

Estudio Protocolos de Bioseguridad para la Apertura de los Establecimientos de Alojamiento en Bogotá



CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNANDEZ

Alcaldesa Mayor de Bogotá

MARIA CAROLINA DURAN PEÑA

Secretaria De Desarrollo Económico

KAROL FAJARDO MARIÑO

Directora General

Instituto Distrital de Turismo

DANIEL VALENCIA VALENCIA

Asesor

Observatorio de Turismo

Investigación

LUIS FERNANDO PINEDA

MILE LORENA PIÑEROS

PAOLA ANDREA SANCHEZ

Contacto

Instituto Distrital de Turismo

www.bogotaturismo.gov.co

Bogotá D.C. 2020

Contenido

PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
DISEÑO METODOLÓGICO	6
OBJETIVOS.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
CONCEPTOS	7
DISEÑO ESTADÍSTICO	8
Tipo de Investigación.....	8
Universo de Estudio	8
Población Objetivo	8
Marco Estadístico	8
Tipo de Muestra.....	8
Tamaño de muestra.....	8
RESULTADOS	9
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
INDICE DE GRÁFICAS	26
BIBLIOGRAFIA	27

PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Turismo, a través del Observatorio de Turismo realiza las mediciones, investigaciones y estudios relacionados al sector del turismo en la ciudad. Desde allí, se logra estudiar el comportamiento del sector, analizando cifras e indicadores basados en información primaria e información secundaria generada por distintas entidades públicas y privadas.

Una vez más, el Observatorio de Turismo realizó un ejercicio sobre el comportamiento de los Prestadores De Servicios Turísticos de la ciudad, en el presente estudio, se identifica el proceder de los establecimientos de alojamiento frente al Protocolo de Bioseguridad establecido en la Resolución número 749 de 2020: *“por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el comercio al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados, así como el alojamiento en hoteles y actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas”*.

Gracias a las encuestas realizadas a los establecimientos mencionados, se logró determinar el porcentaje de quienes ya conocen las normas y quienes han realizado algunas adecuaciones y adaptaciones respecto al personal y los espacios que componen los establecimientos de alojamiento, para así, cumplir a cabalidad con cada una de las medidas de bioseguridad dispuestas para el sector.

INTRODUCCIÓN

Debido al nuevo estilo de vida que propone la pandemia causada por el Covid-19, se han implementado medidas y normas de bioseguridad que deben ser cumplidas por todas las industrias de la economía, para poder continuar con su funcionamiento o iniciar la reapertura de los diferentes establecimientos.

En el presente estudio, se hace referencia a la industria de alojamiento de la ciudad de Bogotá, donde se indaga por el conocimiento y la aplicación del protocolo de bioseguridad expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, para mitigar el contagio del virus Covid-19, que vive el país, con mayor impacto desde marzo de 2020.

Por lo anterior, se realizó una encuesta a dichos Prestadores de Servicios Turísticos, donde se obtuvo un nivel de respuesta significativo y se logró identificar la proporción de establecimientos de alojamiento que conocen el Protocolo Bioseguridad para Comercio de Alimentos, Bebidas y Tabaco, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías y a su vez, las acciones de adecuación y adaptación que han realizado en las instalaciones y acompañamiento al personal que trabaja allí (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada a los propietarios o administradores de los establecimientos de alojamiento de Bogotá, efectuada entre el 10 de junio y el 06 julio de 2020.

Se muestra el avance de los establecimientos de alojamiento de Bogotá que han tenido en relación a la implementación de los protocolos de bioseguridad para su reapertura y el impacto en algunos aspectos de su funcionamiento, como: adecuaciones locativas, implementación de herramientas de trabajo y elementos de dotación, manipulación de insumos y productos e interacción dentro de las instalaciones y con terceros.

DISEÑO METODOLÓGICO

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar el conocimiento y aplicación del Protocolo Bioseguridad para Comercio de Alimentos, Bebidas y Tabaco, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías, por parte del personal de los establecimientos de alojamiento en Bogotá.

Objetivos Específicos

- Determinar el porcentaje de establecimientos de alojamiento de Bogotá que conocen el Protocolo de Bioseguridad para Comercio de Alimentos, Bebidas y Tabaco, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías.
- Identificar las acciones que han realizado los establecimientos de alojamiento frente a las adecuaciones locativas, mantenimiento y desinfección.
- Conocer si los establecimientos en estudio han suministrado las herramientas y elementos de dotación al personal, estipulados en el Protocolo de Bioseguridad.
- Identificar si los establecimientos de alojamiento están cumpliendo las medidas que indica el Protocolo de Bioseguridad para Comercio de Alimentos, Bebidas y Tabaco, Hoteles, Restaurantes y Cafeterías.

CONCEPTOS

Bioseguridad: Se define como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos.

Establecimiento de alojamiento: Presta servicios de hospedaje por un espacio de tiempo determinado, que consta de una edificación o conjunto de edificios (totales o parciales) y dispone de áreas e instalaciones comunes para los clientes, operadas en forma conjunta.

Prestadores De Servicios Turísticos-PST: Es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos, el cual se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo antes de iniciar sus operaciones.

Protocolo: Es un conjunto de normas, procedimientos, maneras de actuar ante una serie de situaciones eventuales.

DISEÑO ESTADÍSTICO

Tipo de Investigación

Investigación por muestreo probabilístico.

Universo de Estudio

Los establecimientos de alojamiento que hay en Bogotá, según el Registro Nacional de Turismo-RNT de 2019.

Población Objetivo

Establecimientos de alojamiento con RNT activo a 31 de diciembre de 2019, que están registradas y operan en Bogotá.

Marco Estadístico

848 establecimiento de alojamiento formalmente establecidas con NIT y RNT actualizado y activo a 31 de diciembre de 2019, que cuentan con sedes en la ciudad de Bogotá, según registros de Cámara de Comercio de Bogotá.

Tipo de Muestrea

Muestreo Aleatorio Simple. Cada sujeto tiene igual probabilidad de ser seleccionado para el estudio.

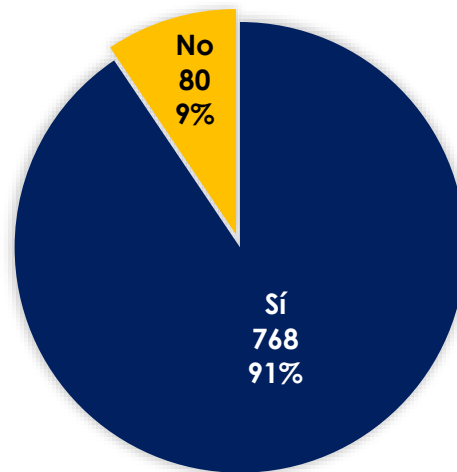
Tamaño de muestra

El tamaño de muestra final efectiva fue de 202 establecimientos de alojamiento, cumpliendo con las cantidades requeridas para la generación de resultados con una confianza del 95% y una precisión medidas en términos de CVE inferior al 7%.

RESULTADOS

Inicialmente, se indago si los establecimientos de alojamiento de Bogotá conocen el Protocolo de Bioseguridad para dicho comercio. El 91% de los establecimientos respondió que sí lo conocía, mientras el 9% respondió que no los conoce.

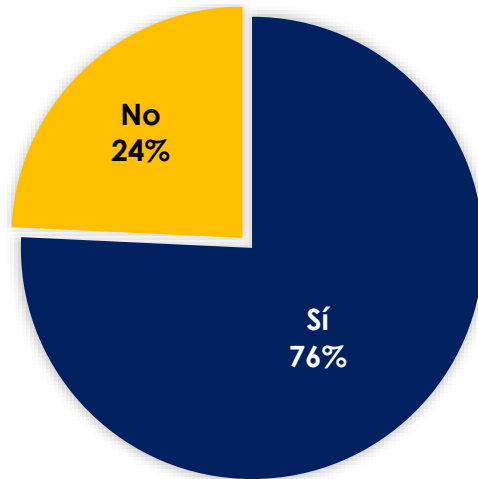
Gráfica 1. Conocimiento de Protocolo de Bioseguridad



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

Frente a las adecuaciones locativas que habrían realizados los establecimientos para cumplir con las nuevas medidas de bioseguridad, el 76% afirmó que ha realizado alguna adecuación, por su parte, el 24% restante respondió que no ha realizado alguna adecuación.

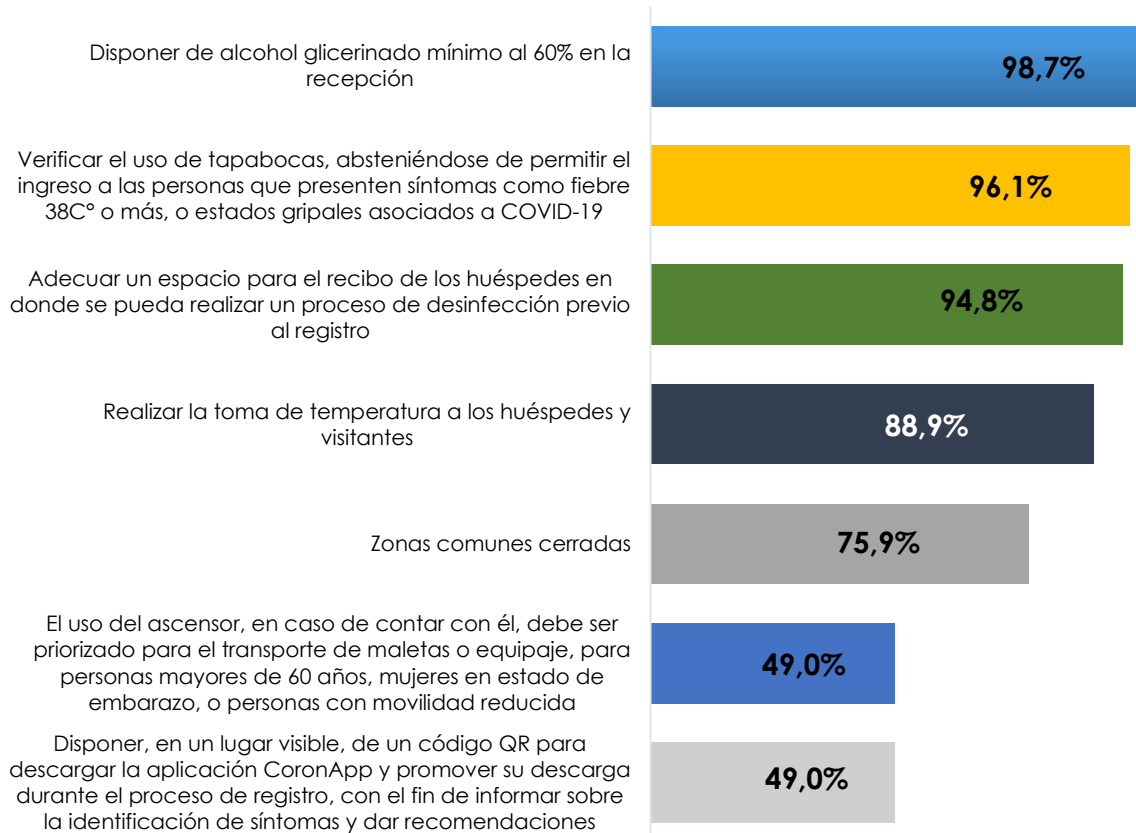
Gráfica 2. Ha realizado adecuaciones locativas



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

A su vez, se identificó cuales adecuaciones han realizado los encuestados.

Gráfica 3. Adecuaciones locativas realizadas



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

En promedio, el 96,6% de los establecimientos encuestados realizó las siguientes acciones:

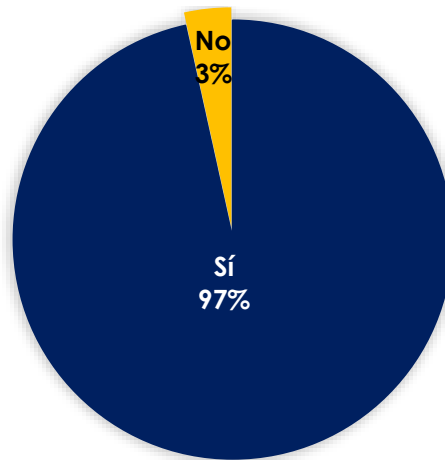
- Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% en la recepción.
- Verificar el uso de tapabocas, absteniéndose de permitir el ingreso a las personas que presenten síntomas como fiebre 38C° o más, o estados gripales asociados a COVID-19.
- Adecuar un espacio para el recibo de los huéspedes en donde se pueda realizar un proceso de desinfección previo al registro.

Entre otras adecuaciones cumplidas, se encuentra la toma de temperatura a los huéspedes y visitantes (88,9%) y el cierre de zonas comunes (75,9%). El 49,0% de los establecimientos indicó que está haciendo uso del ascensor de forma priorizada, es decir solo para el transporte de maletas o equipaje, para personas mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo, o personas con movilidad reducida.

Finalmente, el 49% dispone en un lugar visible el código QR para descargar la aplicación CoronApp y, promover su descarga durante el proceso de registro, con el fin de informar sobre la identificación de síntomas y dar recomendaciones.

Los propietarios encuestados informaron si han realizado o no el respectivo mantenimiento y desinfección en los establecimientos, el 97% confirmo que si lo ha hecho y solo el 3%, que corresponde a 29 establecimientos, que no lo había realizado en el momento que fue aplicada la encuesta.

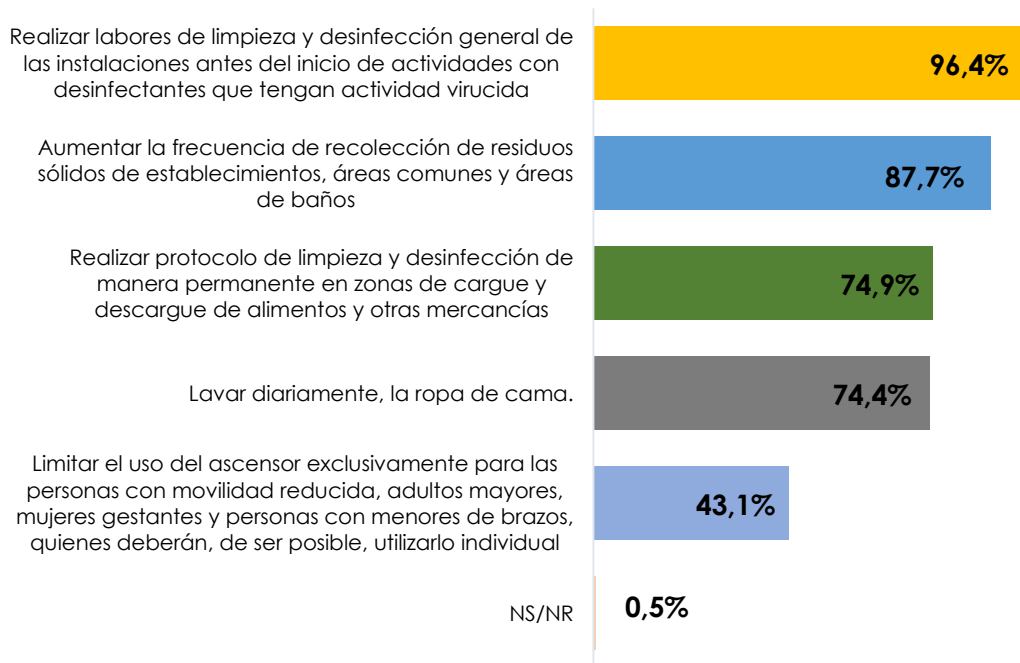
Gráfica 4. Ha realizado mantenimiento y desinfección



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

En la Gráfica 5 se observan las acciones de mantenimiento y desinfección que han realizado los establecimientos que afirmaron la pregunta anterior.

Gráfica 5. Acciones de mantenimiento y desinfección



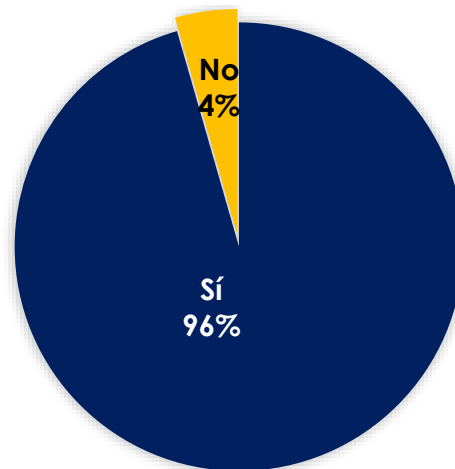
Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

En promedio, el 92,1% de los establecimientos han realizado labores de limpieza y desinfección general de las instalaciones antes del inicio de actividades con desinfectantes que tengan actividad viricida y han aumentado la frecuencia de recolección de residuos sólidos de establecimientos, áreas comunes y áreas de baños.

El 74,6% Realizan protocolo de limpieza y desinfección de manera permanente en zonas de cargue y descargue de alimentos y otras mercancías y lavan diariamente la ropa de cama.

Por su parte, el 43,1% de los establecimientos limita el uso del ascensor exclusivamente para las personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes y personas con menores de brazos, quienes deberán, de ser posible, utilizarlo de forma individual.

Gráfica 6. Ha suministrado herramientas de trabajo y elementos de dotación personal

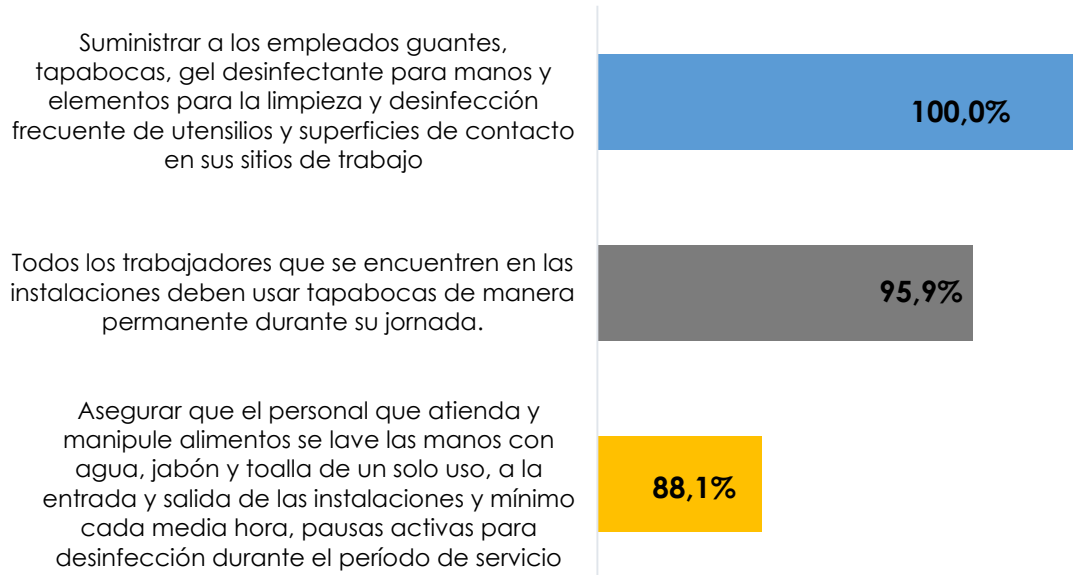


Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

Respecto al suministro de herramientas de trabajo y elementos de dotación personal, se obtuvo que el 96% de los encuestados si lo había realizado, mientras el 4% no lo habían hecho al momento que fue aplicada la encuesta.

A continuación, se describen las herramientas y dotación para el personal, que han suministrado los propietarios ya administradores de los establecimientos de alojamiento.

Gráfica 7. Herramientas y dotación para el personal



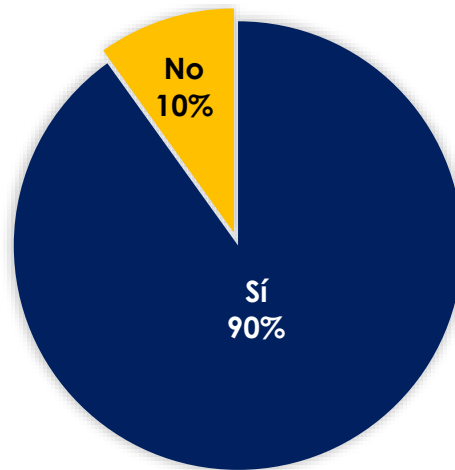
Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 100% de los establecimientos de alojamiento afirmó que suministran a los empleados guantes, tapabocas, gel desinfectante para manos y elementos para la limpieza y desinfección frecuente de utensilios y superficies de contacto. El 95,9% informó que todos los trabajadores que se encuentren en las instalaciones deben usar tapabocas de manera permanente durante su jornada.

Por último, 88,1% se asegura que el personal que atienda público y manipule alimentos se lave las manos con agua, jabón y utilice toalla de un solo uso, a la entrada y salida de las instalaciones y mínimo cada media hora, además que realice pausas activas para desinfección durante el período de servicio.

Entre otras preguntas, se indago por las medidas en relación al capital humano, como normas para el personal y usuarios en relación a la interacción dentro de las instalaciones, interacción con terceros y en materia de abastecimiento.

Gráfica 8. Ha tomado medidas en relación al capital humano

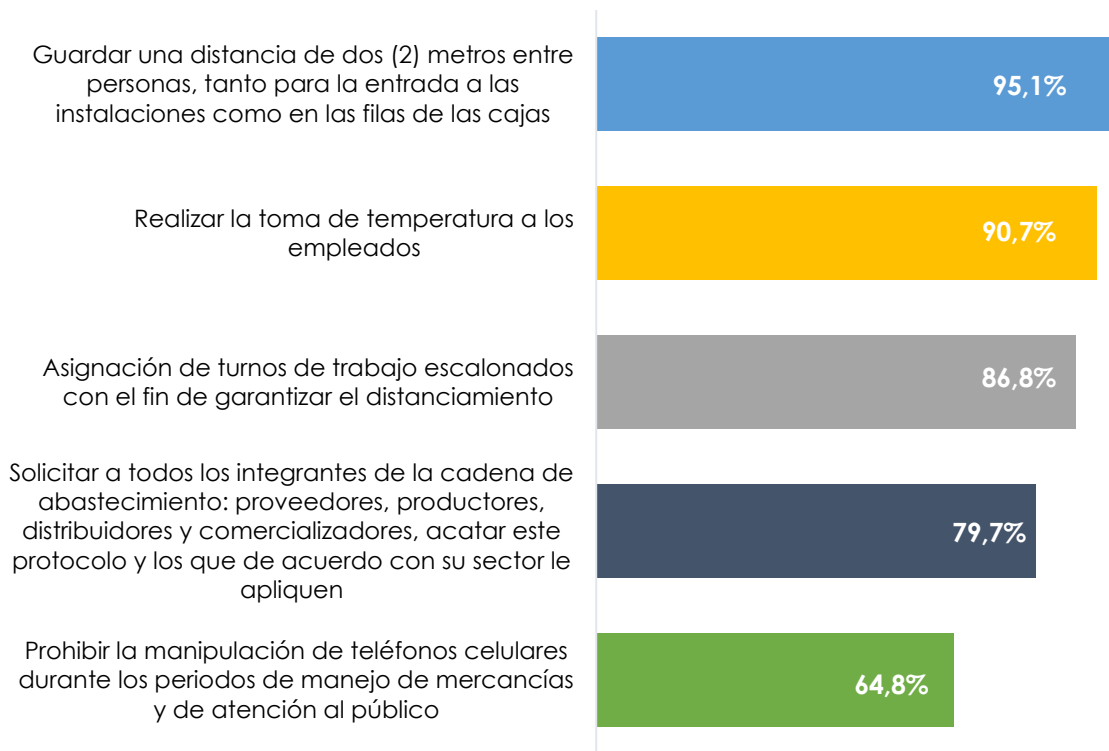


Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 90% de los establecimientos, indicó que ha tomado medidas en relación al capital humano, tanto para el personal como para los usuarios que se encuentren los establecimientos; el 10% informó que no ha tomado ninguna medida.

Entre las medidas a cumplir se encuentra: el distanciamiento social, asignación de turnos intercalados, toma de temperatura, restricción del uso de celulares cuando se esté atendiendo a los usuarios o manejando productos del establecimiento y, solicitar a quienes hacen parte de la cadena de abastecimiento cumplir con el protocolo de bioseguridad.

Gráfica 9. Medidas en relación al capital humano



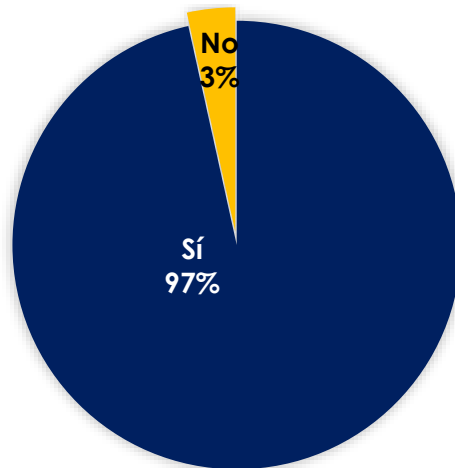
Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 95,1% de las respuestas hacía referencia guardar distancia de dos metros entre personas, tanto en para la entrada a las instalaciones como en las filas de las cajas. El 90,7% realiza la toma de temperatura a empleados, el 86,8% asigna turnos de trabajo escalonados con el fin de garantizar el distanciamiento. El 79,7% solicita a todos los integrantes de la cadena de abastecimiento: proveedores, productores, distribuidores y comercializadores, acatar este protocolo y los que de acuerdo con su sector le apliquen.

El 64,8% prohíbe la manipulación de teléfonos celulares durante los periodos de manejo de mercancías y de atención al público.

Por otra parte, se preguntó si los establecimientos han tomado medidas en relación a la prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio

Gráfica 10. Ha tomado medidas en relación a la prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio



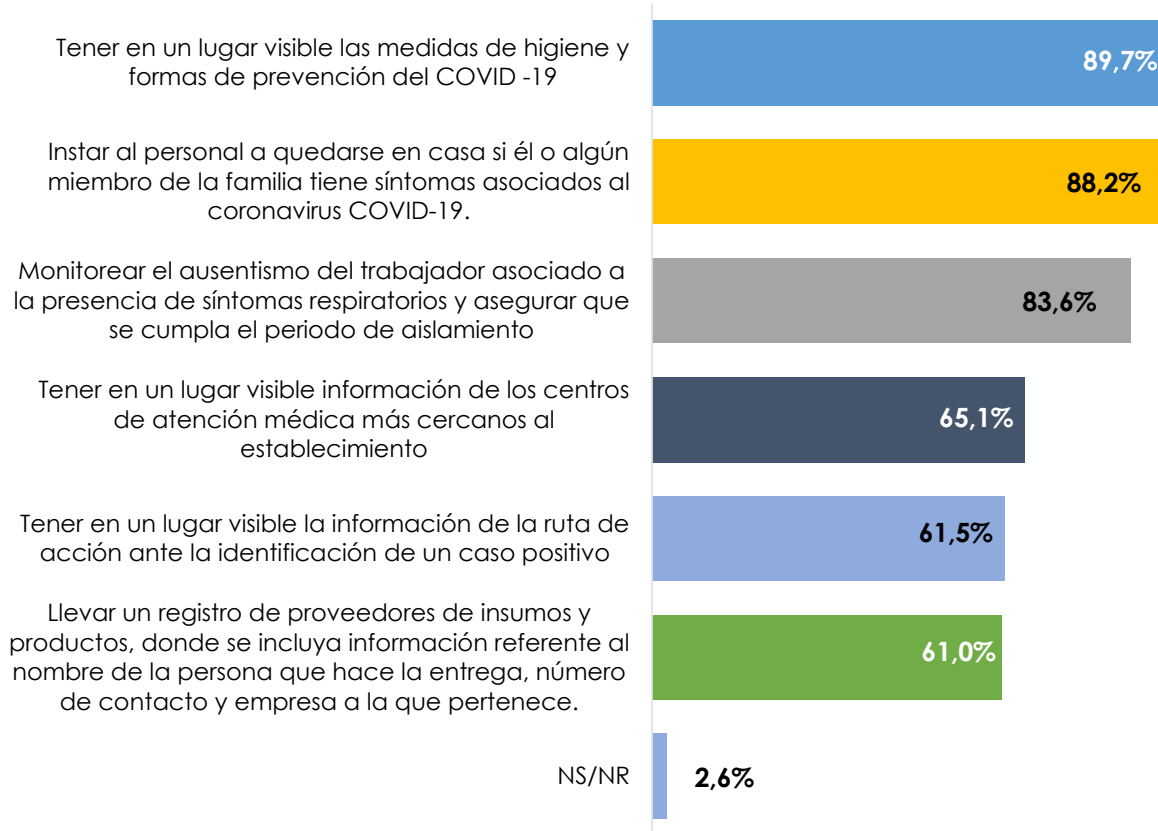
Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 97% de los establecimientos indicó que ha tomado medidas en relación a la prevención y manejo de situaciones de riesgo y contagio, mientras que el 3% no ha tomado ninguna medida.

Entre las medidas para la prevención y manejo de situaciones de riesgo y contagio, se encuentra: Tener en un lugar visible las medidas de higiene y formas de prevención del virus, información de la ruta de acción ante la identificación de un caso positivo y los centros de atención médica más cercanos al establecimiento; monitorear la ausencia del trabajador asociado a la presencia de síntomas respiratorios y, llevar un registro de proveedores de insumos y productos, donde se incluya información referente al nombre de la persona que hace la entrega, número de contacto y empresa a la que pertenece.

En la Gráfica 11, se observan las medidas de prevención frente al contagio y el porcentaje de establecimientos que las han implementado.

Gráfica 11. Medidas de prevención



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 89,7% de los establecimientos informó que tiene un lugar visible las medidas de higiene y formas de prevención del COVID -19, el 88,2% insta al personal a quedarse en casa si él o algún miembro de la familia tiene síntomas asociados al coronavirus, el 83,6% monitorea el ausentismo del trabajador asociado a la presencia de síntomas respiratorios y asegurar que se cumpla el periodo de aislamiento.

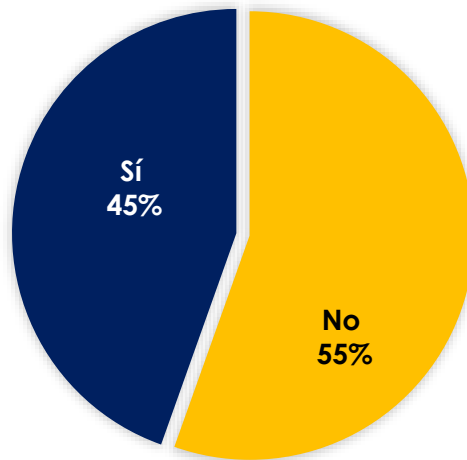
En promedio, el 62,6% de los establecimientos de alojamiento llevo a cabo las siguientes medidas de prevención:

- Tiene un lugar visible información de los centros de atención médica más cercanos al establecimiento.

- Tiene en un lugar visible la información de la ruta de acción ante la identificación de un caso positivo.
- Lleva un registro de proveedores de insumos y productos, donde se incluya información referente al nombre de la persona que hace la entrega, número de contacto y empresa a la que pertenece.

En la Gráfica 12, se observa el porcentaje de establecimientos que cuentan con huéspedes en el momento de la encuesta.

Gráfica 12. Cuenta usted con huéspedes en este momento

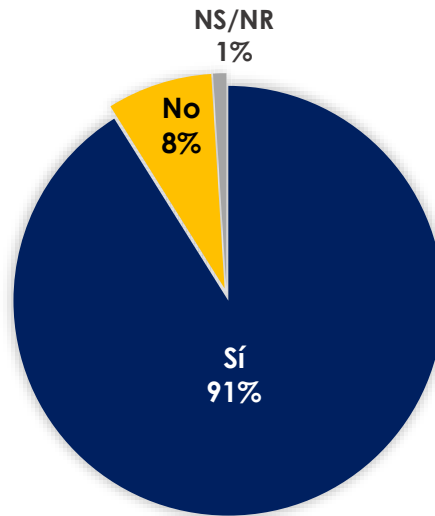


Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 55% respondió que no contaba con huéspedes, mientras que el 45% de los establecimientos dijo que sí, cabe resaltar que no todos los establecimientos habrían abierto.

A su vez, se identificaron los establecimientos que priorizan el uso de habitaciones con ventilación natural, puesto que esta es fundamental para disminuir la cantidad de virus que pueda mantenerse en el aire.

Gráfica 13. Prioriza el uso de habitaciones con ventilación natural



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 91% de los establecimientos prioriza el uso de habitaciones con ventilación natural, mientras el 8% no realiza esta acción.

Por otra parte, se indago por el conocimiento sobre los sellos de bioseguridad que deben ser implementados en los establecimientos de alojamiento; en primer lugar, se encuentra el sello de bioseguridad “Check in Certificado”, este sello, es de carácter voluntario y busca generar confianza entre los viajeros y consumidores para que utilicen servicios turísticos que cumplan con los protocolos expedidos por el Gobierno Nacional.

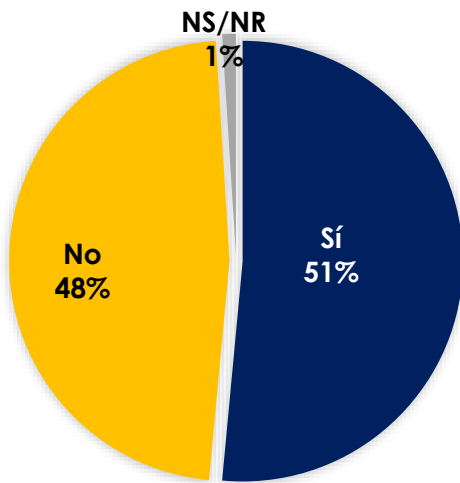
Además, reconoce el esfuerzo de los empresarios del sector de cumplir con las nuevas normas de bioseguridad. Esta certificación es fundamental para la reactivación del sector y, cuenta con el respaldo de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

En segundo lugar, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – Cotelco, creó el programa que otorga el Sello “Juntos contra el covid”, dirigido a los hoteles, para apoyar la implementación de protocolos de bioseguridad que

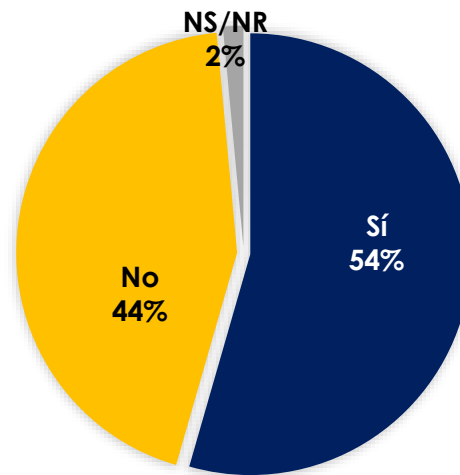
permitan a los establecimientos de alojamiento prestar a los huéspedes un servicio más exigente en los temas de aseo y desinfección, enviando un mensaje de confianza y tranquilidad a los usuarios.

Gráfica 14. Conocimiento acerca de los sellos de bioseguridad

**Acerca del sello de bioseguridad
'Check in Certificado'**



**Acerca del sello Cotelco "Juntos
contra el Covid"**

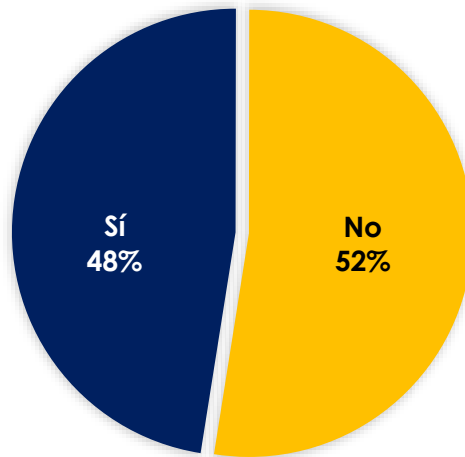


Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

En línea con lo anterior, se obtuvo que el 51% de los establecimientos si conocían el sello de bioseguridad "Check in Certificado", mientras que el 48% aún no conocían acerca del sello respaldado por la OMT.

Frente al conocimiento acerca del Sello Cotelco "Juntos contra el Covid", por parte de los establecimientos de alojamiento, el 54% indicó que si lo conocía y el 44% no lo conocía aún, en el momento que fue aplicada la encuesta.

Gráfica 15. Pago del sello

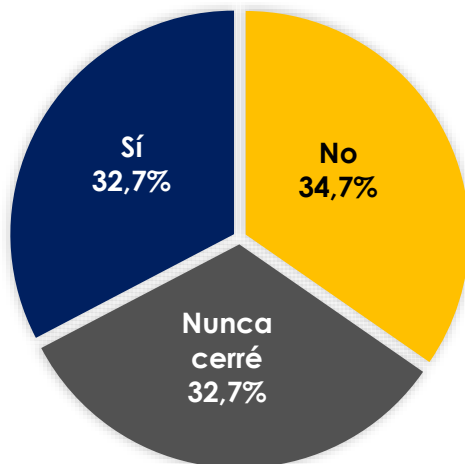


Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

A los encuetados, se les preguntó si estarían dispuestos a pagar por alguno de los sellos ya mencionados, a lo que el 52% respondió que no lo haría y el 48% indicó que si estaría dispuesto a pagar por los sellos de Bioseguridad respaldados por la OMT y Cotelco.

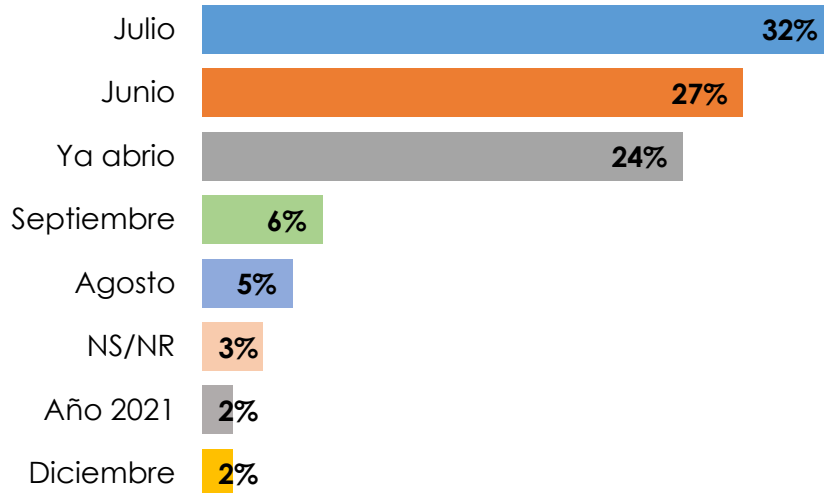
Respecto a la reapertura de los establecimientos, se indago por la fecha estimada para empezar de nuevo a prestar sus servicios.

Gráfica 16. Tienen fecha estimada de reapertura



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

Gráfica 17. Fecha estimada de reapertura

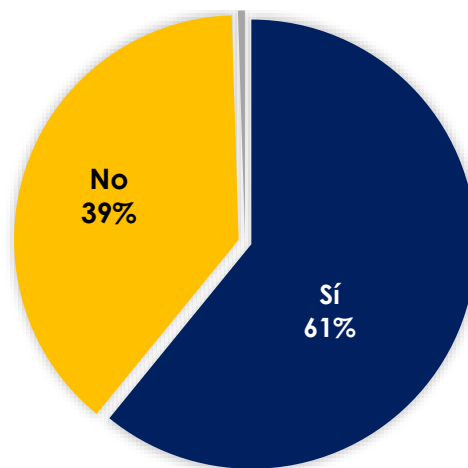


Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

En cuanto a la fecha estimada de apertura, el 32% de los establecimientos respondió que en julio abrirían, el 27% en junio abrió, el 24% ya abrió, el 6% en septiembre, el 5% en agosto, el 2% en diciembre y el 2% en 2021.

A su vez, los propietarios y administradores informaron si cuentan con algún incentivo para la apertura de sus establecimientos.

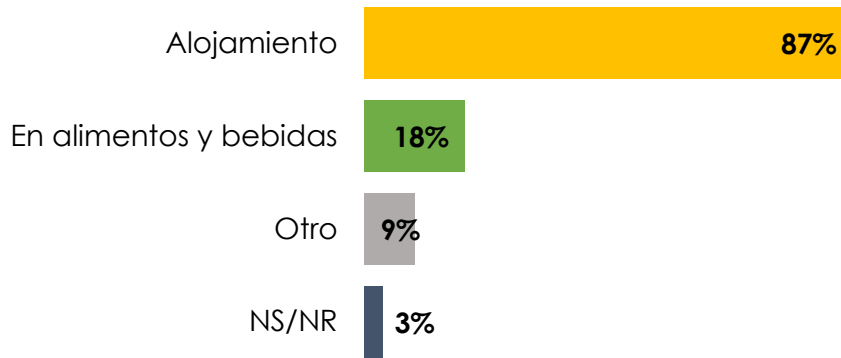
Gráfica 18. Cuenta con algún incentivo para la reapertura



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 61% de los establecimientos de alojamiento informo que si cuenta con incentivos para la apertura, mientras el 39% indicó que no contaba con algún incentivo.

Gráfica 19. Tipo de incentivos



Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo

El 87% de los establecimientos cuenta con incentivos en alojamientos, el 18% en alimentos y bebidas y el 9% en otros.

Por último, se identificó la disminución de empleados contratados en los establecimientos de alojamiento, en comparación con febrero 2020, la disminución fue de 45,3%.

En febrero había 22.258 empleados contratados en total, mientras en la actualidad hay 12.183. En media, por establecimiento, al día de hoy, hay 14 empleados contratados, mientras en febrero había 26.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El 91% de los establecimientos de alojamiento respondió que sí lo conocía el Protocolo de Bioseguridad, mientras el 9% respondió que no lo conoce.
- El 76% indicó que ha realizado las adecuaciones y avances frente al Protocolo de Bioseguridad.
- En promedio, el 96,6% de los establecimientos realizó las siguientes acciones: Disponer de alcohol glicerinado mínimo al 60% en la recepción, verificar el uso de tapabocas, adecuar un espacio para el recibo de los huéspedes en donde se pueda realizar un proceso de desinfección previo al registro.
- El 97% ha realizado mantenimiento y desinfección.
- En promedio, el 92,1% de los establecimientos han realizado labores de limpieza y desinfección general de las instalaciones antes del inicio de actividades y han aumentado la frecuencia de recolección de residuos sólidos de establecimientos, áreas comunes y áreas de baños.
- El 96% de los encuestados ha suministrado herramientas de trabajo y elementos de dotación personal.
- El 55% de los establecimientos no contaba con huéspedes, mientras que el 45% de los establecimientos dijo que sí.
- El 51% de los establecimientos si conocía el Sello de bioseguridad "Check in Certificado" y el 54% conocía Sello Cotelco "Juntos contra el Covid".
- El 61% de los establecimientos de alojamiento informo que si cuenta con incentivos para la apertura, mientras el 39% indicó que no contaba con incentivos.
- En comparación con febrero 2020, la disminución de empleados contratados fue de 45,3%.

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Conocimiento de Protocolo de Bioseguridad	9
Gráfica 2. Ha realizado adecuaciones locativas	10
Gráfica 3. Adecuaciones locativas realizadas.....	10
Gráfica 4. Ha realizado mantenimiento y desinfección	12
Gráfica 5. Acciones de mantenimiento y desinfección	12
Gráfica 6. Ha suministrado herramientas de trabajo y elementos de dotación personal.....	13
Gráfica 7. Herramientas y dotación para el personal.....	14
Gráfica 8. Ha tomado medidas en relación al capital humano	15
Gráfica 9. Medidas en relación al capital humano	16
Gráfica 10. Ha tomado medidas en relación a la prevención y manejo de situaciones de riesgo de contagio	17
Gráfica 11. Medidas de prevención	18
Gráfica 12. Cuenta usted con huéspedes en este momento	19
Gráfica 13. Prioriza el uso de habitaciones con ventilación natural	20
Gráfica 14. Conocimiento acerca de los sellos de bioseguridad.....	21
Gráfica 15. Pago del sello	22
Gráfica 16. Tienen fecha estimada de reapertura.....	22
Gráfica 17. Fecha estimada de reapertura.....	23
Gráfica 18. Cuenta con algún incentivo para la reapertura	23
Gráfica 19. Tipo de incentivos	24

BIBLIOGRAFIA

Confecámaras. (2020). Protocolos de Bioseguridad para la reactivación económica . Protocolos de Bioseguridad para la reactivación económica .

COTELCO. (mayo de 2020). La Publicación para los Profesionales del Sector. Cotelco presenta su sello Cotelco “Juntos contra el covid”. Bogotá.

Instituto Distrital de Turismo. (2020). Observatorio de Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (mayo de 2020). Noticia de Turismo. MinComercio lanza sello de bioseguridad ‘Check in Certificado’ para el sector de turismo. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). Prestadores de Servicios Turísticos. Prestadores de Servicios Turísticos-categorías.

Ministerio de Salud y Protección Social. (13 de mayo de 2020). Normatividad. Resolución 0000749 de 2020. Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

BOGOTÁ