de seguir protocolos de bioseguridad en los establecimientos de hospedaje de Zarumilla, debido a que se están incrementando los casos de Covid 19 (diciembre 2022); además, sus variables fueron estudiadas de manera no experimental, descriptivo y mixto.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Se investigó estudios previos a esta investigación en relación al conocimiento sobre Protocolos de Bioseguridad y Percepción de Riesgo Laboral del Personal de Establecimientos de Hospedaje.

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales:

- a) En Ambato – Ecuador, la autora intelectual Yugcha Casa, Gisella Maribel, realizó la investigación titulada: La Bioseguridad en la Oferta Hotelera del Cantón Latacunga.

La metodología utilizada detalla resultados y análisis descriptivo de 49 establecimientos hoteleros de Latacunga evaluando el uso adecuado de los protocolos de bioseguridad en alojamientos ajustados por el COVID-19, como el caso travel del Hotel Nacional LTG que recibió sello de seguridad.

La investigación pudo determinar el objeto de estudio, los huéspedes prefieren hospedarse en hoteles que cumplan con los protocolos necesarios para esquivar la propagación del COVID-19, ya que significa higienizar el 100% de las instalaciones, cuentan con recursos como alcohol, gel antibacterial, mascarillas, y lo más importante personal capacitado y apego a las medidas de bioseguridad para enfrentar la pandemia durante la estadía. (Yugcha Casa, 2020)

- b) En Córdoba – Argentina, el autor Saumell, Guillermo Enrique su investigación consistió en un Programa de Higiene y Seguridad sobre los riesgos laborales para el personal de limpieza del Hotel Howard Johnson – Villa Carlos Paz, Córdoba, para desarrollar un plan de prevención de riesgos de seguridad y salud ocupacional que ayude a identificar, priorizar y gestionar la salud.

La investigación metodológica señala el enfoque para desarrollar e implementar el plan de salud y seguridad: identificar los peligros y gestionar los riesgos cotidianos para prevenir accidentes en el lugar de trabajo en el hotel de Howard Johnson.

El resultado principal será un desarrollo de los diferentes riesgos laborales a los que se enfrentan los empleados del Hotel Howard Johnson (camareras) y la profundidad de las diferentes tareas que realizan a diario para lograr sus planes de mejora laboral, con el cumplimiento de la legislación nacional garantizando realizar actividades con un nivel suficiente de riesgo laboral encaminadas a lograr un ambiente de trabajo seguro, que redunden en un mejor desempeño y mejora continua en la productividad, calidad y competitividad. (Guillermo Enrique, 2020)

- c) En Manabí – Ecuador, el investigador Chavarría Mendoza, Jefferson Kleiber realizaron el trabajo: Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención de Covid-19, tiene como objetivo delimitar las normas de bioseguridad a implementar en los hoteles del casco urbano de Santo Domingo de los Tsáchilas para evitar el Covid-19.

Este trabajo describió las realidades y características de las instalaciones hoteleras del casco urbano de Santo Domingo de Tsáchilas, además identificó los aspectos más importantes de las normas de bioseguridad para evitar la propagación del Covid19 y su rol en la industria hotelera.

Concluyeron, en que las normas de bioseguridad para evitar la propagación del Covid-19 incluyen lavarse las manos antes de ingresar a las áreas de trabajo, higienizarse con alcohol, además de higienizar ropa, zapatos y maletas, y finalmente hacerse un control de temperatura. Una vez que se hayan implementado estas medidas, el uso de herramientas de seguridad como máscaras, cubiertas faciales, batas y guantes es esencial al manipular objetos o tocar productos peligrosos. (Chavarría Mendoza, 2021)

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales:**

- a)** La autora Cynthia Jeranny Álvarez Panta, realizó la investigación Plan de Bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del covid-19 en Hotel Y Casino las Musas, ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020.

Determinar si se debe implementar un programa de Bioseguridad para Asistir al Hotel y Casino Las Musas de Chiclayo en el Monitoreo, Prevención y Control del Covid-19, 2020.

El estudio metodológico es descriptivo en alcance y uso de enfoque cualitativo para crear una herramienta de poder describir la implementación del programa de bioseguridad con el conocimiento de los ejecutivos que midan si el nivel de riesgo aumenta o disminuye durante cada proceso, se redujo en función del área y el número de personas.

Los principales resultados de este estudio sostuvieron comprender e identificar los protocolos del Programa de Bioseguridad para hoteles y casinos en Chiclayo, para demostrar la implementación adecuada de acuerdo con las normas del gobierno peruano, para ayudar en el monitoreo, a través del SARS-CoV-2: Prevención y Control de Enfermedades. COVID-19.

En conclusión, es importante implementar un programa de Bioseguridad en el Hotel y Casino Las Musas, con el convenio del contratista y el equipo ejecutivo, esta inversión evita el incumplimiento de sanciones de las leyes vigentes y de seguridad y salud en el trabajo. Sanciones para ayudar a monitorear, prevenir y controlar el Covid-19. (Alvarez Panta, 2020)

- b)** En Lima – Perú, la autora principal Dávila Malpartida, Areliz Decire, presentó la investigación: El teletrabajo en los hoteles ante la emergencia sanitaria causada por el covid-19 en el cercado de Lima, 2020, Con el objetivo de conocer las consecuencias del trabajo remoto durante la pandemia del Covid- 19 en hoteles alrededor de Lima, 2020.

El diseño de este estudio metodológico es fenomenológico, dado el impacto del trabajo remoto identificado hoteles en Cercado de Lima durante la pandemia del Covid-19. Esto sirvió de referencia para otros estudios encaminados a mejorar el teletrabajo en situaciones de crisis en los hoteles.

El principal resultado tuvo como objetivo comprender la situación de los hoteles después de la pandemia del Covid-19, varias empresas hoteleras alrededor de Lima tienen a sus empleados trabajando desde casa, utilizando plataformas virtuales para desarrollar sus formas funcionales de manera informal, productiva, reduciendo así los costos de sus empresas de costos fijos mensuales, lo que se traduce en ahorros tanto para los empleadores como para los trabajadores.

En conclusión, durante la epidemia del Covid-19, el impacto económico de los hoteles de Cercado de Lima implementa trabajo remoto para mantenerse activos, gracias a este sistema de trabajo que les permite ahorrar a los empleadores y a sus trabajadores una cuota mensual fija. Uno de estos es el pago a los empleadores por las tarifas de servicios y mantenimiento de oficinas, como ahorro por traslado de empleados, entre otros. (Dávila Malpartida, 2020)

- c)** En Arequipa – Perú, los autores Alegria Torres, Michael Ajathy y Bernedo Caytano, Claudia Cecilia, titularon la investigación: Implementación y Ejecución del nuevo Protocolo Hotelero ante la covid-19 en el Hotel Selina, Arequipa-2020, con el objetivo de implementar y hacer cumplir los nuevos protocolos hoteleros contra el COVID-19 en Arequipa Hotel Selina.

El presente estudio presenta una metodología descriptiva porque este tipo de investigación mide diferentes aspectos y componentes del tema actual, utilizando técnicas e investigaciones para obtener información sobre el SARS-CoV-2.

Su resultado principal fue evaluar si el Hotel Selina Arequipa cumplía con el protocolo hotelero.

En conclusión, ante el COVID-19 se pudo implementar y hacer cumplir de manera eficiente el nuevo protocolo hotelero del Hotel Selina Arequipa, que concientiza a todo el equipo de la importancia de seguirlo. El médico de salud ocupacional, junto con el personal médico, ser atendido y supervisado por los integrantes del Hotel Selina Arequipa. Con este reciente acuerdo hostelero se reducirá la propagación del agente patógeno en el ámbito labor, ya que es menos probable que los colaboradores se contagien allí. (Alegria Torres y Bernedo Caytano, 2021)

## **2.2 Base teórica:**

### **COVID-19: Impacto del COVID-19 en la hostelería**

Según Zurab Pololikashvili, secretario general de la Organización Mundial del Turismo, señaló que la caída de la demanda turística provocada por el coronavirus ha puesto en problemas los puestos de trabajo de millones de personas, y también ha traído algunos problemas al progreso del desarrollo sostenible y la equidad. (Pololikashvili, 2020)

Así mismo Scarpa, el titular de la Asociación de Hoteleros de Venecia confirmó que 10.000 de ellos estuvieron "desempleados, parcialmente despedidos o asegurados por desempleo". Además, señaló que, debido a las actividades turísticas, los ingresos anuales de Venecia fueron de aproximadamente 3 mil millones de euros, sin embargo, debido a esta situación, se requirió el 70% de la pérdida. (De Marzo Sanchez, 2020)

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud manifestó que trabajó colectivamente con la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas y otros socios para cumplir con las medidas de salud tomadas y de esta manera evitar el contacto y reducir los cruces fronterizos innecesarios. Según Juan Carlos Castro, considera que de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI), el área acumulada hotelera, así como de

reposición de enero a mayo cayó un 44,77%, de la cual el sector de alojamiento cayó un 46,62%. Solo en mayo de 2020, la zona hotelera y de reposición cayó un 90,58% interanual. (Castro Carbonell, 2020)

En el Norwegian Hotel Group (NHO Reiseliv, acrón) se realizó una encuesta a sus miembros en marzo y concluyó que 9 de cada 10 organizaciones turísticas optaron por expulsar a su personal; 78% de las organizaciones despidieron 76% del 100 % de los empleados; de esta forma, también se concluye que el 65% de las personas no tiene suficiente dinero para pagar sus facturas y el 63% de las personas piensa que existe riesgo de quiebra. (De Marzo Sanchez, 2020)

Una sugerencia expresada por Patrick Mendes de la cadena hotelera sudamericana Accor demuestra que a pesar de la situación que atraviesa la industria hotelera, cabe señalar que la regeneración es una de las planificaciones más importantes para continuar dando un cuidado de calidad y crear estabilidad para el provenir de los clientes. La forma de reinventarse es establecer y cumplir con la disposición de los protocolos de limpieza y desinfección establecidos por la protestad peruana y los líderes de la cadena hotelera. (De Marzo Sanchez, 2020)

También se recalca que se debe asegurar la continuidad de las operaciones en el sector hotelero globales, así como para el sector público como empleados y huéspedes. Es de suma importancia respetar los procedimientos de estabilidad y salud especificados por el Régimen, ya que los hoteles, desde el brote de la enfermedad, han recibido llegadas de repatriación que han pasado 15 días de coacción social; por tanto, albergaron médicos y policías; luego, mineros. Cadenas hoteleras globales han creado e implementado sus propios procedimientos de limpieza y desinfección, seguir los consejos y cumplir con los requisitos pequeños para mantener la calidad de la empresa para obtener un certificado del sello no-COVID. (De Marzo Sanchez, 2020)

Ante esta situación, es importante contar también con una Ley de Salud y Estabilidad Laboral N° 29783, cuya iniciación indica que el empleador debe velar y proteger la salud y el bienestar de quienes laboran en y dentro de sus instalaciones. Es por ello que la Asociación de Gobernadores de Hoteles de España y otros, estrictamente, que los hoteles deben implementar grupos de defensa personal (EPI), máquinas para desinfectar virus, bacterias y sustancias.

El manejo de tecnología para prevenir el contagio de la epidemia en dispositivos que "son pulverizadores electrostáticos, generadores de ozono y lámparas ultravioleta". (De Marzo Sanchez, 2020)

Entre las tácticas elegidas por los hoteles para mantenerse en el negocio son, Por ejemplo, el arriendo mensual de una habitación (incluye servicios oportunos como restaurante, enlace a internet, servicios de limpieza), y el alquiler de una habitación como oficina (incluyendo conexión a internet). (De Marzo Sanchez, 2020)

### **Protocolos de bioseguridad en los establecimientos de hospedaje:**

#### **1. COVID-19 y el sector de la hostelería**

Los alojamientos son lugares donde los huéspedes y el personal interactúan estrechamente. Por tanto, hay que dejar especial cuidado: posada de invitados, servicios de acompañantes (catering, limpieza, organización de eventos, etc.) y lugares donde se dan interacciones especiales (huéspedes y personal) en estas áreas. Todos los internos deben practicar medidas de protección básicas contra el COVID-19, que incluyen aseo de manos, alejamiento físico, no contacto con ojos, nariz y boca, alta prevención de tos y estornudos, usar una máscara, tela o bata médica, aislamiento, ve a casa si es necesario. Busque atención médica si los síntomas coinciden con COVID-19. (OMS, 2020)

#### **2. Recepción y conserjería**

La recepción debe tener cuidado y seguir las medidas básicas para precaver el COVID-19, incorporado el distanciamiento físico, como punto de las pautas de uso de máscaras para COVID-19, la OMS recomendó al público en general que use mascarillas cuando la transmisión esté generalizada en la comunidad y no sea posible el distanciamiento social. Al menos un metro. Estas pautas también se aplican en situaciones en las que los empleados pueden estar en contacto directo con otras personas. (OMS, 2020)

### **3. Información y comunicación**

La recepción debe estar informada y actualizada sobre el COVID-19 ya que pueden comunicar a los huéspedes sobre las precauciones, arreglos y prácticas requeridas, y otra misión (por ejemplo, servicios médicos y de bienestar). Las farmacias deben estar dispuestas a notificar al visitante con señal de COVID-19 que permanecerán en la habitación incluso que los vea un trabajador de la salud. (la administración se encargará de esto de inmediato) y facilitar a los huéspedes máscaras médicas y desinfectantes para manos con agua y alcohol a los propietarios asintomáticos.

Las autoridades sanitarias proporcionarán a los huéspedes y empleados la información más reciente sobre la situación local, especialmente información sobre la epidemia y otros eventos importantes.

Considerando esta posibilidad de que los huéspedes se infecten con COVID-19, la recepción debe preparar los números de teléfonos de instituciones de salud, centros de bienestar, clínicas públicas y privadas y servicios de traslado fijo. Recepción se encargará de toda la indagación relacionada con los visitantes con cuidado y permitirá que los departamentos de administración y salud evalúen la situación y tomen las decisiones apropiadas. (OMS, 2020)

#### **Medidas de distanciamiento físico, higiene de manos y precauciones al toser y estornudar**

La medida más importante para advertir la propagación de COVID-19 es el alejamiento físico, lavarse las manos con frecuencia y evitar toser y estornudar. Si la instalación no permite suficiente distancia física, se debe explorar la posibilidad de reducir el uso. Si bien es posible los huéspedes están familiarizados con el distanciamiento físico, el lavado de manos y las cautela al toser y estornudar, que se evocarán como parte de su tratamiento. (OMS, 2020)

Distancia física significa espacio físico entre huéspedes y personal manteniendo al menos un metro de distancia entre ellos. Siempre que sea posible, los hoteles colocan barreras físicas (por ejemplo, instalando plexiglás protector en el mostrador de recepción y el portero).

La higiene de manos incluye el uso repetido de crema hidroalcohólica o agua y jabón para garantizar un lavado de manos completo) entre el personal y los huéspedes. Se sugiere que la higiene de manos luego de cambiar cosas (moneda, tarjetas de débito).

La protección respiratoria incluye tapar boca y la nariz con el parte interno del codo o con una pañoleta cuando tosa o estornude. Las toallas de papel deben colocarse en un recipiente tapado inmediatamente después de su uso. Luego pasar a lavar las manos

### **Botiquín de primeros auxilios y equipo de apoyo personal que debe estar disponible en la recepción**

El equipo de protección personal debe estar disponible en el mostrador de recepción que se utiliza en caso de sospecha de COVID19. El kit incluye:

- a) Toallitas desinfectantes o toallitas limpiadoras de espacio.
- b) Mascara médica y anteojos, por separado o juntos, protector facial, anteojos protectores (gafas tirable)
- c) Manopla (desechables)
- d) Delantales (desechables)
- e) Blusa manga larga (desechable)
- f) Bolsa para residuos biopeligrosos

Los empleados deben estar capacitados en el uso del equipo, especialmente cuando se usa el juego completo y cómo ponerse, quitarse y quitarse los diversos equipos de protección personal. Si es preciso, las autoridades sanitarias locales pueden cooperar a suministrar el equipo de protección personal necesario. (OMS, 2020)

### **Restaurantes, bares, comedores y desayunadores:**

Alimentos, desayunadores y comedores deben tomar precauciones e implementar medidas básicas de protección contra el COVID19, incluyendo el alejamiento físico y el aseo de manos.

Según la guía de seguridad alimentaria COVID19 de la OMS, los trabajadores de restaurantes, cantinas, desayunadores y bares deben seguir regularmente las normas de higiene (lavarse las manos con constancia, evitar toser y estornudar, limpiar/fumigar las superficies de trabajo y las áreas que se tocan con frecuencia). Se pueden utilizar guantes, pero a menudo se cambian; Las manos deben asearse entre cambiarse las manoplas. Los guantes desechables no deben utilizarse como sustituto del aseado de manos en entornos alimentarios. (OMS, 2020)

### **Máquinas expendedoras de buffet y bebidas:**

En situación de COVID19 no se recomiendan ni ofrecen comidas tipo buffet. Al usar bebidas, deberán preverse medios suficientes para el lavado de manos de los clientes, la limpieza y desinfección regular de bebidas y la aseó y desinfección diaria del peculiar dispensador. Durante el uso, las partes que frecuentemente entran en contacto de mano del cliente debe limpiarse y desinfectarse al menos después de cada uso, preferiblemente con más regularidad. (OMS, 2020)

### **Lavado de platos, cubiertos y ropa:**

Se deben imitar los métodos tipo: todos los platillos, cubiertos y vasos se lavan o se desinfectan en lavavajillas. Los artículos no utilizados deben seguir el mismo procedimiento que si fueran tocados por invitados o trabajadores.

Si por alguna razón estas piezas deben lavarse a mano, siga los pasos normales (lave, enjuague y desinfecte) y use con cuidado. Se recomienda secar al viento o toallas de papel individual. Las servilletas y las toallas se humedecen acorde con las reglas locales de salud patente. Lavar la máquina con agua tibia (60°C - 90°C) y detergente. Si no es factible lavar en lavadora, remoja la prenda en un envase con agua (preferiblemente tibia) y jabón o detergente. (OMS, 2020)

### **Mesa:**

Si es posible, no debe haber más de cuatro personas por 10 m<sup>2</sup> en el interior. Las mesas están dispuestas de forma que la distancia entre el respaldo y la persona sentada es superior a un metro. (OMS, 2020)

### **Gimnasio, playa, piscina, spa, sauna y baño de vapor:**

Se pueden usar de forma corta de acuerdo con las pautas actuales.

1. Se confirma la capacidad máxima de las personas para garantizar una distancia física suficiente; Este aforo máximo deberá ser claramente indicado a los clientes y usuarios de la instalación.
2. Los usuarios locales deben cumplir con cualquier requisito estatal o local con respecto al uso de máscaras en áreas públicas como esta instauración.
3. La instalación debe seguir las recomendaciones de ventilación y aire acondicionado proporcionadas anteriormente en este documento. Cabe señalar que las personas suelen tener muy poca ventilación, por ello, se hace hincapié en el distanciamiento físico, la limitación del número de usuarios y la limpieza y desinfección intensiva.
4. Los clientes deben tener fácil acceso a los productos de higiene de manos (jabón, agua y alcohol en gel), especialmente en baños y vestuarios.
5. Dependiendo de la frecuencia con la que se utilicen estas áreas, el personal debe limpiar y desinfectar las duchas, los vestuarios, los baños y las superficies de contacto, como las perillas de las puertas, las manijas de los inodoros y los grifos, varias veces al día. (OMS, 2020)

### **Limpieza y mantenimiento general:**

Dado que el personal de aseo está en contacto con los visitantes, la limpieza de habitaciones y otras funciones de limpieza, deben continuar con las medidas básicas de protección y precauciones contra la pandemia.

### **Limpieza y desinfección**

Para reducir el riesgo de infección por SARSCoV2, las superficies que se tocan con frecuencia en lugares públicos deben limpiarse y desinfectarse regularmente. Como precaución general, las áreas comunes (como baños, salones, recepción, vestíbulos y ascensores) deben limpiarse y desinfectarse. Los objetos que se tocan con frecuencia, como manijas de puertas, botones de ascensores, interruptores y piezas, requieren atención especial. El personal de limpieza debe estar debidamente preparado.

Según las directrices, la OMS para el aseo del ambiente y la desinfección del espacio en un ambiente antihigiénico durante la situación del COVID-19, el desinfectante y su concentración han sido cuidadosamente seleccionados para que no contamine la superficie y evite o minimice la formación de sustancias tóxicas. El procedimiento de la limpieza es el inicio, el cual el medio ambiente debe seguir con mayor precisión posible. (OMS, 2020)

### **Disponibilidad y uso de agentes de limpieza y equipo de protección personal.**

Los trabajadores de limpieza deben tener acceso a cantidades suficientes de desinfectantes y otros equipos, y debe seguir las instrucciones de seguridad del fabricante durante la preparación y manipulación.

Si es necesario, el personal de limpieza debe estar apto para usar los siguientes desinfectantes y equipos de protección personal:

- a) Guantes de latex
- b) Delantal impermeable
- c) zapatos apretados
- d) Gafas de seguridad y mascarillas quirúrgicas o toallitas para limpieza de superficies

### **Gestión de residuos:**

Los trabajadores de saneamiento deben estar capacitados para apoyar la gestión de residuos ambientalmente sostenible para prevenir el daño ambiental y daños para la salud de la humanidad a causa de la contaminación del aire, el agua, el suelo y la cadena alimenticia. Se apoyará a los trabajadores de la salud para que sigan las pautas específicas para la gestión de desechos de COVID19 y las pautas de gestión de desechos virales de la OMS (SARSCoV2). (OMS, 2020)

## **Limpieza y desinfección cuando se detecta un caso de COVID-19 entre huéspedes o empleados**

Si la instalación tiene huéspedes o empleados con Covid-19, el plan de acción COVID19 de la instalación debe incluir limpieza y desinfección específicas. Si a un huésped o empleado se le diagnostica Covid-19 a pocos días que estuvo en la estadía, las sugerencias específicas para mejorar el aseo y desinfección deben estar por escrito y explicar los procedimientos de limpieza y manejo de residuos sólidos.

Se deben tomar posteriormente las medidas en las habitaciones y áreas en contacto con pacientes con COVID19:

1. Todos los espacios que hayan estado en conexión con el paciente o todos los espacios cercanos al paciente, como baños, inodoros, lavados y bañeras, deben limpiarse y luego desinfectarse con una solución desinfectante doméstica común o una disolución que abarque hipoclorito de sodio 0,1 (lejía). Si se requiere dilución dependiendo del producto). Si usa una solución de lejía al 0,1 %, enjuague la superficie con agua limpia durante al menos un minuto después de la exposición a la solución de lejía. Siempre limpie primero, luego desinfecte.
2. El personal de servicio logra solicitar capacitación adicional en la preparación, manipulación, aplicación y almacenamiento de estos artículos (principalmente lejía, ya que puede tener concentraciones superiores a las normales). El personal de aseo debe observar la concentración de lejía durante la preparación de la solución, si es necesario, enjuagar la disolución después de un contacto mínimo.
3. Si no usa lejía porque puede dañar las superficies (para dispositivos como teléfonos o controles remotos), puede usar alcohol al 70% o un desinfectante adecuado para combatir el coronavirus. Utilice únicamente productos de limpieza de un solo uso siempre que sea posible. Los materiales reciclados deben esterilizarse utilice una solución de hipoclorito de sodio al 0,1 % o siga las instrucciones del fabricante.
4. Los tejidos, el ropaje de cama y la ropa deben colocarse en bolsas especiales para lavandería y manipularse con cuidado para no contaminar el suelo o los alrededores. Se proporcionan instrucciones para lavar la

máquina con un detergente normal en un programa caliente (60°C - 90°C). Todos los artículos utilizados deben desecharse de manera adecuada para minimizar el riesgo de infección. Artículos desechables (artículos desechables, guantes, máscaras médicas y toallas desechables) se almacenan en cajas cerradas y se desechan de acuerdo incluidos los planes de acción del hotel y las prácticas nacionales de gestión de residuos). (OMS, 2020)

### **Seguimiento de huéspedes enfermos:**

El personal de aseo y mantenimiento debe informar los incidentes relevantes a la gerencia o recepción, incluida la presencia de huéspedes enfermos en sus habitaciones.

Todos los empleados tratarán esta información con cuidado y la entregarán a la administración y los servicios médicos para evaluar la situación y tomar las decisiones adecuadas. (OMS, 2020)

### **Reglamento de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

Considerando que las “Directrices para el seguimiento de la salud de los trabajadores expuestos al riesgo del Covid-19”, las empresas deberían ajustar sus políticas de salud y seguridad para tener en cuenta el riesgo de la pandemia, el número de empleados y el tipo de trabajo que realiza. (Zyght, s.f.)

#### **1. Limpieza y desinfección del lugar de trabajo**

Las medidas de protección de la seguridad y la salud en el lugar de trabajo incluyen la limpieza adecuada del lugar de trabajo. La limpieza regular y adecuada de muebles y equipos técnicos, suministros de oficina y diversos entornos accesibles es importante para evitar la contaminación y, lo que es más importante. El personal de aseo debe contar con la preparación y el equipo de protección necesarios para garantizar un desempeño y seguridad óptimos. (Zyght, s.f.)

## **2. Evaluar y controlar la salud de los empleados**

Como parte de un sistema de gestión de la salud. La seguridad en el lugar de trabajo y el medio ambiente deben tomar medidas para detectar los casos de Covid-19 antes de ingresar a las instalaciones. Éstos incluyen:

- a) Si los niveles de exposición son de alto riesgo, tome la temperatura a la entrada o incluso durante el día.
- b) Solicite llenar el formulario de señal de Covid-19 para verificar los síntomas de la enfermedad en los días previos.
- c) Uso de pruebas serológicas o moleculares para Covid-19 en actividades de muy alto, alto o medio riesgo.
- d) Si hay un caso sospechoso, llame al departamento de salud correspondiente para conocer el diagnóstico de forma remota. Para resultados positivos, el período de cuarentena es de 14 días. (Zyght, s.f.)

### **Precauciones colectivas e individuales:**

Por otra parte, la política de seguridad y salud en la labor debe incluir medidas para promover una sana convivencia interna, principalmente para evitar el hacinamiento, que es:

- a) Establezca un sistema de turnos para el uso de espacios públicos (como ascensores) y mantenga una distancia de al menos 1 metro entre los empleados.
- b) Si el trabajo lo permite, se priorizará el trabajo remoto a través de la plataforma virtual.
- c) Si esto no es posible, use una máscara y observe la distancia prescrita.
- d) Desinfectar zapatos y manos y dispensar jabón o gel desinfectante antes de ingresar a las instalaciones.
- e) Utilizar barreras físicas, como mamparas o mamparas, y llevar mascarillas de forma adecuada en los puntos de atención al cliente.
- f) Proporcione a los trabajadores guantes y máscaras diariamente y asegúrese de que tengan agua potable, desinfectante para manos y pañuelos desechables en todo momento.

Una adecuada administración de la seguridad y salud en el trabajo es necesaria para garantizar la correcta aplicación de las normas sanitarias. (Zyght, s.f.)

## **Percepción de riesgo laboral frente a la covid-19**

### **La percepción:**

La percepción es un mecanismo individual realizado por individuos, implica recibir interpretar y comprender señales y codificándolas externamente a partir de actividades sensibles. Es una serie de datos captados por el cuerpo, en los que el significado se proyecta después de los procesos cognitivos, es parte de la propia percepción. (Alonso Serna, 2021)

### **Riesgo:**

La probabilidad de que ocurra un peligro bajo ciertas condiciones y cause daños al personal, al equipo y al medio ambiente. (Tenorio Pineda, 2020)

### **Percepción de Riesgo:**

La percepción de riesgo en este contexto sanitario se refiere a la conciencia de la probabilidad de que una persona contraiga una determinada enfermedad (en nuestro caso, el coronavirus) en diferentes circunstancias en las que actúan los factores de riesgo. Como enfatizan Commodaria y La Rosa, la percepción del riesgo relacionado con la salud es un juicio de percepciones subjetivas de las personas sobre los peligros que afectan a su bienestar personal. Es importante destacar que dichos juicios determinan las medidas preventivas e influyen en la probabilidad de cumplir con las recomendaciones relacionadas con la salud. Esto significa que las personas son conscientes de la amenaza que representa este objeto (virus) para su salud personal. (Hoyos Martínez)

### **Proceso de formación de la Percepción de Riesgo:**

Las personas tienen una visión subjetiva específica de los peligros conocidos (como las máquinas móviles con riesgo de amputación) y los siguientes:

- a) Control: Son riesgos voluntarios e imprevistos. Conducir a un aeropuerto es una actividad más controlada que volar por la sencilla razón de que el último escenario tiene peligros inesperados.
- b) Grado de daño: Generalmente, si el daño es enorme, las personas sentirán un mayor riesgo y pensarán que el riesgo es pequeño, si la escala es moderada, aunque puede ser más frecuente. Se podría pensar que trabajar en altura es más arriesgado que trabajar como carpintero, aunque la posibilidad de lesiones en las manos es mucho mayor (solo por la cantidad de martillos y manipulaciones de madera por día. (Lúdica, 2021)

### **Riesgos laborales en la reapertura hotelera**

La hostelería debe implementar medidas especiales para evitar nuevos contagios de covid-19. Este comité de riesgos debe establecer estrategias y decisiones para minimizar riesgos. Evaluar los riesgos y evaluar el EPI para cada puesto. La correcta organización de las personas es crucial para mantener distancia entre los mismos compañeros de trabajo y estén presentes constantemente en cada turno.

Los mecanismos para controlar las horas de trabajo deben evitar que varios trabajadores operen en la misma superficie u objeto. Proporcionar una solución desinfectante y fácil desinfección después de cada uso. Use artículos desinfectados y use soluciones hidroalcohólicas para lavarse las manos con frecuencia. Si los empleados usan uniformes, límpielos en el lugar de trabajo e instale taquillas para facilitar el acceso. (Novagés, 2020)

### **2.3. Definición de términos básicos**

**COVID-19:** nuevo coronavirus El COVID-19 es una cepa de coronavirus que no se ha identificado previamente en humanos. Este es el nombre definitivo dado por la OMS. Los síntomas comienzan de manera similar a los de la gripe común: a menudo malestar, fatiga, dolor de cabeza y/o dolor muscular, seguido de fiebre (generalmente superior a 38°C), tos seca y, a veces, dificultad para respirar. Se

estima que los síntomas de la infección por coronavirus aparecen entre 1 y 14 días después de la exposición al virus. (Conareme, 2021)

**Bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas diseñadas para eliminar o minimizar factores de riesgo biológico que puedan afectar la salud, el medio ambiente o la vida humana, garantizando que el desarrollo de los procedimientos anteriores o el producto final no amenace la salud y seguridad de los trabajadores. (OMS, 2020)

**Desinfección:** destruir los microorganismos (excepto las esporas) de las superficies mediante métodos químicos o físicos. (OMS, 2020)

**Limpieza:** Es un proceso mecánico que elimina materias extrañas u orgánicas de superficies que puedan albergar bacterias, contrarrestando los efectos biodegradantes de soluciones antisépticas o desinfectantes. (OMS, 2020)

**Riesgo laboral:** El riesgo laboral se refiere a la probabilidad de que un trabajador sufra un daño como consecuencia de su trabajo, es decir, una enfermedad o accidente laboral. Por lo tanto, las enfermedades profesionales y los accidentes laborales son riesgos laborales. (Oliver Faubel, Monfort i Signes y Fuentes Giner)

**Riesgo:** El riesgo para una organización es la amenaza de que una acción o evento pueda impactar o ser inconsistente con sus objetivos y el desarrollo de sus expectativas. (Tahua Monrroy, 2023)

**Establecimiento de Alojamiento:** Un establecimiento diseñado generalmente para brindar servicios de alojamiento no permanente para que sus huéspedes pasen la noche en el establecimiento, y puede incluir otros servicios complementarios, sujeto al pago de una contraprestación a tarifas previamente especificadas por el establecimiento. Los establecimientos de alojamiento seleccionados que no cumplan con las calificaciones y/o clasificación deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Establecimientos de Alojamiento. (Ministerio de Vivienda, 2019)

**Percepción:** se puede definir como la capacidad de capturar, procesar y dar significado activamente a la información que llega a nuestros sentidos. Este es un proceso cognitivo que nos permite interpretar nuestro entorno en función de los estímulos que detectamos a través de nuestros órganos sensoriales. Esta

capacidad cognitiva es muy importante porque es algo que utilizamos todos los días. Afortunadamente, puedes mejorar tu percepción mediante el entrenamiento cognitivo. (Alonso Serna, 2021)

**Conocimiento:** se refiere a la totalidad de experiencias, sensaciones y consideraciones que conducen al pensamiento y al aprendizaje. A través del conocimiento, una persona toma conciencia de su situación y es capaz de evolucionar, interpretando y analizando de diferentes maneras todo lo que experimenta y siente. (Martínez González, 2020)

**Protocolo:** Conjunto de procedimientos aplicados de forma estandarizada ya sea para tratar una enfermedad particular (ver *lex artis*) o para realizar una investigación (ver protocolo experimental).

Aunque generalmente es aceptable implementar un protocolo de tratamiento para una enfermedad determinada, también se deben considerar las características del paciente que pueden requerir modificación (ver salud). (Navarra, 2024)

## 4. MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1 Tipo de estudio:

**Descriptivo:** Esta investigación utilizó un esquema descriptivo, porque se caracterizó los elementos de las variables: Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad y percepción del riesgo laboral; para dar a conocer los hechos ocurridos en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, en relación a los sucesos relevantes durante la pandemia del Covid 19, para poder describir las situaciones y circunstancias en donde el trabajador hotelero halla sentido riesgo laboral.

**Mixto:** Porque es una investigación que diseño y analizó la búsqueda tanto cuantitativa como cualitativa y verificó información y datos en base a las cualidades de las variables de estudio: Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad y percepción del riesgo laboral; intenta definir los hechos en relación al manejo de información y el cumplimiento de las medidas preventivas por parte del trabajador hotelero de la provincia de Zarumilla durante la pandemia del Covid 19.

**No experimental:** Un estudio no experimental es un tipo de estudio diseñado que se pudo realizar sin manipular intencionalmente las variables. En este estudio no se manipuló las variables y los datos fueron recolectados directamente en el trabajo de campo, específicamente la visita presencial a los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla: Karibian I, Karibian II, Hostal Pasiones Suittes, Hotel Lotte Suites Boulevard.

### 3.2 Población, muestra y muestreo:

#### 3.2.1 Población

Esta investigación trabajó con 03 poblaciones, a las cuales se les aplicó encuesta y/o entrevista:

**Población 01:** Lo conforma 4740 huéspedes que se hospedaron en los establecimientos de alojamiento en el mes de Julio del año 2022, dicho objeto de estudio de esta investigación, para obtener la cantidad del N° de población se logró conocer que al día se hospedan 158 personas.

**Tabla 2.** Ocupación hotelera de la provincia de Zarumilla, elaborado en base a la base de datos de DIRCETUR 2022.

N°	Nombre Comercial	Tipo de habitaciones	Número de habitaciones	Capacidad	% de Ocupación	% en Número
1	Karibian II	17 simples 3 dobles 16 matrimoniales 5 triples 2 cuádruples	43	78	95%	74
2	Karibian I	10 simples 2 dobles 6 matrimoniales 2 triples 1 cuádruple	21	36	90%	32
3	Hostal Pasiones Suites	9 simples 9 matrimoniales	18	27	85%	23
4	Hotel Lotte Suites Boulevard	12 simples 2 dobles 10 matrimoniales 2 triples	26	42	70%	29
<b>Total</b>			<b>108</b>	<b>183</b>	<b>85%</b>	<b>158</b>

**Población 02:** Lo conforman 4 gerentes de las empresas de alojamiento de la provincia de Zarumilla, para esta investigación se seleccionó a 4 empresarios.

**Población 03:** Corresponde al personal de los establecimientos de alojamiento categorizados en la provincia de Zarumilla, quienes se encuentran en edad laboral (de 18 a 50 años). Por lo tanto, el tamaño de la población es de un total de 31 trabajadores.

**Tabla 3.** Establecimientos de hospedaje categorizados de la provincia de Zarumilla, 2022

<b>N°</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Categoría</b>	<b>Cantidad del Personal</b>
1	Karibian II	Hotel Ka-Bian E.I.R.L.	3 estrellas	9
2	Karibian	Hotel Ka-Bian E.I.R.L.	2 estrellas	5
	Hostal Pasiones			
3	Suites	Carlos Pintado López	2 estrellas	5
	Hotel Lotte Suites	C.R. Espectáculos 6		
4	Boulevard	Producciones Sac.	3 estrellas	12
<b>Total</b>				<b>31</b>

Nota. Fuente: Dirección de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur, 2018)

### 3.2.2 Muestra y muestreo

**Muestra 01:** Mediante muestreo probabilístico, aleatorio simple, con selección al azar, con un margen de confusión de muestreo del 10% y un nivel de confianza del 96%, se considerará una muestra de 94 huéspedes que se alojaron en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, a quienes se les aplicó el cuestionario de encuesta.

A continuación, se detalla el cálculo de la muestra representativa: Descripción de la fórmula a utilizar:

**Dónde:**

$N$  = es el total de la población = 4 470

$p$  = 0.50

$q$  = 0.50

$Z$  = Nivel de confianza = 1.96

$e$  = Error 0.1

Reemplazando valores:

$n$  =

$n$  = 94

**Muestra 02:** Teniendo en consideración que la población objeto de estudio es pequeña, se tomó como informantes a la totalidad de la población (4 gerentes y/o empresarios hoteleros). En consecuencia, no se aplicó un muestreo aleatorio.

**Muestra 03:** Se realizó un muestreo no probabilístico, porque se hizo una selección por conveniencia, se consideró para la encuesta a dos trabajadores por establecimiento de hospedaje, quienes tendrán que cumplir con el requisito de haber laborado de manera presencial en el lugar desde el año 2020, la muestra total fue de 08 trabajadores.

### 3.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1 Métodos

Los métodos utilizados para desarrollar el estudio se muestran a continuación:

**Análisis:** Se realizó el estudio detallado de los componentes de la percepción del riesgo para la salud, se observó principalmente la higiene sanitaria y el cumplimiento de las normas de bioseguridad en el contexto de la nueva epidemia por covid-19.

**Síntesis:** Luego de haber aplicado las encuestas y entrevistas, la síntesis se utilizó para ilustrar los resultados más relevantes hallados en campo en relación a las variables: Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad y percepción del riesgo laboral.

**Deductivo - Inductivo:** La investigación se abordó de manera general para concluir de manera particular. Se realizó el estudio de los establecimientos de alojamiento de la provincia de Zarumilla, durante la pandemia del COVID-19, para posteriormente dar resultados en relación a la percepción del riesgo laboral de los hoteleros y al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

#### 3.3.2 Técnicas e instrumentos:

Las técnicas y herramientas de recogida de datos utilizadas en el estudio fueron las siguientes:

**Encuesta:** La encuesta se utilizó con el fin de recolectar datos que va ayudar a conocer la opinión de cada persona acerca de los protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, provincia de Zarumilla. Se aplicó 02 cuestionarios de encuesta

con preguntas cerradas, la primera constó de 20 preguntas dirigida a los trabajadores hoteleros para conocer la percepción de riesgo laboral. También se aplicó un cuestionario de encuesta con 20 preguntas a los huéspedes de los establecimientos de alojamiento para tener información si en la empresa se cumplen con los protocolos de bioseguridad y si se sienten seguros de hospedarse en el lugar o las precauciones que se debe tomar cuando están en un lugar cerrado.

**Entrevista:** Se aplicó a los dueños o gerentes de los hoteles, se diseñó un cuestionario con 21 preguntas abiertas, ya que se necesitó conocer las aptitudes y experiencias en el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad durante la pandemia del covid – 19 y en la nueva normalidad; y brinde información de las medidas preventivas que han establecido.

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

Una vez concluido el trabajo de campo, los datos han sido procesados mediante el software de Microsoft Office 2019, de manera específica se utilizó hoja de cálculo de estala de Likert para procesar los datos de las encuestas y entrevista, elaborar tablas y figuras, así como el procesador de textos Word para la redacción de los resultados y la discusión. Asimismo, se utilizará el presentador de Diapositivas Power Point para la exposición de resultados y conclusiones.

### **3.5 Confiabilidad del instrumento**

En la presente investigación, los instrumentos de estudio (02 cuestionarios de encuesta y 01 cuestionario de entrevista) fueron evaluados a través de una opinión y juicio crítico de expertos, los especialistas en el fenómeno estudiado son: Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro, Mg. Luis Alberto Puño Rojas y Mg. Leslie Briggith Morales Olivares.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados:

#### 4.1.1 Resultados para el objetivo general:

Determinar el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022.

#### a) Resultados para el objetivo específico 1:

Evaluar el conocimiento y percepción de riesgo laboral del personal de servicio sobre los protocolos de bioseguridad.

**Tabla 4.** Edad y Genero de los trabajadores encuestados en los establecimientos de hospedaje, evaluando el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla.

Rango de Edades					
	18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 49	50 - 57
<b>Cantidad</b>	1	4	1	1	1
<b>Total</b>	<b>8</b>				
Género					
Masculino	1	4	1	1	1
Femenino	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>				

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de rango de edades de las encuestas realizadas al personal de los establecimientos de hospedaje se obtuvo, el 4% tienen entre 26 y 33 años. Además del género el 4% son masculinos, en total de 8 trabajadores.

**Tabla 5.** Nivel de instrucción de los trabajadores encuestados en los establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla, evaluando el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral.

<b>Nivel de Institución</b>	<b>Cantidad</b>
Primaria incompleta	0
Secundaria incompleta	1
Nivel universitario incompleto	3
Primaria completa	0
Secundaria completa	4
Graduado	0
<b>Total</b>	<b>8</b>

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de nivel de institución de las encuestas realizadas al personal de los establecimientos de hospedaje se obtuvo, el 4% tienen secundaria completa y el otro 3% nivel universitario incompleto.

## **Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias**

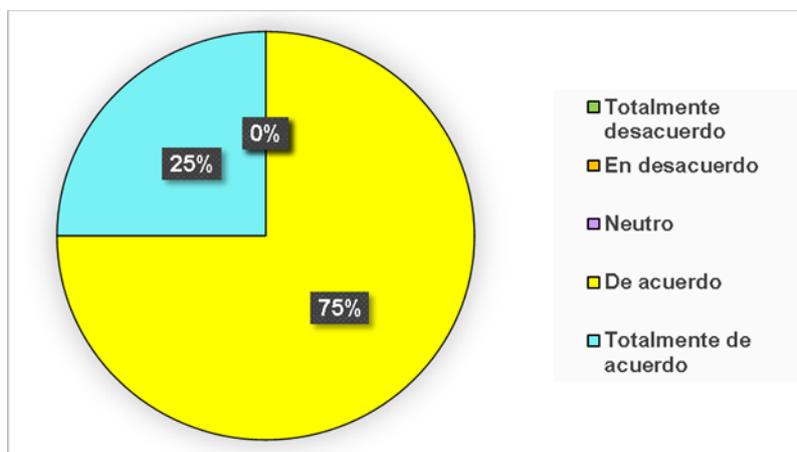
### **Indicador 1: Instalaciones y servicios**

**Tabla 6.** Conocimiento de las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en los Establecimiento de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.

<b>Nivel</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	6	75%
Totalmente de acuerdo	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 1.** Conocimiento de las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en los Establecimiento de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.



Tal como se observa en la Figura N°1, el 75% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están de acuerdo en que se debe conocer las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios, así también el 25% de trabajadores hoteleros opinaron que están totalmente de acuerdo.

### Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias

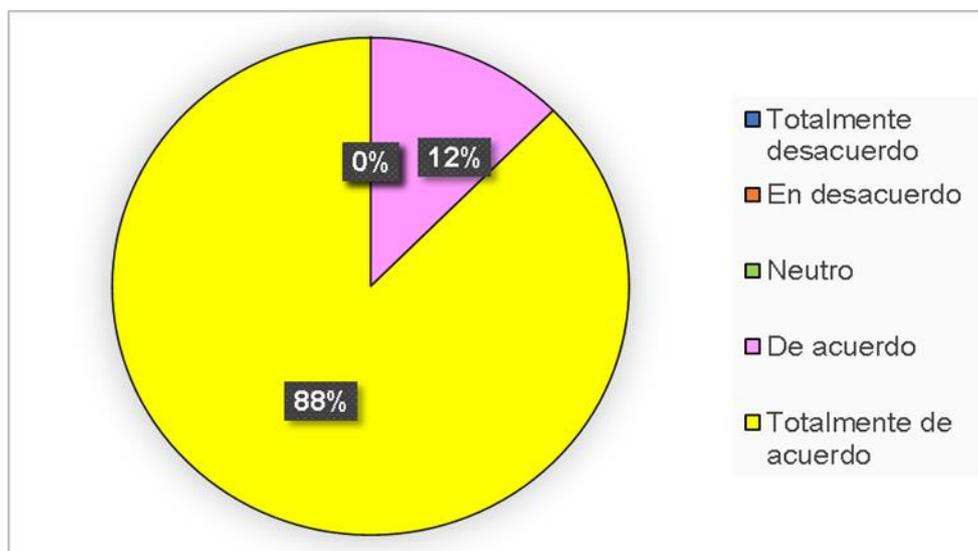
#### Indicador 4: Equipos de protección personal

**Tabla 7.** Los equipos de protección personal son de gran utilidad en los Establecimientos de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	1	13%
Totalmente de acuerdo	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 2.** Los equipos de protección personal son de gran utilidad en los Establecimientos de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.



Tal como se observa en la Figura N° 2, el 88% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que los equipos de protección personal son de gran utilidad, así también el 12% de trabajadores hoteleros opinaron que están de acuerdo.

## Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas

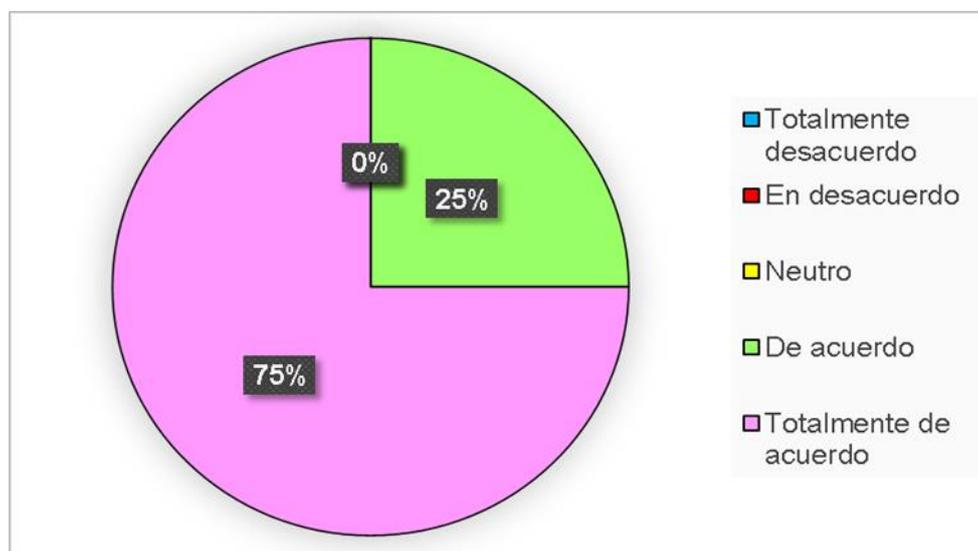
### Indicador 2: Área de recepción

**Tabla 8.** Información sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que están en el área de recepción de los Establecimientos de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 3.** Información sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que están en el área de recepción de los Establecimientos de Hospedaje de la Provincia de Zarumilla.



Tal como se observa en la Figura N° 3, el 75% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que se debe informar sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias, así también el 25% de trabajadores hoteleros opinaron que están de acuerdo.

## Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas

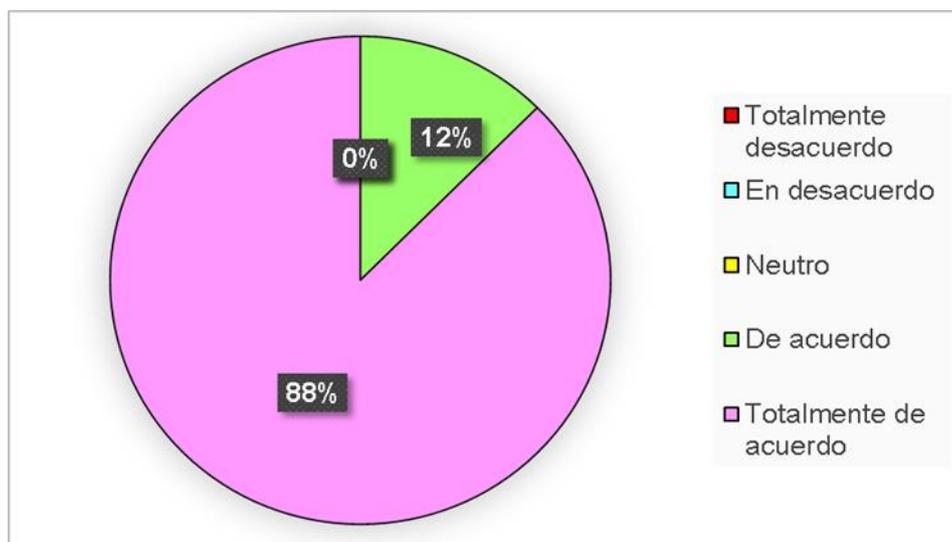
### Indicador 5: Área de housekeeping

**Tabla 9.** Conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping.

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	1	13%
Totalmente de acuerdo	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 4.** Conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping



Tal como se observa en la Figura N° 4, el 88% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que se debe conocer las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal, así también el 12% de trabajadores hoteleros opinaron que están de acuerdo.

### Dimensión 3. Protocolos de Áreas Administrativas y Operativas

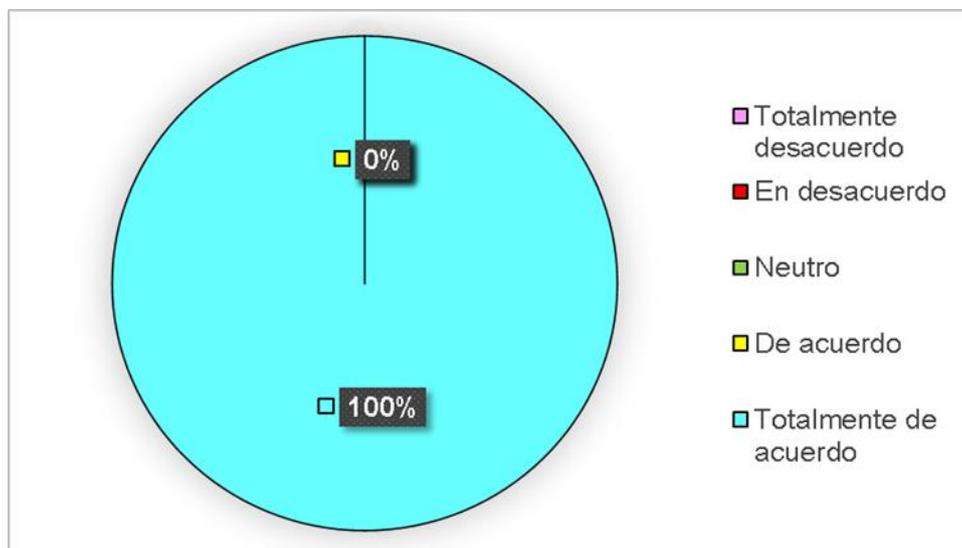
#### Indicador 1: Oficinas y área de trabajo

**Tabla 10.** Realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 5.** Realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo



Tal como se observa en la Figura N° 5, el 100% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que se debe realizar la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficina y área de trabajo.

### Dimensión: Inseguridad Sanitaria

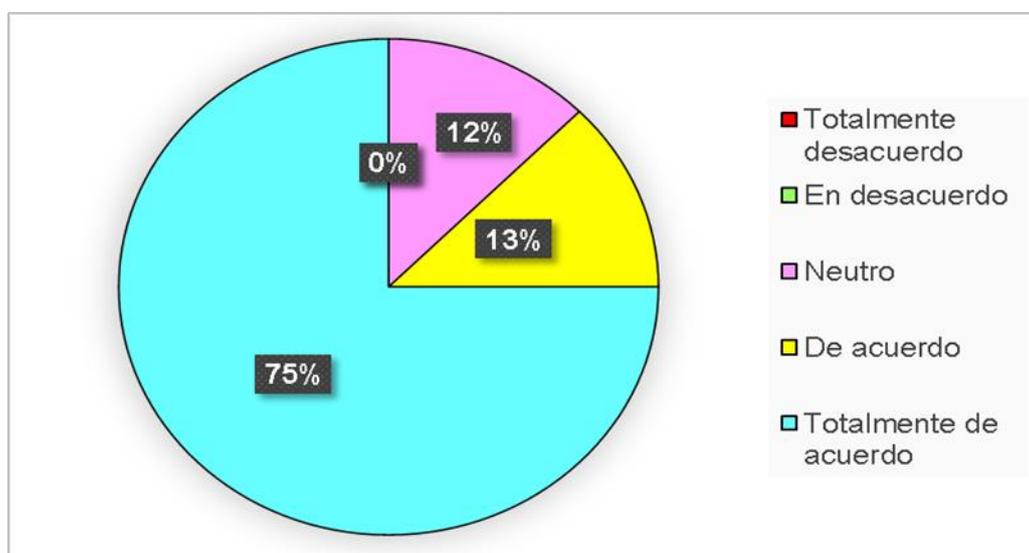
#### Indicador 1: Preocupación por el contagio

**Tabla 11.** En su puesto de trabajo tiene preocupación por contagiarse del covid-19

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	1	13%
De acuerdo	1	13%
Totalmente de acuerdo	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 6.** En su puesto de trabajo tiene preocupación por contagiarse del covid-19



Tal como se observa en la Figura N° 6, el 75% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que sintieron preocupación por contagiarse del covid-19, así también el 13% de trabajadores hoteleros opinaron de acuerdo al sentirse intranquilos por temor a contagiarse del Covid 19 y el 12% en neutro.

### Dimensión: Inseguridad Sanitaria

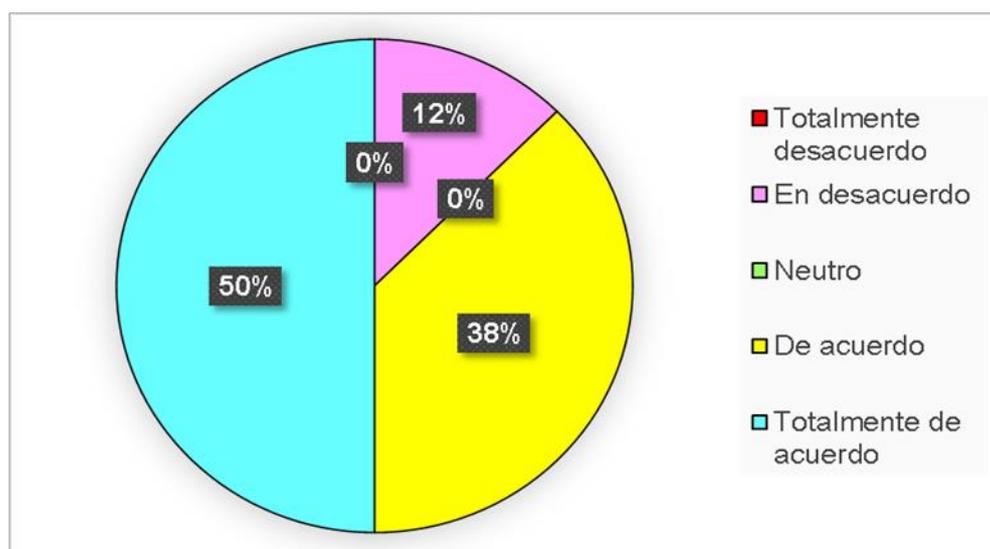
#### Indicador 2: Preocupación por el contagio a un familiar o amigo

**Tabla 12.** Le preocupa contagiar a un familiar o amigo

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	13%
Neutro	0	0%
De acuerdo	3	38%
Totalmente de acuerdo	4	50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 7.** Le preocupa contagiar a un familiar o amigo



Tal como se observa en la Figura N° 7, el 50% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que le preocupa contagiar a un familiar o amigo, así también el 38% de trabajadores hoteleros opinaron que están de acuerdo sentir preocupación contagiar a un familiar o amigo y el 12% en desacuerdo.

### Dimensión: Inseguridad Sanitaria

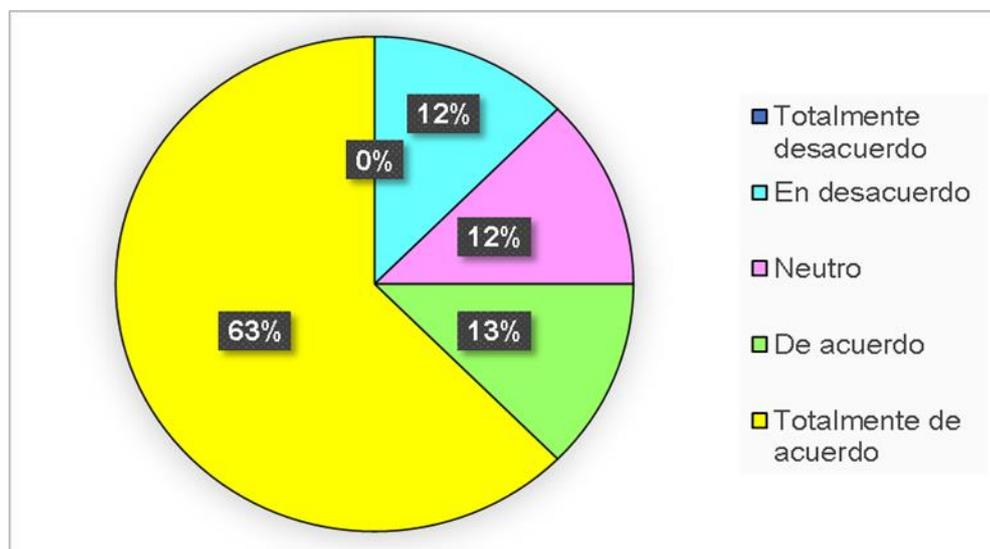
#### Indicador 3: Efecto directo e indirecto

**Tabla 13.** Percibe que en su trabajo se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	13%
Neutro	1	13%
De acuerdo	1	13%
Totalmente de acuerdo	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 8.** Percibe que en su trabajo se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta



Tal como se observa en la Figura N° 8, el 63% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo en que se exponen a riesgos de salud de manera directa e indirecta, así también el 13% de trabajadores hoteleros opinaron que están de acuerdo, el 12% en neutro y otro 12% en desacuerdo.

### Dimensión: Inseguridad Sanitaria

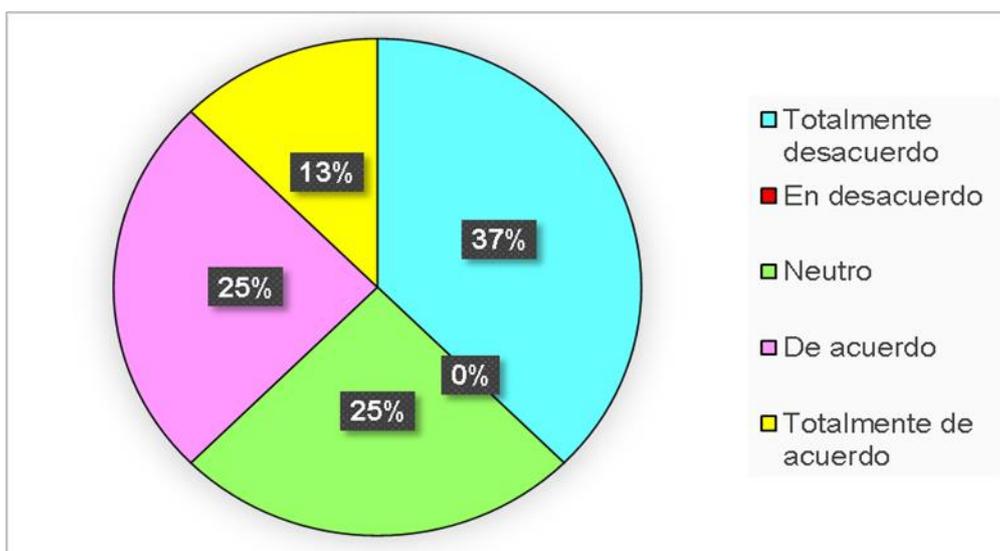
#### Indicador 4: Ansiedad

**Tabla 14.** El riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo le genera ansiedad

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	38%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	2	25%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	1	13%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 9.** El riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo le genera ansiedad



Tal como se observa en la Figura N° 9, el 37% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están totalmente desacuerdo en que tengan riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo el cual les genere ansiedad, así también el 25% de trabajadores hoteleros opinaron que están en neutro, otro 25% manifestó estar de acuerdo, y que existe riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo, esto le genera ansiedad; así también el 13% estuvieron totalmente de acuerdo.

### Dimensión: Temor

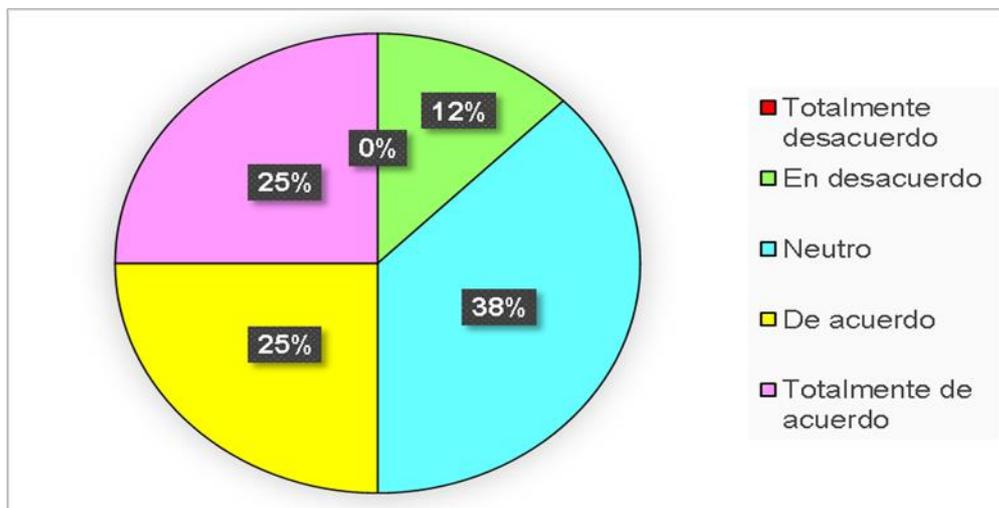
#### Indicador 1: Buscar información para reducir el temor

**Tabla 15.** Busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19 en su puesto de trabajo

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	13%
Neutro	3	38%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 10.** Busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19 en su puesto de trabajo



Tal como se observa en la Figura N° 10, el 38% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están en neutro en la búsqueda de información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19, así también el 25% de trabajadores hoteleros opinaron que están de acuerdo en buscar información para reducir el temor, otro 25% estuvo totalmente de acuerdo y el 12% en desacuerdo.

### Dimensión: Temor

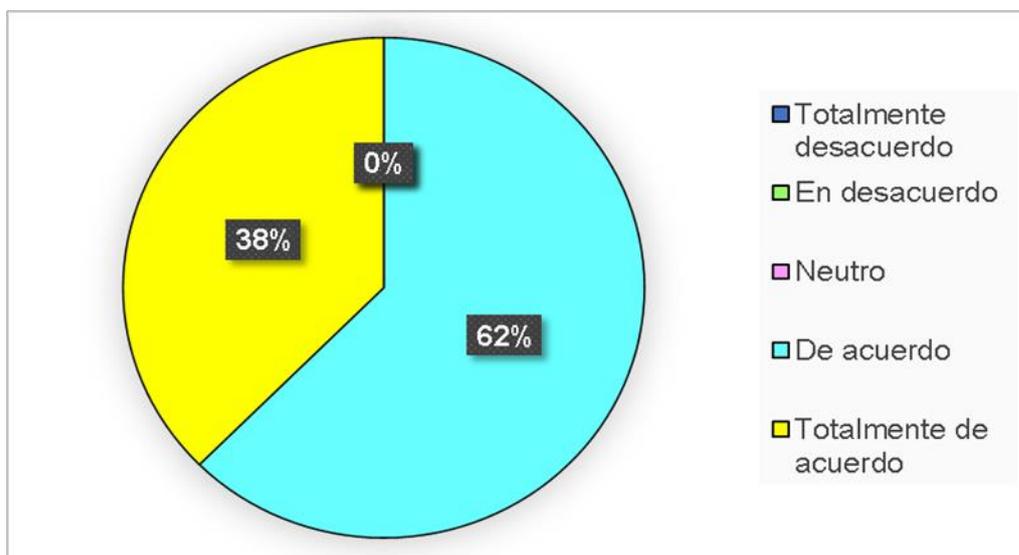
#### Indicador 2: Plantear estrategias para superar las situaciones temibles

**Tabla 16.** Plantea estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	5	63%
Totalmente de acuerdo	3	38%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 11.** Plantea estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19



Tal como se observa en la Figura N° 11, el 62% del total del personal que labora en los establecimientos de hospedaje encuestados para esta investigación consideran que están de acuerdo en que se debe plantear estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19, así también el 38% de trabajadores hoteleros opinaron que están totalmente de acuerdo.

**b) Resultados para el objetivo específico 2:**

Comprobar que los propietarios de los establecimientos de hospedaje cumplan con los protocolos de bioseguridad.

**Tabla 17.** Edad y Genero de los propietarios entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los propietarios cumplan con los protocolos de bioseguridad de los establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla.

<b>Rango de edad</b>				
	39	56	31	
<b>Cantidad</b>	1	1	2	
<b>Total</b>				<b>4</b>
<b>Genero</b>				
Masculino	0	1	0	0
Femenino	1	0	1	1
<b>Total</b>				<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de rango de edades de las encuestas realizadas a los propietarios de los establecimientos de hospedaje se obtuvo, el 2% tiene 31 años. Además del género el 2% son femenino, en total de 4 propietarios.

**Tabla 18.** Nivel de instrucción de los propietarios entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los propietarios cumplan con los protocolos de bioseguridad de los establecimientos de hospedaje de la provincia Zarumilla.

<b>Nivel de institución</b>	<b>Cantidad</b>
Secundaria	1
Primaria	1
Superior	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia.

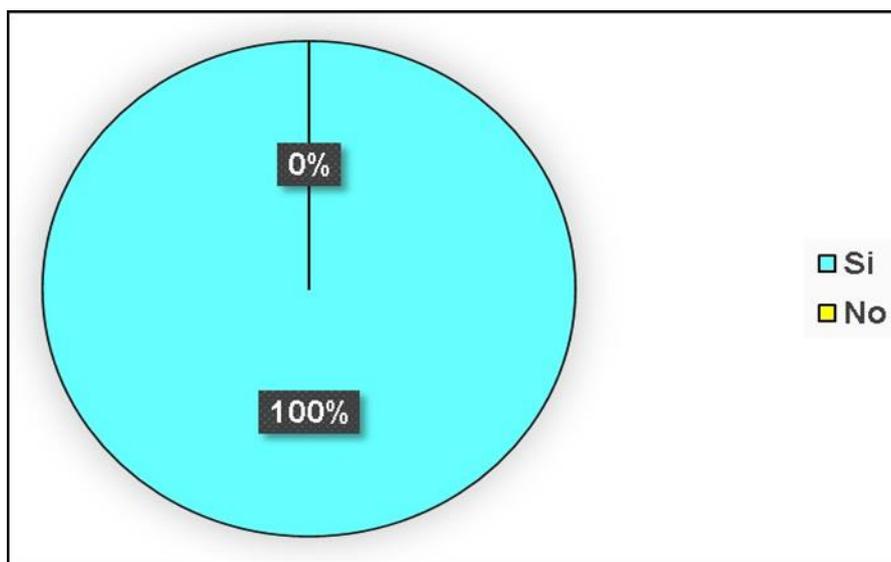
De acuerdo con los resultados de nivel de institución de las encuestas realizadas a los propietarios de los establecimientos de hospedaje se obtuvo, el 2% cuentan con superior.

**Tabla 19.** Usted y sus trabajadores conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 12.** Usted y sus trabajadores conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios



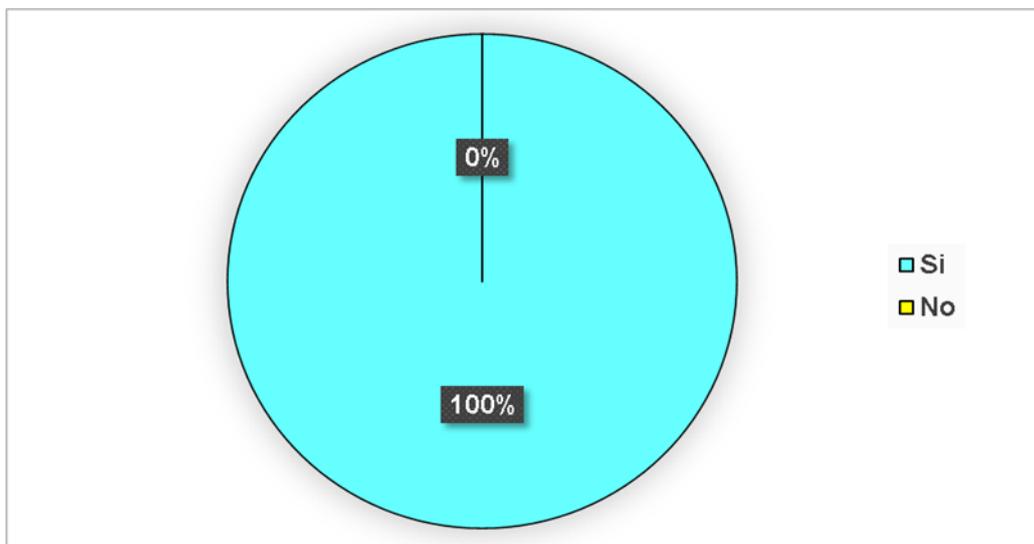
Tal como se observa en la Figura N° 12, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios.

**Tabla 20.** Usted considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 13.** Usted considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad



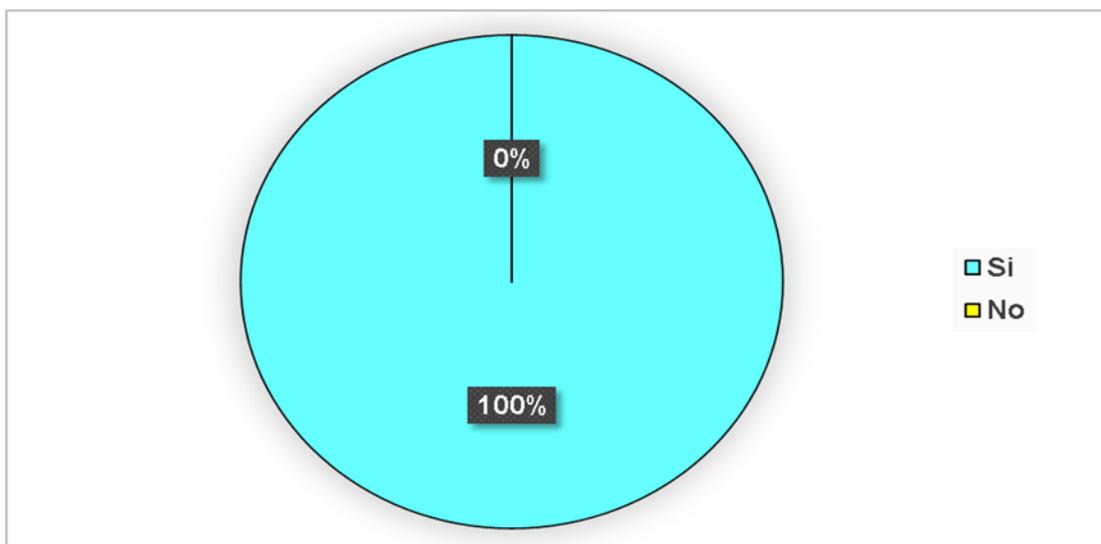
Tal como se observa en la Figura N° 13, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si consideran que los equipos de protección personal son de gran utilidad.

**Tabla 21.** Usted y sus trabajadores están al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 14.** Usted y sus trabajadores están al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento



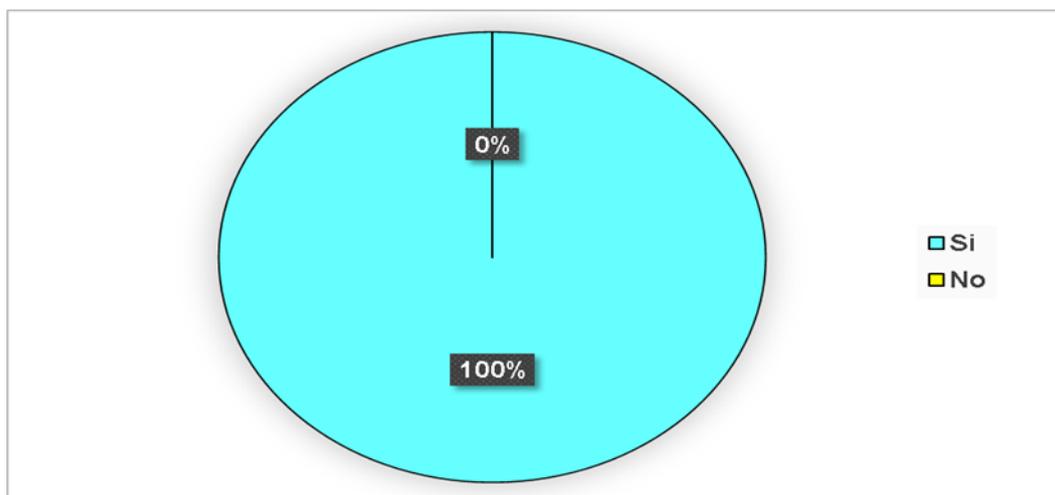
Tal como se observa en la Figura N° 14, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si que están al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento.

**Tabla 22.** Usted y sus trabajadores están informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 15.** Usted y sus trabajadores están informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción.



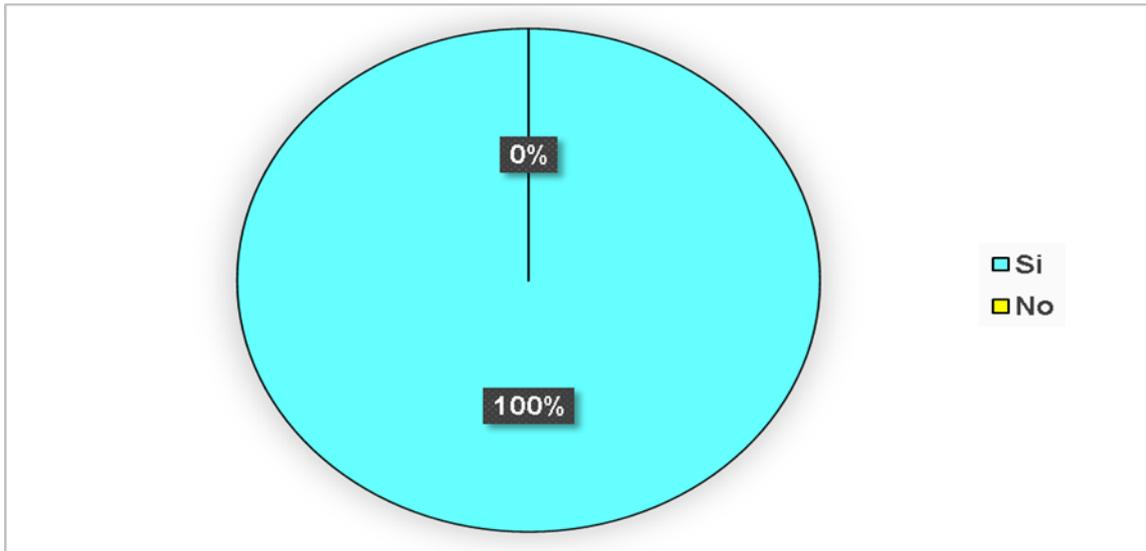
Tal como se observa en la Figura N° 15, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si están informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción.

**Tabla 23.** Usted y sus trabajadores aseguran que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y revisan que este en buena condición

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 16.** Usted y sus trabajadores aseguran que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y revisan que este en buena condición



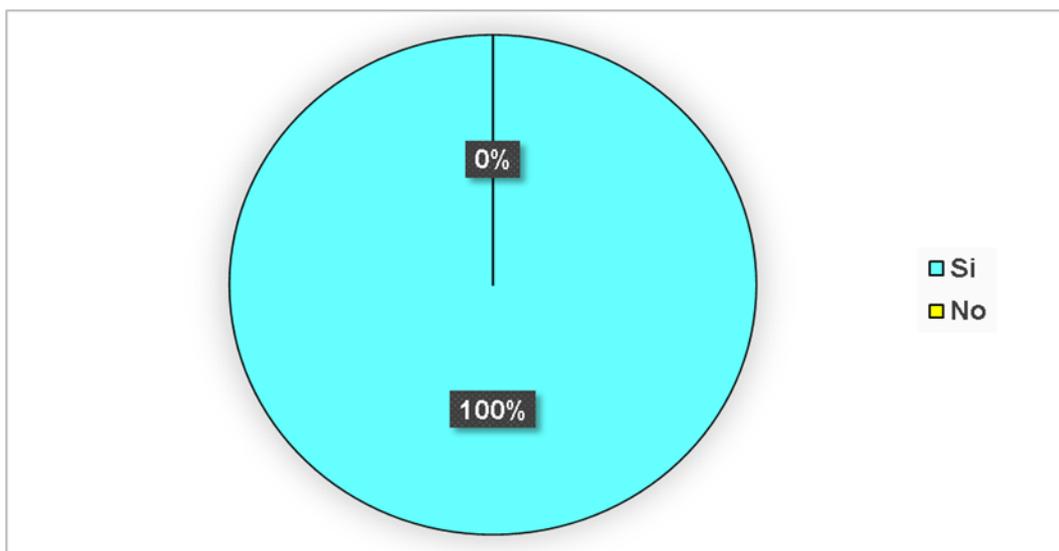
Tal como se observa en la Figura N° 16, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si aseguran que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y revisan que este en buena condición.

**Tabla 24.** Usted está al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo que realizan sus trabajadores

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 17.** Usted está al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo que realizan sus trabajadores



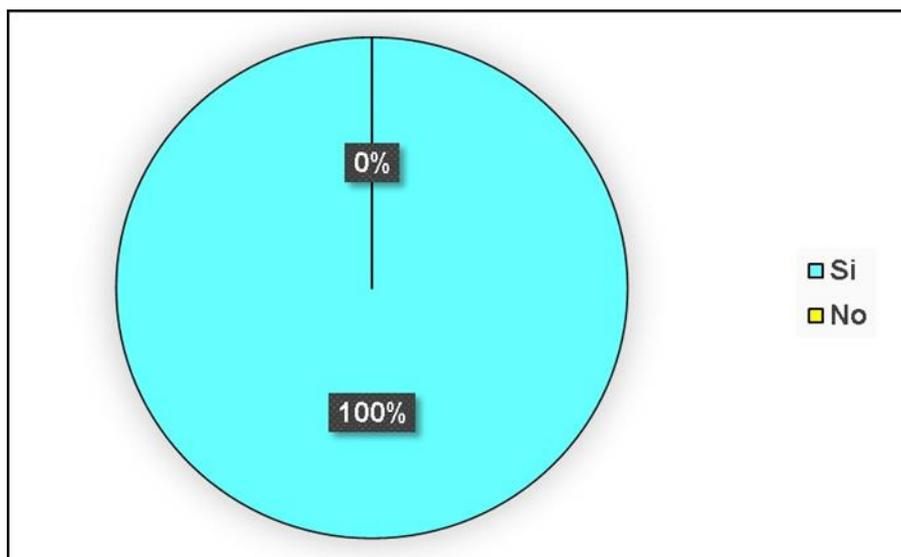
Tal como se observa en la Figura N° 17, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si están al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo que realizan sus trabajadores.

**Tabla 25.** Usted conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 18.** Usted conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping



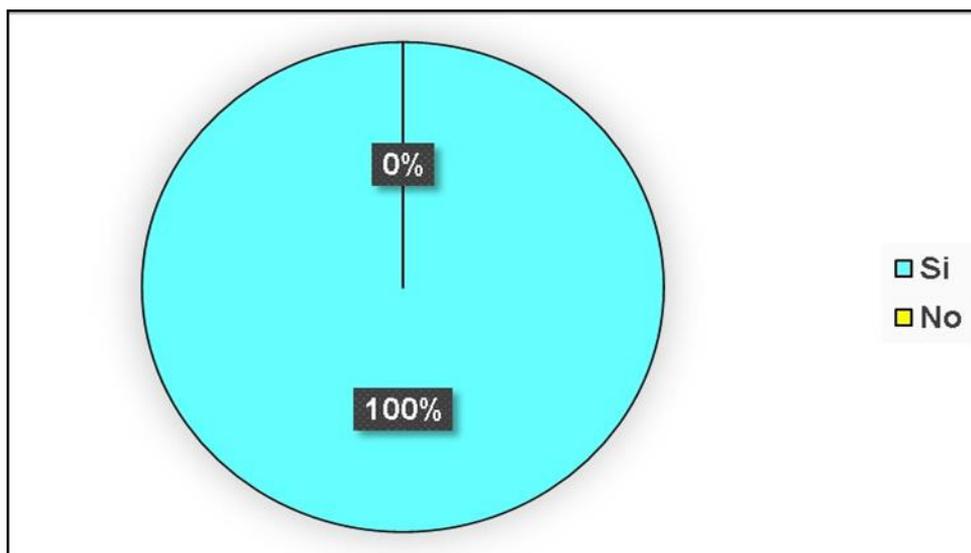
Tal como se observa en la Figura N° 18, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si conocen las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping.

**Tabla 26.** Usted y sus trabajadores respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 19.** Usted y sus trabajadores respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje



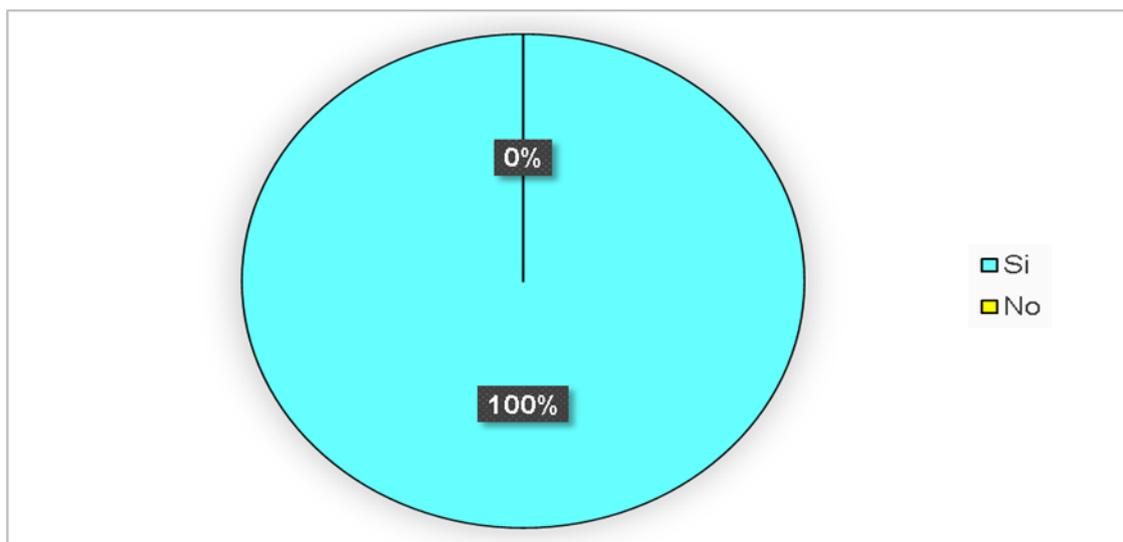
Tal como se observa en la Figura N° 19, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias.

**Tabla 27.** Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 20.** Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada



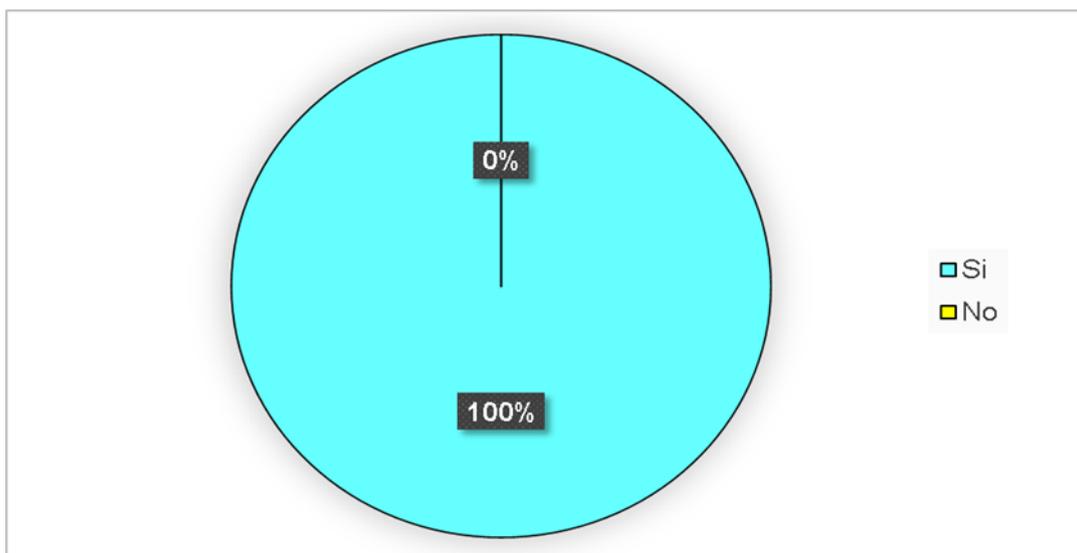
Tal como se observa en la Figura N° 20, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada.

**Tabla 28.** Usted verifica si sus trabajadores realizan la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 21.** Usted verifica si sus trabajadores realizan la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo



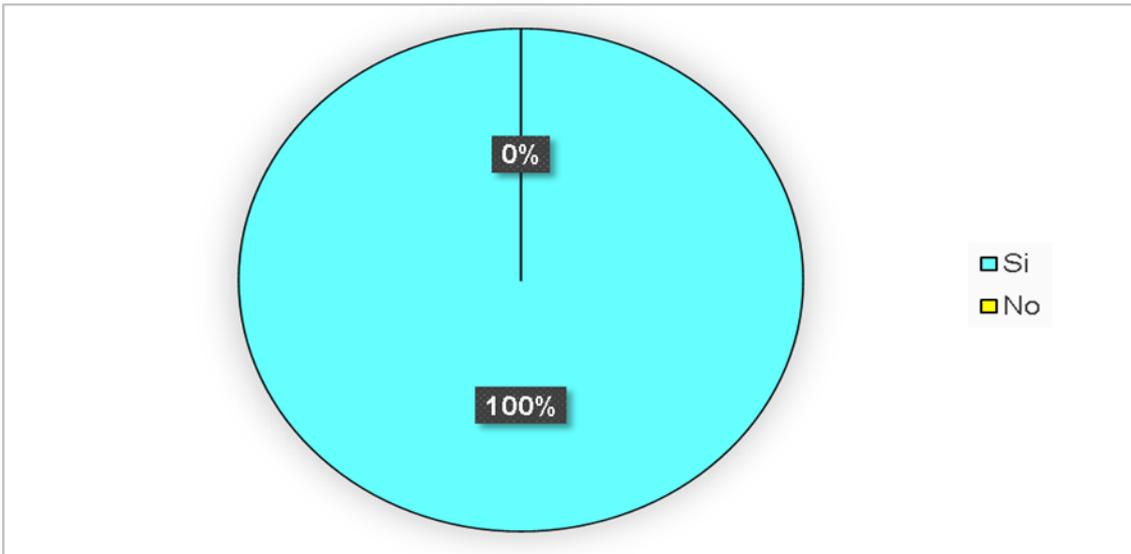
Tal como se observa en la Figura N° 21, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si verifican que sus trabajadores realizan la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo.

**Tabla 29.** Sus trabajadores le hacen saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 22.** Sus trabajadores le hacen saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños



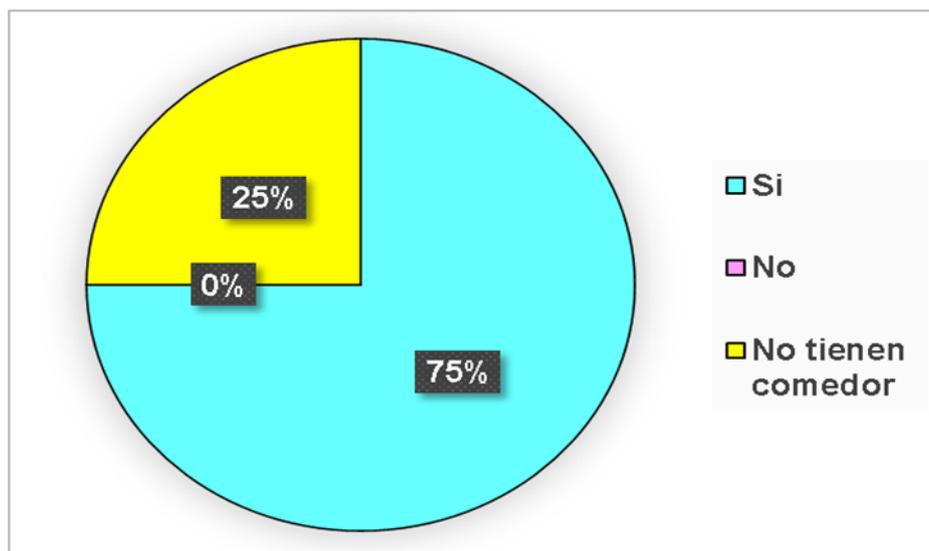
Tal como se observa en la Figura N° 22, el 100% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran con respuesta a un Si que sus trabajadores le hacen saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños.

**Tabla 30.** Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan al comedor sobre los protocolos sanitarios

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
No tienen comedor	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 23.** Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan al comedor sobre los protocolos sanitarios



Tal como se observa en la Figura N° 23, el 75% del total de la entrevista a los propietarios de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que, Si informan a los huéspedes que llegan al comedor sobre los protocolos sanitarios, así también el 25% de propietarios hoteleros opinaron que no cuentan con comedor.

**c) Resultados para el objetivo específico 3:**

Conocer las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla.

**Tabla 31.** *Edad y Genero de los huéspedes entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los huéspedes conozcan las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla.*

<b>Rango de edad</b>					
	18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 49	50 - 57
<b>Cantidad</b>	26	18	18	18	14
<b>Total</b>	<b>94</b>				
<b>Genero</b>					
Masculino	7	7	7	7	8
Femenino	11	11	12	12	12
<b>Total</b>	<b>94</b>				

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de rango de edades de las encuestas realizadas a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje se obtuvo, el 26% tienen 18 y 25 años. Además del género el 12% son femeninos y el 8% masculinos, en total de 94 huéspedes.

**Tabla 32.** Nivel de institución de los huéspedes entrevistados en los establecimientos de hospedaje, comprobando que los huéspedes conozcan las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla.

<b>Nivel de Institución</b>	<b>Cantidad</b>
Primaria incompleta	2
Secundaria incompleta	3
Nivel universitario incompleto	21
Primaria completa	4
Secundaria completa	28
Graduado	36
<b>Total</b>	<b>94</b>

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados de nivel de institución de las encuestas realizadas a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje se obtuvo, 36% son graduados, 28% secundaria completa.

## Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias

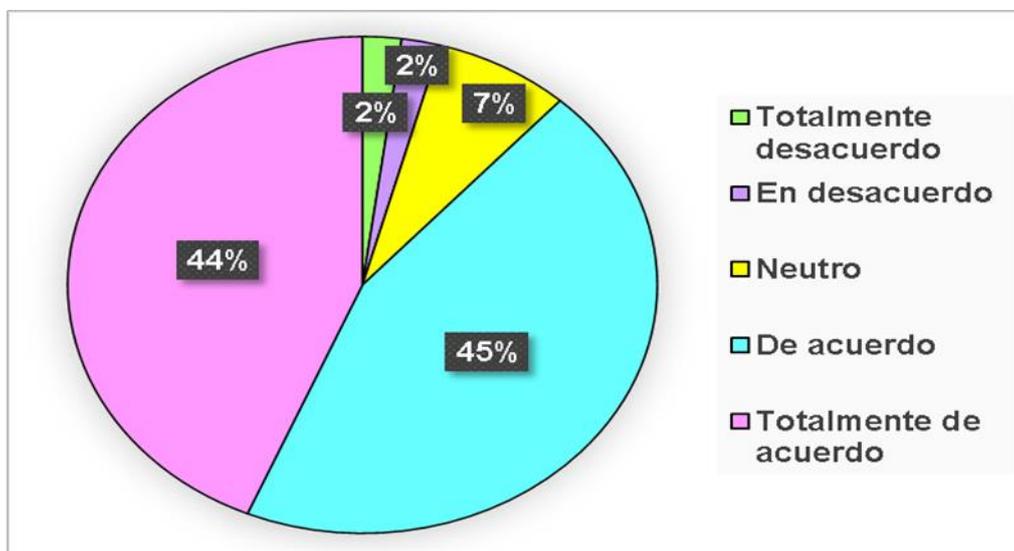
### Indicador 1: Instalaciones y servicios

**Tabla 33.** Conoce las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en el lugar donde se está hospedando

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	2	2%
Neutro	7	7%
De acuerdo	42	45%
Totalmente de acuerdo	41	44%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 24.** Conoce las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en el lugar donde se está hospedando



Tal como se observa en la Figura N° 24, el 45% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están de acuerdo que conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios, así también el

44% de huéspedes opinaron que están totalmente de acuerdo, el 7% en neutro, el 2% en desacuerdo y el otro 2% en totalmente desacuerdo.

### Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias

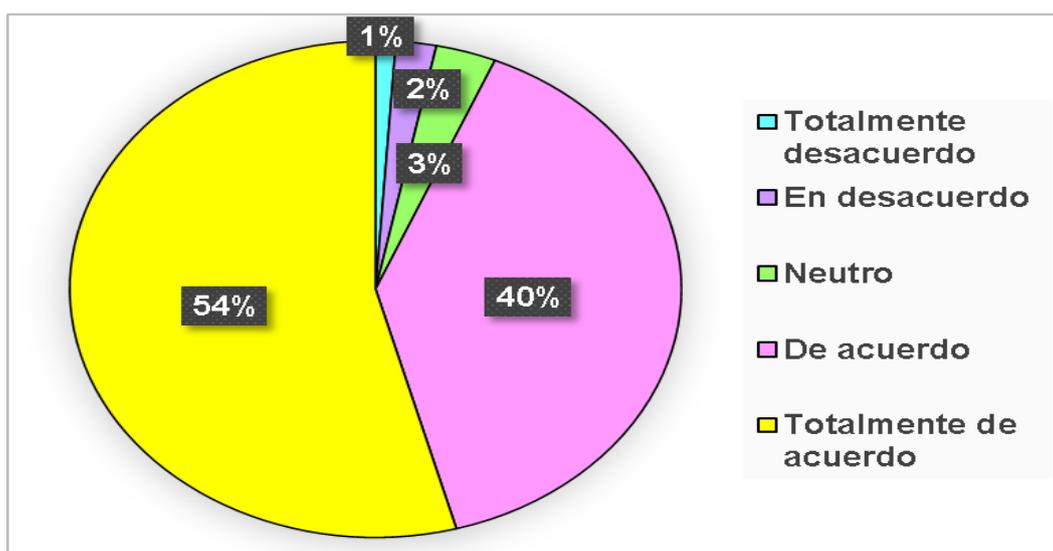
#### Indicador 2: Servicio de salón

**Tabla 34.** Tiene conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón del establecimiento de hospedaje

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	2	2%
Neutro	3	3%
De acuerdo	37	39%
Totalmente de acuerdo	51	54%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 25.** Tiene conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón del establecimiento de hospedaje



Tal como se observa en la Figura N° 25, el 54% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo que tienen conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón, así también el 40% de huéspedes opinaron que están de acuerdo, el 3% en neutro, el 2% en desacuerdo y el otro 1% está totalmente desacuerdo.

### Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias

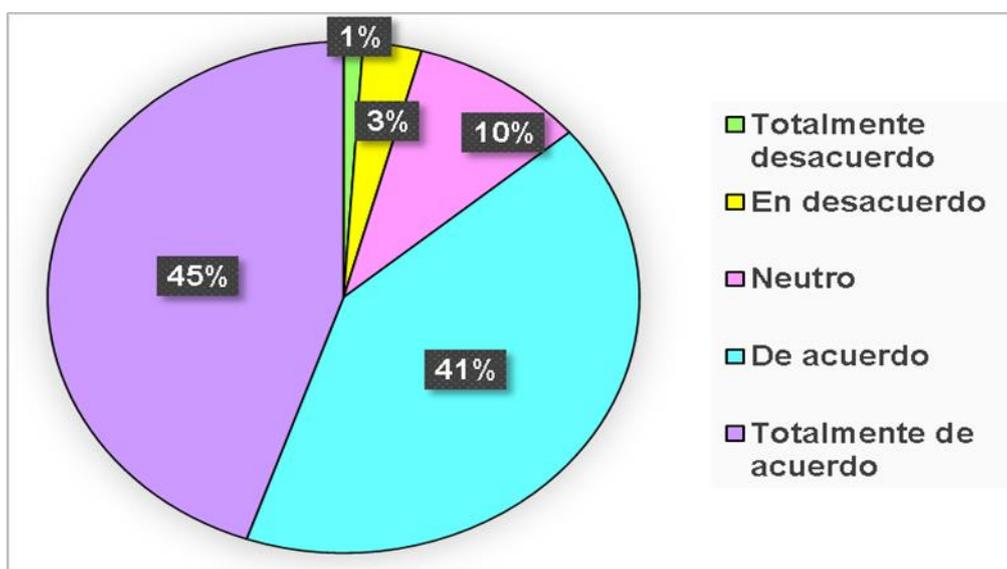
#### Indicador 3: Higiene y saneamiento

**Tabla 35.** Conoce si existe un plan de higiene y saneamiento del establecimiento de hospedaje.

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	3	3%
Neutro	9	10%
De acuerdo	39	41%
Totalmente de acuerdo	42	45%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 26.** Conoce si existe un plan de higiene y saneamiento del establecimiento de hospedaje



Tal como se observa en la Figura N° 26, el 45% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo que, si existe un plan de higiene y saneamiento, así también el 41% de huéspedes opinaron que están de acuerdo, el 10% en neutro, el 3% en desacuerdo y el otro 1% está totalmente desacuerdo.

## Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias

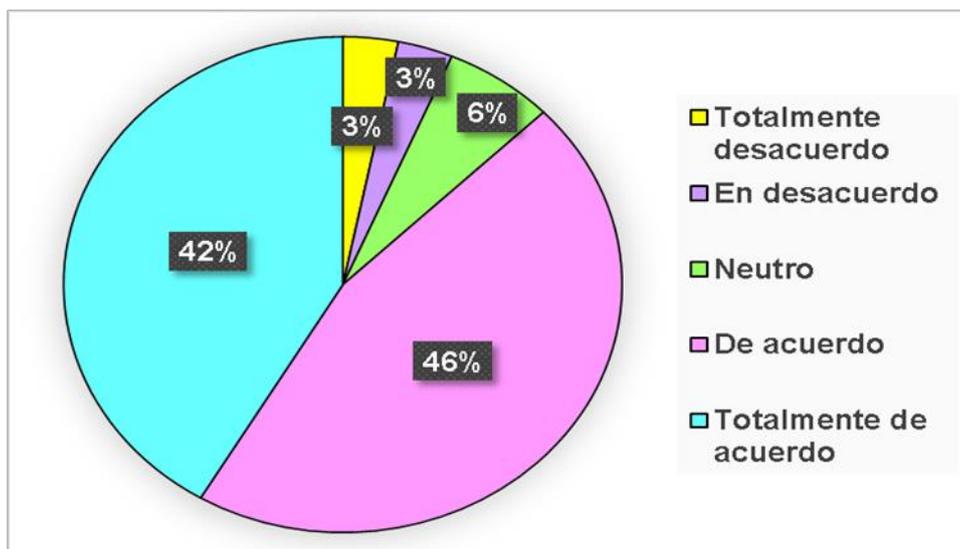
### Indicador 4: Equipos de protección personal

**Tabla 36.** Considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad para el personal de limpieza

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	3	3%
En desacuerdo	3	3%
Neutro	6	6%
De acuerdo	43	46%
Totalmente de acuerdo	39	41%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 27.** Considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad para el personal de limpieza



Tal como se observa en la Figura N° 27, el 46% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están de acuerdo que consideran que los equipos de protección personal son de gran utilidad, así también el 42% de huéspedes opinaron que están totalmente de acuerdo, el 6% en neutro, el 3% en desacuerdo y el otro 3% está totalmente desacuerdo.

## Dimensión 2. Protocolos de Áreas Públicas

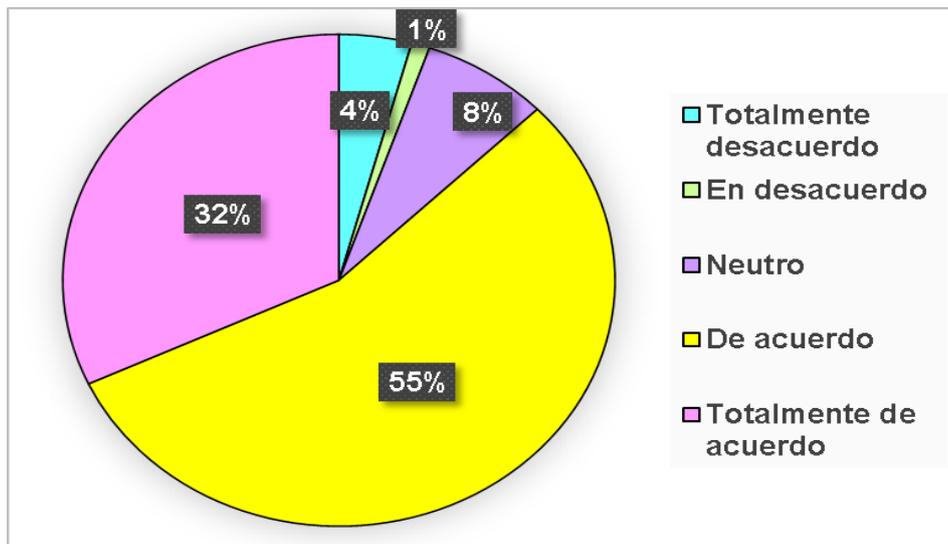
### Indicador 1: Área de seguridad

**Tabla 37.** Considera que es importante un protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento hotelero

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	4	4%
En desacuerdo	1	1%
Neutro	7	7%
De acuerdo	52	55%
Totalmente de acuerdo	30	32%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 28.** Considera que es importante un protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento hotelero



Tal como se observa en la Figura N° 28, el 55% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están de acuerdo que es importante un protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento hotelero, así también el 32% de huéspedes opinaron que están totalmente de acuerdo, el 8% en neutro, el 4% está totalmente desacuerdo y el otro 1% en desacuerdo.

## **Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas**

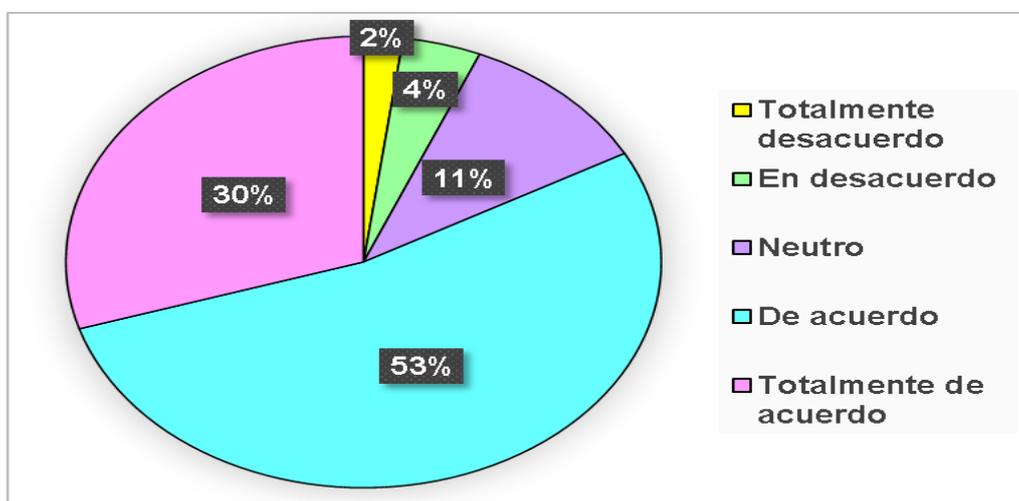
### **Indicador 2: Área de recepción**

**Tabla 38.** Está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción donde se hospeda

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	4	4%
Neutro	10	11%
De acuerdo	50	53%
Totalmente de acuerdo	28	30%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 29.** Está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción donde se hospeda



Tal como se observa en la Figura N° 29, el 53% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están de acuerdo sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción, así también el 30% de huéspedes opinaron que están totalmente de acuerdo, el 11% en neutro, el 4% en desacuerdo y el otro 2% está totalmente desacuerdo.

## Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas

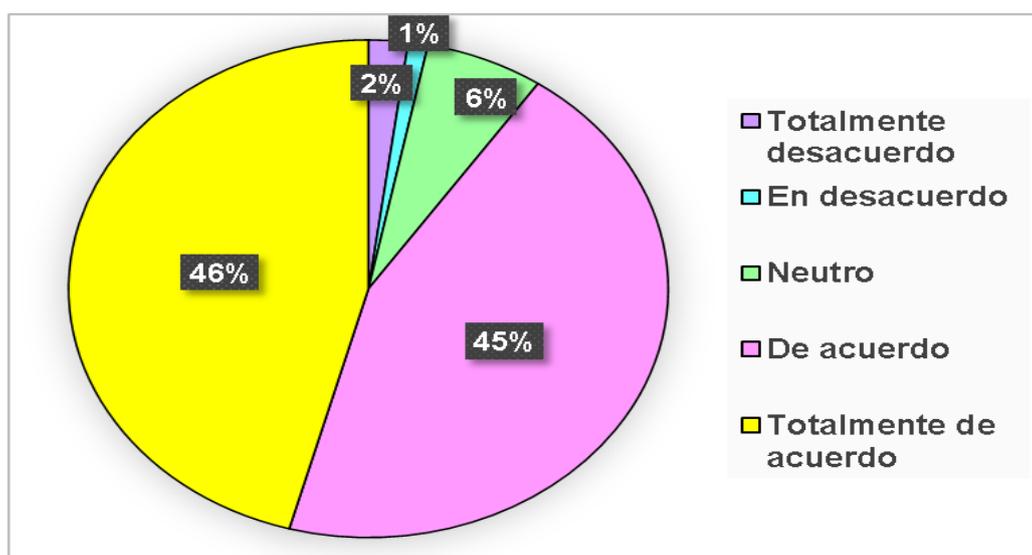
### Indicador 5: Área de housekeeping

**Tabla 39.** Considera que el área de housekeeping y todo su personal cumplan con los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a realizar mantenimiento en su habitación

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	1	1%
Neutro	6	6%
De acuerdo	42	45%
Totalmente de acuerdo	43	46%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 30.** Considera que el área de housekeeping y todo su personal cumplan con los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a realizar mantenimiento en su habitación



Tal como se observa en la Figura N° 30, el 46% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo que el área de housekeeping y todo su personal cumplen con los protocolos de bioseguridad, así también el 45% de huéspedes opinaron que están de acuerdo, el 6% en neutro, el 2% está totalmente desacuerdo y el otro 1% en desacuerdo.

## Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas

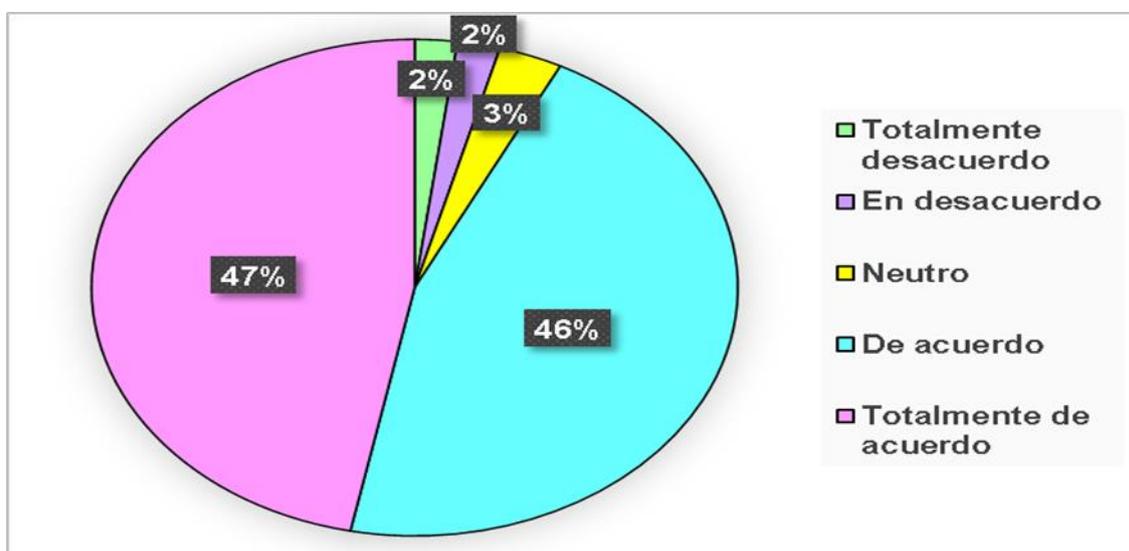
### Indicador 7: Playa de estacionamiento

**Tabla 40.** Informan a otros huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	2	2%
Neutro	3	3%
De acuerdo	43	46%
Totalmente de acuerdo	44	47%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 31.** Informan a otros huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada



Tal como se observa en la Figura N° 31, el 47% del total de la encuesta a los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, para esta investigación consideran que están totalmente de acuerdo que informan a otros huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada, así también el 46% de huéspedes opinaron

que están de acuerdo, el 3% en neutro, el 2% en desacuerdo y el otro 2% están totalmente desacuerdo.

## 4.2 Discusión

### Para el objetivo específico 1:

Con respecto al **Objetivo Específico 1**, *Evaluar el conocimiento y percepción de riesgo laboral del personal de servicio sobre los protocolos de bioseguridad*; fue necesario conocer la variable Percepción del Riesgo Laboral.

El servicio en el sector alojamiento se caracteriza por permanente comunicación con el huésped, esto impacta en la percepción (cómo percibimos la realidad) del riesgo laboral; este es un proceso cognitivo que evalúa una situación o actividad de riesgo. Es un proceso mental que puede decir rápidamente si un evento es riesgoso, su probabilidad y la gravedad de sus consecuencias. sin embargo, los empleadores deben hacer esfuerzos reales para minimizar el riesgo ya que no solo impactará en el bienestar de los trabajadores sino también en la calidad de los mismos servicios.

Es así que los trabajadores del sector hotelero que laboran en la provincia de Zarumilla, el 75% tienen la percepción de riesgo laboral contagiarse del covid-19 durante su trabajo, tal como se observa en la Figura N° 6. De la misma manera los gerentes de los establecimientos como parte del personal que labora en los establecimientos manifestaron que si al 100% le preocupa contagiarse del Covid-19.

Se puede afirmar que las condiciones de trabajo durante la Pandemia fueron de riesgo laboral, que, a pesar del temor por parte de los trabajadores y gerentes, estas condiciones fueron toleradas, por la remuneración económica, que, en tiempos difíciles, de alguna u otra manera se tenía que aceptar.

Asimismo, estas personas contaban con equipos de protección personal que son de gran utilidad en los establecimientos de hospedaje, para evitar los contagios que se enfrentaban día a día, como se observa en la Figura N° 2, totalmente de acuerdo (88%). De esta manera también los gerentes de los establecimientos

afirman al 100% que los equipos de protección personal son de gran utilidad (Figura N° 13).

El equipo de protección personal debe continuar en uso en estos tiempos Post Pandemia, estar disponible para los trabajadores del establecimiento, debe incluir: mascarillas, anteojos, guantes desechables, delantales (desechables) y blusa manga larga (desechable), además del alcohol en gel en partes estratégicas del lugar, para evitar contagios de cualquier tipo de enfermedades y los trabajadores se sientan seguros al realizar su labor. (OMS, 2020)

En ese sentido se afirma que los trabajadores conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en los establecimientos de hospedaje, están de acuerdo en un 75% (Figura N° 1) y de la misma manera los gerentes de los establecimientos reafirmaron la respuesta (100%) indicando que si tienen conocimiento (Figura N° 12).

De esta manera se coincide con la investigación de Saumell, realizar un **Programa de Higiene y Seguridad sobre los Riesgos Laborales para el Personal de Limpieza del Hotel Howard Johnson – Villa Carlos Paz, Córdoba - Argentina**. Quien pretende crear una cultura de prevención dentro de la organización donde se respete a todos los niveles el derecho a un ambiente de trabajo seguro y saludable. (Guillermo Enrique, 2020)

### **Para el objetivo específico 2:**

En relación con el **Objetivo Especifico 2**, *Comprobar que el propietario de los establecimientos de hospedaje cumpla con los protocolos de bioseguridad*; fue inevitable entender la variable Nivel de Conocimiento sobre los Protocolos de Bioseguridad.

Para poder comprender los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de hospedaje, se habla de los problemas que azotan a todas las actividades humanas y turísticas ante la presencia del coronavirus, por eso, se debe evitar estar en lugares con poca ventilación, lo ideal sería estar en un ámbito libre y ventilado. El personal que labora en estas áreas deberá comportarse profesionalmente ya que tendrá conocimientos para identificar los factores de riesgo en su trabajo que

laboran a diario y deberá seguir las medidas generales como: el lavado de manos al menos cada tres horas, mantener una distancia física de dos metros y usar una cubierta facial permanente. (OMS, 2020)

De esta manera los gerentes de los establecimientos expresaron que junto a sus trabajadores están al tanto de los protocolos de bioseguridad (100%), tal como indica la Figura N° 14; mientras que los huéspedes expresaron (55%) está de acuerdo con la importancia del protocolo de bioseguridad para el establecimiento hotelero, así como se observa en la Figura N° 28.

Se infiere que, en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, durante la Pandemia los gerentes aplicaron protocolos de bioseguridad, ya que de esta manera garantizaban la seguridad y salud de sus trabajadores y clientes.

Se averiguó a los propietarios hoteleros si sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento acerca de los protocolos sanitarios para su registro de entrada, como primera acción antes de ingresar al establecimiento y la respuesta fue afirmativa al 100%, tal como se observa en la Figura N° 20; así mismo se comprobó con las respuestas de los huéspedes, quienes manifestaron que si les informan al llegar a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada en un 46% y 47% estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, tal como se ve en la Figura N° 31.

Es tan importante poder informar al huésped los protocolos de bioseguridad (limpieza y desinfección) del establecimiento hotelero para que el cliente logre cumplir con lo establecido con total normalidad y así pueda preservar su salud y seguridad, así también cuida a los demás y reduce la propagación del virus en la actividad turística,

Además, los huéspedes consideran que el área de housekeeping y todo el personal de los establecimientos de hospedaje cumplen con los protocolos de bioseguridad como se observa en la Figura N° 30, estando totalmente de acuerdo y de acuerdo en un 46% y 45% respectivamente.

El personal de housekeeping debe continuar con la limpieza y el mantenimiento general ya que la limpieza de las habitaciones y otras funciones de limpieza, se

debe seguir las medidas básicas de protección y precaución en estos tiempos de Post Pandemia. Los trabajadores de limpieza deben tener entrada a cantidades suficientes de desinfectantes y otros equipos, para así seguir las instrucciones de seguridad del elaborador durante la preparación y manipulación. (OMS, 2020)

De esta manera se afirma que se debe prevenir la propagación de infecciones virales, es por eso que se debe limpiar y desinfectar con precisión todas las superficies y objetos que se tocan con regularidad, tanto los trabajadores como los huéspedes.

En este aspecto, el personal del hotel, afirman que limpian y desinfectan todos los ambientes de oficina y otras áreas de trabajo, estando totalmente de acuerdo un 100% (Figura N° 5), y de la misma forma los gerentes de los establecimientos ratifican la respuesta (100%) explicando que si verifican a sus trabajadores realizando la limpieza y desinfección de todos los ambientes de las oficinas y áreas de trabajo (Figura N° 21).

De igual modo se coincide con la investigación de Alegría y Bernedo (2020); **Implementación y Ejecución del Nuevo Protocolo Hotelero ante la Covid-19 en el Hotel Selina, Arequipa-2020**. Llegaron a la siguiente conclusión, que, al implementar adecuadamente todos los procesos sanitarios de bienvenida, estancia y salida de huéspedes y colaboradores, se ha logrado prevenir la propagación de este virus que está afectando hoy en día a toda la sociedad. De la misma manera formularon algunas recomendaciones para resguardar la salud de los huéspedes y colaboradores, así como enaltecer la calidad del servicio fomentando así, el cumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos por el Gobierno Central. (Alegría Torres y Bernedo Caytano, 2021)

### **Para el objetivo específico 3:**

En cuanto al Objetivo Especifico 3, *Conocer las Medidas Preventivas Sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla*; también fue preciso terminar de comprender la variable Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad.

Los hoteles son lugares donde los huéspedes y los empleados interactúan estrechamente. Durante la pandemia cada uno de ellos debían de practicar las medidas preventivas de protección contra el COVID-19, incluyendo higiene de manos, distanciamiento físico, no tocarse ojos, nariz y boca, altas precauciones contra la tos y estornudos, uso de mascarillas, paños o batas médicas y el aislamiento según sea necesario al regresar. Se debe informar a los huéspedes que están hospedados y que hayan completado su estadía, deben someterse a pruebas de laboratorio en caso desarrollan síntomas de sospecha de coronavirus y si dan positivo en la prueba de SARS-CoV-2, debían de comunicarse con las autoridades locales de inmediato e informarles que estaban en el hotel u otro alojamiento en régimen de residencia. (OMS, 2020)

En consecuencia, de la encuesta aplicada a los huéspedes para conocer las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en el lugar donde se está hospedando, Figura N° 24, se logra como respuesta de los encuestados presentando que tiende estar de acuerdo un 45% y totalmente de acuerdo un 44%. Así también lo manifestaron los trabajadores de los hoteles, en un 75% indicaron que estuvieron de acuerdo con las medidas sanitarias vigentes en ese tiempo. De la misma manera los propietarios hoteleros en su totalidad 100% comentaron que junto a sus trabajadores han conocido y cumplido las medidas sanitarias vigentes en esos años.

De acuerdo a la información encontrada en campo se puede corroborar con el documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (2020), Frente a la Pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el capítulo de Prevención y mitigación del COVID-19, es interesante el planteamiento de la **Formación y comunicación durante las horas laborales**. Por ejemplo: capacitar a la dirección, a los trabajadores y a sus representantes sobre las medidas adoptadas para prevenir el riesgo de exposición al virus y sobre cómo actuar en caso de infección por la COVID-19; proporcionarles formación sobre el uso, mantenimiento y eliminación correctos de los equipos de protección personal; mantener una comunicación periódica con los trabajadores con información actualizada sobre la situación en el lugar de trabajo, la región o el país. (Papandrea, 2020)

La investigación permitió conocer si el huésped está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción donde se hospeda, se observa en la Figura N° 29, que el 53% de clientes encuestados estuvieron de acuerdo; así mismo los trabajadores de los establecimientos de hospedaje en un 75% manifestaron que están totalmente de acuerdo y son informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias, tal como se expresa en la Figura N° 3.

Así también en el caso del hotel Casa Andina Standard de Miraflores (Lima-Perú) a partir de la pandemia COVID-19, para proceder con el check in, indicaban a los huéspedes registrarse y enviar sus documentos de forma virtual, de manera que los colaboradores procedían a cumplir con las buenas prácticas de bioseguridad de acuerdo a la normativa. También utilizaron las bolsas ziplock para desinfectar el dinero de los pagos en efectivo, además los colaboradores sugerían que los pagos se realizaran por transferencias bancarias. (Orihuela Ramos y Silva Cruzado, 2020)

Se averiguó que los trabajadores de los hoteles conocen las medidas preventivas y el equipamiento que deben utilizar el personal que labora en el área de housekeeping, la Figura N° 4 indica que están totalmente de acuerdo en un 88%; así mismo se afirma lo expuesto por los colaboradores, cuando los propietarios hoteleros en un 100% manifestaron que conocen las medidas preventivas y el equipamiento del personal de housekeeping, Figura N° 18.

De acuerdo al estudio, el Gobierno de Honduras, 2020; estableció un protocolo de Bioseguridad por motivo de la Pandemia de COVID-19 para Hoteles grandes; donde indica que el personal de limpieza deberá utilizar su equipo de protección persona (EPP) y tras cada limpieza y desinfección se deberán desechar los guantes de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos. (Social S. d., 2020)

En este sentido, en nuestra realidad peruana los establecimientos hoteleros emplearon el protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19, para hoteles categorizados y aprobados a través de la Resolución Ministerial N° 080-2020. MINCETUR. El referido documento establece medidas preventivas para evitar el contagio de coronavirus en las instalaciones de los hoteles categorizados. Al

mismo tiempo, buscó proteger la salud de los colaboradores, clientes y proveedores; además de fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del Covid-19. (MINCETUR, 2018)

Y Finalmente según la investigación de Yugcha, fue examinar los establecimientos con formularios de verificación de la implementación del acuerdo general sobre las medidas de bioseguridad de los establecimientos de alojamiento otorgado por MINTUR, se pudo determinar el objetivo de estudio, los huéspedes prefieren hospedarse en hoteles que cumplan con los protocolos necesarios para esquivar la propagación del covid – 19. (Yugcha Casa, 2020)

## 6. CONCLUSIONES

1. El nivel de conocimiento del personal que labora en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla en relación a los protocolos de bioseguridad frente al Covid 19 es alto, por consiguiente, la percepción de riesgo laboral es moderada.
2. Los trabajadores de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla tienen un nivel alto de conocimiento de los protocolos de bioseguridad establecidas en las normas durante el Estado de Emergencia Nacional a causa de la Pandemia del Covid 19; ello con el propósito de minimizar los riesgos laborales, ya que esto no sólo afectaría al bienestar de los trabajadores y sus familias, sino también a la calidad del propio servicio.
3. Los propietarios de los establecimientos de hospedaje cumplen con los protocolos de bioseguridad en un nivel medio, ya que estuvieron al tanto del acatamiento de las medidas preventivas establecidas por el estado para la prevención y protección del Covid 19, pero fue deficiente en brindar información a los huéspedes, ya que no se evidencia material informativo como paneles o banner donde explique el procedimiento para cumplir los protocolos de bioseguridad y evitar el contagio del virus durante la estadía en un establecimiento hotelero.
4. Las medidas preventivas sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, fue establecer protocolos en las áreas públicas y administrativas, como medida preventiva los empleados y los huéspedes han evitado el contacto físico para prevenir la enfermedad del coronavirus, también han realizado el lavado de manos, el uso de mascarilla y el distanciamiento social.

## 7. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad de la Provincia de Zarumilla que haga las coordinaciones con la Universidad Nacional de Tumbes para la firma de convenio y se pueda dar capacitaciones a los hoteleros, desarrollando cursos, entre ellos, de actualización acerca de los protocolos de bioseguridad, para que los trabajadores hoteleros mantengan un ambiente de trabajo saludable y seguro.
2. A los trabajadores que laboran en los establecimientos de hospedaje, para que continúen con las medidas preventivas sanitarias debido al incremento de enfermedades respiratorias; de tal modo que la higiene y el saneamiento deben ser más importantes que antes, es así, que se debe ofrecer a los huéspedes ambientes saludables y seguros.
3. Los propietarios de los establecimientos de hospedaje deben exigir a sus trabajadores el correcto uso del equipo de protección personal (cuando exista riesgo de contagio) para que no se expongan a enfermedades. Además, debe supervisar constantemente el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad antes, durante y después del servicio.
4. A los huéspedes que sigan las recomendaciones de los protocolos de bioseguridad y medidas sanitarias determinados por los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla, ya que es importante proteger la salud y el bienestar de los trabajadores y visitantes

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegria Torres, M. A., & Bernedo Caytano, C. C. (2021). *Implementacion y ejecucion del nuevo protocolo hotelero ante la covid-19 en el hotel Selina, Arequipa-2020*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Alonso Serna, D. K. (2021). *Percepción*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Alvarez Panta, C. J. (2020). *Plan de bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del covid-19 en Hotel y Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020*. Trujillo : Universidad Privada del Norte .
- Bettini, J., Levy, D., & Moura, C. (1 de Julio de 2020). *BID Mejorando Vidas*. Obtenido de [www.iadb.org/en](http://www.iadb.org/en): <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/los-protocolos-de-bioseguridad-en-el-turismo-tras-la-pandemia/>
- Cámara de Comercio Canadá, P. (14 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://www.canadaperu.org/noticia/swissotel-lima-y-su-certificacion-allsafe>
- Castro Carbonell, J. C. (6 de Agosto de 2020). *Turiweb*. Obtenido de Noticias de Turismo y Viajes: <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>
- Chavarría Mendoza, J. K. (2021). *Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención de COVID-19*. Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- CONAREME, C. N. (2021). *Protocolo de bioseguridad en prevención del COVID-19*. Lima: Consejo Nacional de Residencia Médico Ley N° 30453.
- Dávila Malpartida, A. D. (2020). *El teletrabajo en los hoteles ante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 en el mercado de Lima, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- De Marzo Sanchez, G. A. (2020). *Estudio del impacto del covid 19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, departamento de Lima - Perú, 2020*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- DIRCETUR, D. d. (2018). *Base de datos de Categorización de Establecimientos de Hospedaje*. Tumbes: Dirección de Comercio Exterior y Turismo.
- González, A. (2021). *Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, Provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-COV-2*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Guillermo Enrique, S. (2020). *Programa de Higiene y Seguridad sobre los riesgos laborales para el personal de limpieza del Hotel Howard Johnson – Villa Carlos Paz, Córdoba*. Córdoba: Universidad Empresarial Siglo 21.
- Hoyos Martínez, Y. (s.f.). *Determinantes de la percepción de riesgos hacia la covid-19 en una muestra de estudiantes universitarios*. La Habana : Universidad de La Habana.
- Lúdica, C. e. (7 de Febrero de 2021). *Ludo Prevencion Perú*. Obtenido de <https://ludoprevencionperu.com/2021/02/07/percepcion-de-riesgos-laborales-3-aspectos-claves/>
- Martínez González, J. S. (2020). *Tipos de conocimiento*. Mexico : Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- MINCETUR, M. d. (2018). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje* . Lima: Plataforma del Estado Peruano .
- Ministerio de Vivienda, C. y. (2019). *Resolución Ministerial N° 005 - 2019 - Vivienda*. Lima: gob.pe.
- Miyahira, J. (2020). *Lo que nos puede traer la pandemia*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Narváez Guerrero, E. A. (2020). *Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming*. Quito: Universidad Iberoamericana del Ecuador.
- Navarra, C. U. (2024). *Diccionario Médico Protocolo*. Obtenido de <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/protocolo>
- Novagés. (10 de Mayo de 2020). *Riesgos laborales en la reapertura de hoteles*. Obtenido de <https://www.novages.es/riesgos-laborales-en-la-reapertura-de-hoteles/>
- Oliver Faubel, I., Monfort i Signes, J., & Fuentes Giner, B. (s.f.). *Prevención de Riesgos Laborales: Conceptos Fundamentales*. València: Universitat Politècnica de València.
- OMS, O. M. (2020). *Gestión de la COVID-19 en hoteles y otras entidades del sector del alojamiento*. OMS.
- Orihuela Ramos, S. M., & Silva Cruzado, L. V. (2020). *Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Papandrea, D. (2020). *Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo* . Ginebra: Organización Internacional del Trabajo .
- Pololikashvili, Z. (29 de Julio de 2020). *ONU Turismo* . Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>

- R., F. (11 de Abril de 2020). *National library of medicine* . Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7151426/>
- Social, M. d. (2020). *Limpieza y Desinfección en Servicios de Salud ante la introducción del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) a Colombia*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social .
- Social, S. d. (2020). *Protocolo de Bioseguridad por motivo de la Pandemia de COVID-19 para Hoteles grandes* . Honduras : Gobierno de la República de Honduras .
- TAHUA MONRROY, L. M. (2023). *Riesgos operativos en el sector hotelero*. guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Tenorio Pineda, C. (2 de Agosto de 2020). *Pólemos Portal Jurídico Interdisciplinario* . Obtenido de <https://polemos.pe/conceptos-basicos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-parte-ii/>
- Vallejo Moyano, A. P., & Álvarez Román, J. M. (2021). *Impacto del Covid-19 en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Yugcha Casa, G. M. (2020). *La bioseguridad en la oferta hotelera del cantón*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Zyght. (s.f.). *Zyght HSE Software*. Obtenido de <https://zyght.com/blog/es/covid-19-seguridad-y-salud-laboral-en-peru/>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Diseño de investigación	Métodos y técnicas de investigación	Población / muestra de estudio
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022?</p> <p><b>Específicos:</b></p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, Provincia Zarumilla, 2022</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el conocimiento y percepción de riesgo laboral del personal de servicio sobre los protocolos</li> </ul>	Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas Preventivas Sanitarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones y servicios.</li> <li>- Servicio de salón.</li> <li>- Higiene y saneamiento</li> <li>- Equipos de protección personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Básica</li> <li>- Cualitativa de tipo descriptiva</li> </ul>	<p><b>Métodos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis</li> <li>- Síntesis</li> <li>- Deductivo - Inductivo</li> </ul>	<p>Esta investigación será aplicada al personal de los establecimientos de hospedaje categorizados en la provincia de Zarumilla, quienes se encuentran en edad laboral (de 18 a 50 años).</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolos de Áreas Públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de seguridad</li> <li>- Área de recepción</li> <li>- Área de lobby</li> <li>- Ascensor, escalera y pasadizo.</li> <li>- Área de housekeeping</li> <li>- Área de almacén de equipaje.</li> <li>- Playa de estacionamiento</li> </ul>			

	de bioseguridad.		- Protocolos de Áreas Administrativas y Operativas	- Oficinas y área de trabajo - Vestuarios y baños. - Comedor			
	- Comprobar que el propietario de los establecimientos de hospedaje cumpla con los protocolos de bioseguridad. - Conocer las Medidas Preventivas Sanitarias que se han establecido en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla. -	Percepción del riesgo laboral.	- Inseguridad sanitaria	- Preocupación por el contagio - Preocupación por el contagio a un familiar o amigo - Efecto directo e indirecto			
			- Temor	- Ansiedad - Buscar información para reducir el temor - Plantear estrategias para superar las situaciones temibles			

## Anexo 2. Matriz operacional de variables de investigación.

C	Variable	Dimensión	Indicador(es)	Instrumento
		Medidas Preventivas Sanitarias	- Instalaciones y servicios. - Servicio de salón. - Higiene y saneamiento - Equipos de protección personal.	Cuestionario de Encuesta
	Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad	Protocolos de Áreas Públicas	- Área de seguridad - Área de recepción - Área de lobby - Ascensor, escalera y pasadizo. - Área de housekeeping. - Área de almacén de equipaje. - Playa de estacionamiento - Oficinas y área de trabajo.	Cuestionario de Encuesta
		Protocolos de Áreas Administrativas y Operativas	- Vestuarios y baños. - Comedor	Guía de entrevista
	Percepción del riesgo laboral.	Inseguridad sanitaria	- Preocupación por el contagio - Preocupación por el contagio a un familiar o amigo - Efecto directo e indirecto	Ficha de observación
		Temor	- Ansiedad - Buscar información para reducir el temor - Plantear estrategias para superar las situaciones temibles	Libreta de campo

**Anexo 3. Cuestionario de conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje, 2022**

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas y enunciados, marcando la respuesta con una "X" en la casilla correspondiente, según sea el caso.

**1. Edad:**

18-25       26-33       34-41       42-49       50-57

**2. Género:**

Masculino       Femenino

**3. Nivel de instrucción:**

Primaria incompleta       Primaria completa  
 Secundaria incompleta       Secundaria completa  
 Nivel universitario incompleto       Graduado

<b>A) Totalmente Desacuerdo</b>	<b>B) En Desacuerdo</b>	<b>C) Neutro</b>	<b>D) De Acuerdo</b>	<b>E) Totalmente de Acuerdo</b>			
<b>Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad</b>							
<b>Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias</b>							
			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Conoce las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios.							
Tiene conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón.							
Ha elaborado un plan de higiene y saneamiento.							
Considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad.							
<b>Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas.</b>							
			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Está al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento.							
Está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción.							

Se asegura que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y reviso que este en buena condición.					
Está al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo.					
Conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping.					
Respeto el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje.					
Informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada					
<b>Dimensión 3. Protocolos de áreas administrativas y operativas</b>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo.					
Hace saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños.					
Anuncia al personal sobre las medidas de protocolos de bioseguridad que se deben seguir en el ambiente del comedor					
<b>V2: Percepción del riesgo laboral</b>					
<b>Dimensión 4. Inseguridad sanitaria</b>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
En su puesto de trabajo tiene preocupación por contagiarse del covid-19.					
Le preocupa contagiar a un familiar o amigo.					
Percibe que en su trabajo se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta.					
El riesgo de contagio por covid-19 en el trabajo le genera ansiedad					
<b>Dimensión 5. Temor</b>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19 en su puesto de trabajo.					
Plantea estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19.					

## ANEXO 4: ENTREVISTA A DUEÑOS DE HOTELES

La presente entrevista tiene como finalidad el conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje de la provincia de Zarumilla.

1. **Edad:** \_\_\_\_\_

2. **Sexo:** \_\_\_\_\_

3. **Nivel de Instrucción:** \_\_\_\_\_

### Datos Particulares:

1. ¿Usted y sus trabajadores conocen las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios?
2. ¿Usted y sus trabajadores tienen conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón?
3. ¿Usted ha elaborado un plan de higiene y saneamiento y les ha indicado a sus trabajadores?
4. ¿Usted considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad?
5. ¿Usted y sus trabajadores están al tanto del protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento?
6. ¿Usted y sus trabajadores están informados sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias que hay en el área de recepción?

7. ¿Usted y sus trabajadores aseguran que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y revisan que este en buena condición?
8. ¿Usted está al tanto sobre el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo que realizan sus trabajadores?
9. ¿Usted conoce las medidas preventivas y el equipamiento que debe utilizar el personal de housekeeping?
10. ¿Usted y sus trabajadores respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje?
11. ¿Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada?
12. ¿Usted verifica si sus trabajadores realizan la limpieza y desinfección de todos los ambientes de oficinas y área de trabajo?
13. ¿Sus trabajadores le hacen saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños?
14. ¿Usted y sus trabajadores informan a los huéspedes que llegan al comedor sobre los protocolos sanitarios?
15. ¿Le preocupa o preocupó contagiarse del Covid-19?
16. ¿Usted siente que sus trabajadores tienen preocupación por el contagio del covid – 19?
17. ¿Usted siente que sus trabajadores tienen preocupación por llevar el contagio a un familiar o amigos?

18. ¿Usted percibe que en su trabajo se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta?
  
19. ¿Ha generado ansiedad en sus trabajadores, trabajar durante la pandemia del Covid-19?
  
20. ¿Usted busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19 en sus trabajadores?
  
21. ¿Usted ha planteado estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19?

## ANEXO 5. Cuestionario de Encuesta a los Huéspedes de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas y enunciados, marcando la respuesta con una "X" en la casilla correspondiente, según sea el caso.

**1. Edad:**

18-25     26-33     34-41     42-49     50-57

**2. Género:**

Masculino     Femenino

**3. Nivel de instrucción:**

Primaria incompleta     Primaria completa  
 Secundaria incompleta     Secundaria completa  
 Nivel universitario incompleto     Graduado

A) Totalmente Desacuerdo	B) En Desacuerdo	C) Neutro	D) De Acuerdo	E) Totalmente de Acuerdo			
<b>Nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad</b>							
<b>Dimensión 1. Medidas preventivas sanitarias</b>							
			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
¿Conoce las medidas sanitarias vigentes en relación a instalaciones y servicios en el lugar donde se está hospedando?							
¿Tiene conocimiento sobre las medidas sanitarias vigentes en relación al servicio de salón del establecimiento de hospedaje?							
¿Conoce si existe un plan de higiene y saneamiento del establecimiento de hospedaje?							
¿Considera que los equipos de protección personal son de gran utilidad para el personal de limpieza?							
<b>Dimensión 2. Protocolos de áreas públicas.</b>							
			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
¿Considera que es importante un protocolo de bioseguridad para el área de seguridad del establecimiento hotelero?							
¿Está informado sobre las señaléticas de las medidas preventivas sanitarias en el área de recepción donde se hospeda?							
¿Se asegura que el área de lobby se mantenga con buena ventilación y se da cuenta que esté en buena condición?							

¿Observa el buen estado de higiene y operatividad del ascensor, escalera y pasadizo del hotel?					
¿Considera que el área de housekeeping y todo su personal cumplan con los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a realizar mantenimiento en su habitación?					
¿Respetan el distanciamiento social al momento de la entrega de las pertenencias que están en el área de almacén de equipaje?					
¿Informan a otros huéspedes que llegan a la playa de estacionamiento sobre los protocolos sanitarios para su registro de entrada?					
<b>Dimensión 3. Protocolos de áreas administrativas y operativas</b>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
¿Observa si el personal de limpieza, limpia y desinfecta todos los ambientes de oficinas y otras áreas de trabajo?					
¿Hace saber de manera inmediata cualquier desperfecto de las instalaciones de vestuarios y baños a la recepcionista del hotel?					
¿Le brindan información al momento que llega al comedor sobre los protocolos sanitarios?					
<b>V2: Percepción del riesgo laboral</b>					
<b>Dimensión 4. Inseguridad sanitaria</b>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
¿Considera que los trabajadores hoteleros pueden contagiarse del Covid-19?					
¿Al salir de este establecimiento puede ser portadora del Covid-19 y contagiar a un familiar o amigo?					
¿Percibe que se expone a riesgos de salud de manera directa e indirecta?					
¿Usted considera que durante la pandemia del Covid 19 trabajar en este establecimiento hotelero ha generado ansiedad en sus colaboradores?					
<b>Dimensión 5. Temor</b>					
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
¿Busca información para reducir el temor a tener problemas de salud a causa de contraer COVID 19 en el hotel?					
¿Cree usted que la empresa hotelera ha planteado estrategias para superar las situaciones temibles por el covid-19?					

## ANEXO 6. Fotos de encuesta al personal de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla

**Figura N° 32.** Encuesta al personal del establecimiento hotelero Karibian y Karibian

ii



Tal como se observa en la Figura N° 32, se encuestó a una de las trabajadoras del establecimiento hotelero Karibian y Karibian ii, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

**Figura N° 33.** Encuesta al personal del establecimiento hotelero Hostal pasiones suites



Tal como se observa en la Figura N° 33, se encuestó a uno de los trabajadores del establecimiento hotelero hostal pasiones suites, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

**Figura N° 34.** Encuesta al personal del establecimiento hotelero lotte suites boulevard



Tal como se observa en la Figura N° 34, se encuestó a dos de los trabajadores del establecimiento hotelero lotte suites boulevard, teniendo como conocimientosobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

## ANEXO 7. Fotos de entrevista a dueños de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla

**Figura N° 35.** Entrevista a la gerente del establecimiento hotelero Karibian y Karibian ii



Tal como se observa en la figura N° 35, se entrevistó a la gerente del establecimiento hotelero Karibian y Karibian ii, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

**Figura N° 36.** Entrevista al gerente del establecimiento hotelero hostel pasiones suites



Tal como se observa en la figura N° 36, se entrevistó al gerente del establecimiento hotelero hostel pasiones suites, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

**Figura N° 37.** Entrevista a la gerente del establecimiento hotelero lotte suites boulevard



Tal como se observa en la figura N° 37, se entrevistó a la gerente del establecimiento hotelero lotte suites boulevard, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

## ANEXO 8. Fotos de encuesta a los huéspedes de los Establecimientos de Alojamiento de la Provincia de Zarumilla

**Figura N° 38.** Encuesta a los huéspedes del establecimiento hotelero Karibian y Karibian ii



Tal como se observa en la figura N° 38, se encuestó a los huéspedes del establecimiento hotelero Karibian y Karibian ii, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

**Figura N° 39.** Encuesta a los huéspedes del establecimiento hotelero Hostal pasiones suittes



Tal como se observa en la figura N° 39, se encuestó a los huéspedes del establecimiento hotelero hostal pasiones suittes, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.

**Figura N° 40.** Encuesta a los huéspedes del establecimiento hotelero lotte suites boulevard



Tal como se observa en la figura N° 40, se encuestó a los huéspedes del establecimiento hotelero lotte suites boulevard, teniendo como conocimiento sobre protocolos de bioseguridad y percepción de riesgo laboral del personal de establecimientos de hospedaje.