



# GUÍA ORIENTATIVA PARA LOS HOTELES MIPYMES

---

REPÚBLICA DOMINICANA • MAYO 2020

# GUÍA ORIENTATIVA PARA LOS HOTELES MIPYMES

---

REPÚBLICA DOMINICANA • MAYO 2020



**NOTA: ESTAR PENDIENTE A LA FECHA EN LA CUAL PODRÁN INICIAR OPERACIONES.**

# Introducción

**OBJETIVO:** ESTABLECER ALGUNAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE AYUDEN A LAS MIPYMES A CONTROLAR Y PREVENIR FACTORES DE RIESGO DE CONTAGIO POR COVID-19, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN LAS CUALES SE DESEMPEÑAN.

Siendo uno de los sectores más vulnerables a los efectos de la pandemia de COVID-19, se plantean orientaciones de operación con el fin de afrontar y continuar desempeñando actividades con el menor riesgo posible.





# GUÍA ORIENTATIVA para la empresa en HOTELES MIPYMES

- Al momento de ingreso, **informar a los clientes** sobre las medidas específicas de prevención.
- **Disponer en la entrada de una alfombra húmeda** con una sustancia desinfectante para la parte de abajo del zapato.
- **Contar con mascarillas y guantes en la entrada** por si algún cliente no tiene, o por si se le dañó o perdió.
- En la recepción, **disponer de gel o solución desinfectante**, si no hay un baño cercano.
- **Revisar la temperatura con termómetros infrarrojos digitales** a todo el que pasa (trabajador, cliente, proveedor, entre otros) y que emita una alerta cuando esta esté por encima de lo normal (la temperatura aceptable registrada debe ser menor a 37.5 °C).
- **Garantizar que el personal que toma la temperatura** use guantes, mascarillas (quirúrgicas o similares) o respiradores y al terminar que se dirija a lavarse las manos y brazos correctamente.
- **Tener un personal de limpieza exclusivo para los baños** a los fines de desinfectar continuamente los grifos, mesetas y aparatos de baños.

**Revisar diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, entre otros.**



- **Utilizar pañuelos desechables y zafacones** con tapa accionada con pedal.
- **Limpiar y desinfectar el mostrador de manera recurrente**, evitando tener muchos objetos o elementos que los clientes puedan manipular.
- **Promover el distanciamiento con los clientes**, evitando el contacto físico y compartir objetos.
- **Vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.**

**El personal de servicio deberá usar mascarilla y guantes de forma habitual, manteniendo una adecuada higiene con lavado frecuente de manos.**



- **Asegurar la renovación y revisión del sistema de aire acondicionado**, especialmente la limpieza de filtros.



# GUÍA ORIENTATIVA para la empresa en HOTELES MIPYMES

- **Asegurar la renovación y revisión del sistema de aire acondicionado,** especialmente la limpieza de filtros.
- Para acceder a las habitaciones, el personal de mantenimiento deberá **utilizar el equipo de protección adecuado** (guantes, mascarilla, lentes), además de desinfectar las manos.
- El personal de servicio del área de alimentos y bebidas, deberá recomendar a los clientes desinfectar sus manos con **alcohol en gel a la entrada y a la salida del comedor, bar o salones.**



- **Sustituir los bufés por pedidos a la carta.**
- **Lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería,** incluida todas aquellas que no se utilizaron, pero hayan podido estar en contacto con las manos de los clientes.



- **Utilizar platos, cubertería y vasos desechables biodegradables, de papel o cartón,** por lo menos por un periodo de seis meses.
- **Utilizar manteles de papel para un solo uso,** desechándolos cada vez que se cambie de cliente. Eliminar, en la medida de lo posible, el uso de manteles y servilletas de tela los cuales deben ser lavados de forma industrial.



- Las camareras y el personal de limpieza deberán **extremar las medidas de limpieza y desinfección**, especialmente en las áreas comunes, manteniendo siempre una frecuencia adecuada de sus servicios.
- Los carros de limpieza **dispondrán de gel o solución desinfectante** para manos, y demás materiales de prevención (pañuelos, guantes desechables biodegradables, mascarillas y bolsas de basura).

**Establecer un protocolo de acción ante la detección de una persona diagnosticada o con aparentes síntomas de COVID-19, aplicando las medidas de salud pública. Posteriormente, informar a las autoridades sanitarias y disponer de la máxima colaboración por parte de la gerencia o dirección.**



- **Disponer**, en la medida de lo posible, **de un lugar aislado y adecuado** para que los clientes con posibles síntomas del virus puedan esperar por una unidad médica.
- **Tener un cuidado especial en la limpieza de habitaciones** donde se haya detectado un cliente contagiado, ya que el personal del establecimiento no es personal sanitario.
- **En el hipotético caso que el personal de servicio tuviese que acceder a habitaciones** donde se encuentren presentes clientes enfermos o en investigación:

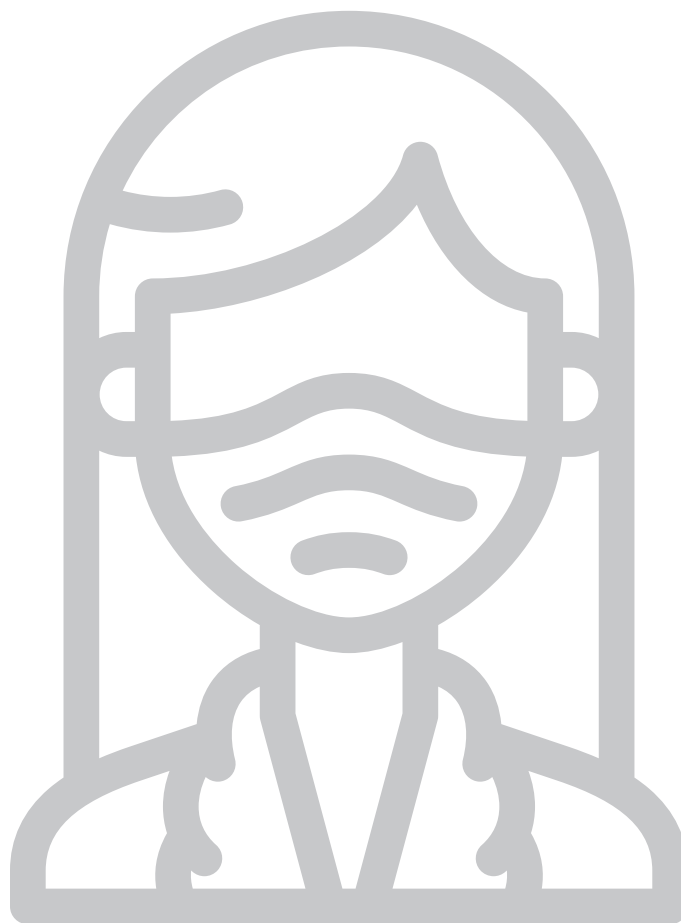
- **Utilizar equipo de protección personal** que cubra el cuerpo entero, incluyendo mascarillas y guantes; lavarse y desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de 2 metros del cliente.
- **No se debe entrar el carro de limpieza** en la habitación.
- **Retirar la ropa de cama y las toallas**, ponerlas en una bolsa separada hasta el momento de lavarlas (se recomienda disponer de bolsas de varios colores), advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica.
- **No sacudir la ropa sucia** y evitar el contacto directo con la piel.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay **que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo** (rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, jabón de baño, champú, entre otras) y desecharlas.
- **Tener un esmero especial en la limpieza de dicha habitación**, enfocándose en sanitarios y superficies de contacto como manillas, interruptores, teléfonos, mesitas, y control remoto de televisión y aire acondicionado.

- **Comunicar a los huéspedes sobre la presencia de una persona infectada.** El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta, ocultar la información puede parecer que se preocupa más por la pérdida de ingresos, que de la protección de la salud pública.
- **Generar confianza y transparencia** para una comunicación efectiva, en condiciones de una emergencia, la información debe ser oportuna para evitar fracasos.



# GUÍA ORIENTATIVA para el cliente en HOTELES MIPYMES

- **Disponer en la entrada de una alfombra húmeda con una sustancia desinfectante para la parte de abajo del zapato.**
- **El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.**
- **Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes o bolígrafos) se realizará una desinfección de manos.**
- **Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando máximo de 4 personas por cada 10 metros cuadrados. Las mesas deberían ser de tal forma que las distancias entre silla a silla, y de una mesa a otra, sea superior a 2 metros.**



**No generar actos de xenofobia hacia el hotel o demás huéspedes, en casos sospechosos o confirmados de COVID-19.**



# Fuentes de referencia

**Economipedia. (2019).**

“Sectores de la actividad económica”. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/actividad-economica.html>

**Gobierno de España. (Marzo, 2020). COVID-19.**

“Guía de buenas prácticas para los establecimientos y trabajadores del sector turístico”. Obtenido de: <https://www.Mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

**Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana. (17 de Mayo, 2020).**

“Protocolo General y Sectorial para la Reinserción Laboral”. Obtenido de: <https://coronavirusrd.gob.do/2020/05/19/protocolo-general-y-sectorial-para-la-reinsercion-laboral/>

**Occupational Safety and Health Administration (OSHA). (Abril, 2020).**

“Norma clave de la OSHA para COVID-19, USA”. Obtenido de: <https://www.osha.gov/SLTC/covid-19/standards.html#workers>

**Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (Abril, 2020).**

“Estabilización de la economía mundial post COVID-19”. Obtenido de: <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/evaluating-the-initial-impact-of-covid-19-containment-measures-on-economic-activity/>

**Organización Mundial de la Salud (OMS). (Marzo, 2020).**

“Preguntas y respuestas sobre el COVID-19”. Obtenido de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>



