

ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Recibido el 26/01/2020 | Aceptado el 20/05/2020

Hoteles seguros, alojamiento feliz

Diagnóstico de los riesgos de hoteles de San Bernardino (Paraguay)

Safe hotels, happy stays.

Risk Assessment of Hotels in San Bernardino, Paraguay

Investigadora principal:

Mirtha Alfonso de Silvero¹

Universidad Columbia del Paraguay

mirthaalfonso@gmail.com

Investigadores asociados:

María del Carmen Di Giovanni, Luis Espínola, Orlando Valdez,

Oswaldo Morel, Valentina Silva y María Celia Acosta

Universidad Columbia del Paraguay

Resumen

Los objetivos principales fueron generar un equipo de investigadores, evaluar las condiciones y sistemas de seguridad en cuatro hoteles de San Bernardino (Paraguay) y fortalecer las capacidades de respuesta ante situaciones de riesgo de las personas involucradas

¹ Doctora en Ciencias de la Educación y Mg. en Lengua y Cultura Guaraní. Investigadora PRONII del CONACYT de Paraguay; líneas de investigación: Lengua Castellana y Guaraní Educación Superior, Gestión y Reducción de Riesgos y desarrollo. Coordinadora Nacional de la Educación para la Gestión de Riesgos de la Red Nacional de Gestión de Riesgos y Desarrollo del Paraguay (Voluntaria desde el 2006). Asesora Pedagógica y Docente Investigadora del Instituto Superior de Educación Policial desde el 2015. Docente Investigadora de la Universidad Columbia del Paraguay desde el 2016 y actualmente directora general de la filial San Lorenzo, desde el 2020.

con los hoteles. Se desarrolló a través del modelo investigación acción participativa, con el fin de recabar datos y generar cambios en la sociedad, en un mismo proceso.

Los participantes fueron una investigadora principal, seis investigadores asociados (profesores) y diecinueve estudiantes investigadores voluntarios, quienes recibieron capacitaciones en investigación y en gestión y reducción de riesgos. Además, participó el personal de cuatro hoteles de la zona seleccionada, quienes recibieron capacitaciones en gestión y reducción de riesgos en base a un diagnóstico previo, realizaron simulaciones y simulacros, y recibieron el informe de evaluación de los profesionales en gestión y reducción de riesgo para iniciar los cambios necesarios para constituirse como «hoteles seguros».

Palabras clave

Hoteles seguros, gestión de riesgos, acción participativa, capacitación, gestión de la hospitalidad

Abstract

The main objectives were to generate a team of researchers, evaluate the conditions and security systems in four San Bernardino (Paraguay) hotels, and strengthen the risk response capacities of the people involved with the hotels. It was developed through the Participatory Action Research model in order to collect data and generate changes in society in the same process. The researchers were a principal investigator, six associate researchers, and nineteen student researcher volunteers who received research training. In addition, the staff of four hotels in the selected area participated, who received training in disaster risk management, carried out simulations, and received the evaluation report of the professionals in risk reduction and management to initiate the necessary changes to become "safe hotels".

Keywords

Safe hotels, risk management, participatory action research, training, Hospitality Management

Introducción

La seguridad hotelera, es un tema de gran importancia, sobre todo para los propietarios e inversionistas, ya que en los últimos cinco años se da una marcada tendencia de crecimiento en las inversiones del sector hotelero; pues, de 616 hoteles en Paraguay en el 2013, al 2017 se ha pasado a 848 establecimientos, lo que significan 32.791 camas disponibles. (Rediex, 2017). Entre los últimos habilitados, solo en Asunción, podemos citar al hotel Dazzler, el Aloft y el Esplendor. Además, se estima que varios cientos de habitaciones (cerca de 800) más pasarán a estar disponibles durante el año, debido a la ampliación de hoteles ya existentes y la habilitación de nuevos. El mayor crecimiento se da en la capital del país, aunque también resalta en Ciudad del Este, Encarnación (hoteles Savoy y Carnaval, entre otros) y Villarrica (Rediex, 2017).

La estructura hotelera no es lo único en crecimiento, también hubo una gran expansión de alojamientos extra hoteleros, como las posadas turísticas (alojamientos familiares en su mayoría) y hostales, lo que ha diversificado la oferta de alojamiento en el país.

Las inversiones en hoteles, en su mayoría han sido de capital y grupos empresariales extranjeros, lo que implica un fuerte trabajo de promoción

para el país y deja en claro que la tendencia de crecimiento es positiva y las expectativas son muchas. Por esto, es muy importante trabajar con el factor humano, para asegurar la calidad del servicio.

Gracias a las últimas inversiones se cuenta con una nueva hotelería lo que implica mayor inversión en seguridad y edificios nuevos que deben ajustarse a lo regulado por la Municipalidad de Asunción.

Al no contarse, al 2017, con clasificación oficial hotelera en Paraguay, los hoteleros se enmarcan en una segmentación de estrellas, pues es lo más estándar para la promoción internacional. Pero, sí se establece, de acuerdo con la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), es la categorización de establecimientos, en: alojamientos hoteleros y alojamientos extra hoteleros. A través de la Resolución N.º 332/2010 se estableció, además, la inscripción y certificación de todos los prestadores de servicios turísticos, a través de la base de datos del Registro Nacional de Turismo (REGISTUR) de la SENATUR; este registro es obligatorio según la Ley N.º 2828/2005 del Turismo.

Como parte del crecimiento turístico, el interés marcado hacia el sector

debería destacar un lugar importante al tema de la seguridad, aplicada a todos los hoteles, más allá de sus categorías o de sus años de explotación. La seguridad debe considerarse en especial para los hoteles más antiguos o tradicionales, pues muchos han mantenido una imagen fuerte y deben seguir trabajando en ello.

La seguridad hotelera es una necesidad para la protección de la vida humana y de los activos de la empresa, por lo tanto, se debe trabajar en la toma de conciencia sobre el tema y en la transferencia de conocimientos desde los sectores responsables.

Destinos turísticos como San Bernardino (distrito y ciudad del Dpto. de La Cordillera, ubicado a orillas del reconocido lago *Ypakarai*, es un tradicional destino de veraneo) tienen una marcada trayectoria en el desarrollo turístico, lo que lo hace un destino muy relevante a nivel nacional. Pero, dado el avance en el desarrollo turístico de otros destinos, con nuevos hoteles y la apertura de nuevos tipos de alojamiento, resulta importante para los empresarios hoteleros de esta ciudad, destacarse y por sobre todo destacar un tema tan importante para el usuario como lo es el de la seguridad, pudiendo convertir esta iniciativa en una herramienta de

promoción turística para sus establecimientos y el destino en sí.

Entre tantos destinos turísticos en Paraguay, San Bernardino se ha ganado un lugar importante, por su historia, su gente, su desarrollo urbano y, sobre todo, por los recursos naturales, que lo han posicionado a nivel nacional e internacional.

Por lo expuesto, ha sido considerada para esta propuesta de investigación como una comunidad receptora con la posibilidad de cumplir con los objetivos del trabajo, como también capaz de sobresalir ante la relevancia de este.

Una ciudad de aproximadamente diez mil habitantes, que en épocas de verano sobrepasa sus límites de capacidad de carga turística y, sobre todo, social. Este factor la convierte en una zona vulnerable en su seguridad, ya que la conectividad con las principales ciudades (centros regionales de salud/bomberos) se vuelven casi intransitables por el alto congestionamiento, lo que implica que ante una situación de emergencia podría retrasarse la respuesta de auxilio.

Los establecimientos de alojamiento en su mayoría llegan a su capacidad máxima, corriendo los mismos riesgos, inclusive agravándolos, a causa de la falta de conocimiento para una

rápida y eficaz respuesta ante cualquier caso de emergencia.

Considerando que no solo es suficiente contar con los equipos de prevención, sino también saber qué hacer, y es allí donde esta propuesta de investigación acción es un factor clave para reducir esas falencias y lograr la tan importante concienciación en el tema de seguridad y que, muchas veces, no se refleja en la inversión de los propietarios.

Con esta iniciativa se dio la oportunidad a los empresarios, a los funcionarios, a instituciones públicas y a los mismos entes de respuesta, para aprender y aplicar lo aprendido.

Como parte de los resultados es posible contar con un destino con personas más capaces para actuar en casos de riesgo y ello no solo es importante, sino vital.

1. Definición del problema

El sector turístico constituye al momento de la realización de la investigación, una de las áreas en mayor crecimiento en el país, ubicándose San Bernardino como uno de los puntos turísticos más importantes de Paraguay por la oferta con que cuenta, su gran variedad de actividades, tanto en Semana Santa como durante el verano. Todo esto le ha dado el reconocimiento de ciudad veraniega. Su

cercanía con Asunción y otros puntos de interés turístico, son otra ventaja.

Este interés de los visitantes por disfrutar de la oferta turística de la ciudad en verano, lo convierten en un destino masificado, con alrededor de 100.000 visitantes en una ciudad de aproximadamente 10 000 habitantes. Con hoteles antiguos, que datan de 1888 y alojamientos extrahoteleros muy nuevos, de conceptos muy diferentes e inmersos en entornos naturales (Última Hora, 2017).

Por lo expuesto, el tema de la seguridad y la gestión de riesgos, en el área hotelera de esta ciudad, deberían ser temas relevantes, de alta importancia.

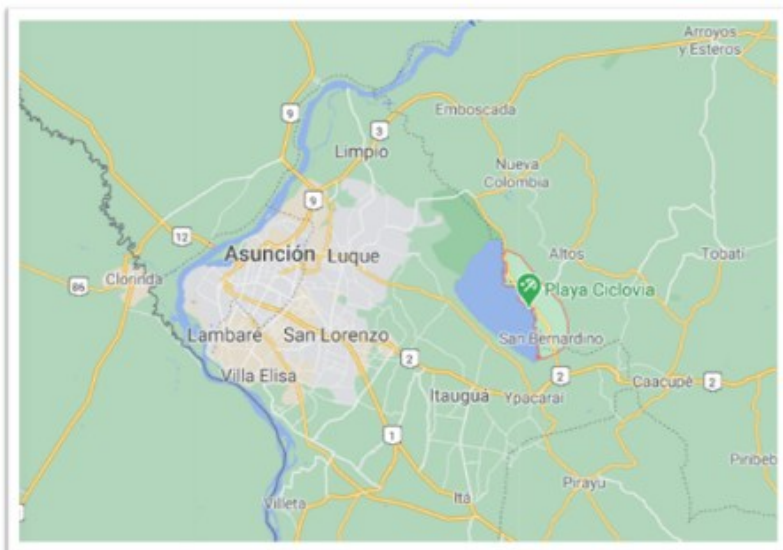
Debido a la alta demanda dada en cortos tiempos, los pocos hoteles de la ciudad, actualmente 8 (ocho) establecimientos, suelen contar con alta ocupación, lo que puede generar la condición para que se multipliquen aquellos factores que lo hacen vulnerables a la aparición de incidentes leves o graves, que puedan afectar al huésped, a la propiedad y por ende al negocio hotelero.

Todo lo expresado implica la necesidad de evaluar el estado de conocimiento, percepción y acciones que realizan los propietarios y colaboradores, para la gestión correcta del riesgo en establecimientos hoteleros de la Ciudad de San Bernardino. Una condición que no debe tener temporalidad ni estacionalidad.

Además, es necesario comprender que la gestión de riesgos en Paraguay constituye una de las áreas menos consideradas dentro de los presupuestos de las instituciones y empresas en general, ya que erróneamente se lo ve como algo secundario, además de que no constituye en sí una actividad que genere ganancias directas.

Figura 1

*Localización de la ciudad de San Bernardino
(La Cordillera, Paraguay)*



Nota. Tomado de *Google Maps* (2018).

Nota a. San Bernardino, ubicada en el Departamento de Cordillera, sobre la cuenca del Lago Ypacaraí; está a 50 km de la capital del país.

Hoteles seguros, alojamiento feliz: Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)

Un análisis realizado en el informe *Natural Hazards, Unnatural Disasters* (Peligros naturales, desastres antinaturales), financiado por el Grupo Banco Mundial y el Fondo Mundial para la Reducción de los Desastres y la Recuperación (GFDRR), señala que la repercusión de las catástrofes naturales en el producto interno bruto (PIB) es 20 veces mayor en los países en desarrollo que en las naciones industrializadas. (Banco Mundial, 2016). Esta información es realmente preocupante ya que Paraguay es un país en desarrollo, con un proceso continuo de urbanismo en las grandes ciudades, lo que aumenta la probabilidad de riesgos.

Según la empresa *Munich Reinsurance Company* (citada por Banco Mundial, 2016) las pérdidas mundiales causadas por fenómenos naturales adversos se estiman en USD 4200 billones entre 1980 y 2014. En ese mismo período, tales pérdidas aumentaron rápidamente, subiendo de USD 50 000 millones anuales en los años ochenta a casi USD 200 000 millones anuales en la última década.

El desarrollo económico, el crecimiento demográfico y la rápida urbanización son factores que impulsan el incremento de los daños relacionados con los desastres. De acuerdo con las Naciones Unidas, más de dos terceras

partes de la población mundial vivirá en ciudades antes de fines de 2050 (Banco Mundial, 2016). Si los países incorporan la gestión de riesgos, se pueden salvar vidas y bienes; sin embargo, muchas naciones en desarrollo no cuentan con este tipo de gestión, no invierten esfuerzos y recursos en prevención para sobrellevar las posibles consecuencias de los fenómenos naturales. Todo esto nos lleva a pensar que la gestión de riesgos de desastres en la planificación del desarrollo y en el presupuesto de las naciones, y más especialmente en las instituciones, es esencial para poder revertir la actual tendencia del aumento de los impactos de estos sucesos.

A nivel nacional Paraguay, hasta hace pocos años, solamente tenía respuestas intervencionistas ante situaciones de catástrofe o desastres naturales, mas no existía un proceso de gestión de riesgo que permitiera dar pasos desde la prevención, que permitieran disminuir las consecuencias de dichos eventos impredecibles. De igual forma, existía y sigue existiendo poca formación, a nivel de empresas o instituciones respecto a las acciones de prevención de accidentes evitables, que podrían garantizar en gran medida la seguridad de la población y de sus bienes materiales.

Objetivo general de la investigación

- Identificar la capacidad en la gestión del riego de cuatro hoteles, de San Bernardino Paraguay, a fin de establecer acciones a corto, mediano y largo plazo para el fortalecimiento de las condiciones de seguridad en estos establecimientos.

Objetivos específicos

- Fortalecer las capacidades de primera respuesta ante situaciones de riesgo de las personas involucradas con los hoteles de la muestra.
- Diagnosticar las características físicas de cuatro hoteles de la ciudad de San Bernardino, identificando las vulnerabilidades y reconociendo las amenazas de la zona.
- Verificar el cumplimiento de las normativas en los hoteles de la muestra.
- Diseñar un mapa de riesgo según los datos recolectados.
- Capacitar a dueños, gerentes, personal administrativo, de servicio y seguridad de los establecimientos hoteleros en normativa y sistemas de seguridad para la protección del huésped.

2. Marco conceptual y teórico

En esta sección se presentan los principales conceptos que servirán de marco al trabajo. Por este motivo, se han seleccionado definiciones de los textos que han resultado de guía.

Producto turístico

Según Boullon (2006), está «formado por los mismos bienes y servicios que forman parte de la oferta» (p. 38), a lo que el mismo autor agrega estas importantes reflexiones acerca de las motivaciones de los viajeros y el vínculo con los establecimientos hoteleros:

Partiendo desde un análisis profundo de las motivaciones que impulsan a las personas a viajar para hacer turismo, se llega a la conclusión que no lo hacen para dormir en un hotel, comer en un restaurante o para trasladarse en autobús, estos tres productos mencionados pertenecen a los servicios básicos que el turista necesita para poder satisfacer sus necesidades elementales de dormir, comer y movilizarse, pero la verdadera motivación es poder realizar otras actividades. Por lo cual el producto turístico también es aquel que permite al turista pasear, conocer

atractivos, hacer deportes y divertirse durante su estadía en el lugar visitado. (Boullon, 2006)

La planta e instalaciones

Para el mismo Boullon (2006, p. 40), la planta turística cuenta con dos elementos: el **equipamiento** y las **instalaciones**. En el primer caso, incluye a «todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos» (2006, p. 42), los que son clasificados en cuatro categorías en total, que son **alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios** (Boullon, 2006, p. 41).

Por su parte, llamamos instalaciones a:

Todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas, integrado por tres categorías, de agua y playa, de montaña y generales [...] las instalaciones son obras imprescindibles para que las actividades se puedan realizar. (Boullon, 2006, pp. 42-44)

Los atractivos turísticos

Este término hace referencia a la:

Materia prima del turismo, sin el cual un país o una región no podrían llevar a cabo el desarrollo turístico, y también porque a partir únicamente de las mismas se puede pensar en la construcción de una planta turística. (2006, p. 48)

Boullon (2006, pp.45-46) también clasifica a los atractivos turísticos, en este caso en cinco categorías:

- Sitios naturales,
- Museos y manifestaciones culturales históricas,
- Folklore,
- Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas, y
- Acontecimientos programados.

La infraestructura

La infraestructura es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forman parte de la misma, la educación, servicios de salud, vivienda, transportes, las comunicaciones y la energía. (Boullon, 2006, p. 47)

A lo expresado, Boullon (2006) agrega su parecer sobre el desarrollo de los países: «uno de los factores que con más claridad permite apreciar la distancia entre un país desarrollado y otro subdesarrollado, es la insuficiencia de infraestructura en el segundo» (p. 47).

Superestructura

La superestructura turística está formada por una serie de organismos, algunos de los cuales son **públicos** y otros del ámbito **privado**, que tienen la responsabilidad de:

[...] optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico. (Boullon, 2006, p. 50)

En cuanto al área de responsabilidad organizacional, la superestructura está compuesta por dos tipos distintos de agrupaciones: las dependencias de la administración pública y las organizaciones privadas. (Boullon, 2006, p. 51)

Clasificación de los hoteles

No existe un sistema de clasificación reconocido internacionalmente, pero de acuerdo con el *Manual Práctico de Recepción Hotelera* de Luis Di Muro (2012, cap. 1), los hoteles pueden clasificarse de acuerdo con cuatro modalidades.

I. Según el tamaño

- *Pequeños*. Hasta 50 habitaciones.
- *Medianos*. De 50 a 150 Habitaciones.
- *Grandes*. Más de 150 Habitaciones.

II. Según la modalidad comercial de trabajo

- Vacacionales (resort).
- Cercanos a aeropuertos (airports hotels).
- Suites (*all suites hotels*).
- Residenciales.
- Apart-hoteles.
- De servicios mínimos (*bed and breakfast hotels*).
- De tiempo compartido (*time-share o condominiums hotels*).
- Casino.
- Centros de conferencias.
- SPA.

III. Según la categoría

- Por estrellas: *una, dos, tres, cuatro* y *cinco* (a medida que aumenta el número de estrellas, aumenta su categoría).
- Por clave de letras: AA, A, B, C y D.
- Por vocablos afines: *lujo, primera categoría, categoría turística, segunda categoría A y segunda categoría B*.
Por lo general, las categorías poseen cinco opciones.

IV. Según la forma de agrupación

- Independientes.
- De cadena.
-Por la forma en que están constituidas:
Cadenas propietarias.
Cadenas de concesión exclusiva o franquicias.
Cadenas de afiliación.
-Por los recursos que trabajan
Cadenas operadoras.
Cadenas inversionistas.
Cadenas mixtas.
-Por la manera como operan.
Por contratos de administración.
Por contrato de renta.

Los hoteles según tipología de alojamiento

Por otra parte, Amparo Sancho *et al.* (2008) realizó una clasificación del «subsector de alojamiento» creando cuatro grupos, los cuales tienen en consideración: *tipos de establecimiento, de explotación, de producto y de comercialización.*

Nos interesa, principalmente, la tipología de establecimiento, subdividida por el autor en dos grupos:

Hotelería

- Hoteles.
- Hoteles Apartamento o Apartamentos Hoteles.
- Moteles.
- Hostal o pensión.

Extrahotelera

- Campings.
- *Self-catering accommodation.*
- Apartamentos, *Bungalows.*
- Villas y Chalés.
- Otros: Balnearios, Casas rurales, *Beauty forms*, etc.

Gestión del riesgo

Para este término, bastante utilizado en los últimos años en diversos ámbitos, vamos a tomar la definición dada por la propia Oficina Regional

de las NN. UU. para la Reducción del Riesgo de Desastres (2008), que lo define como el:

Proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. (párr. 1)

Amenaza

Este término, bastante relacionado al anterior, se refiere, de acuerdo con el sitio *Concepto.de*, a:

Cualquier factor externo que posea la capacidad de interrumpir los procesos internos de una comunidad, organización o proyecto, y que exigen algún tipo de plan de contención para evitarlos o bien minimizar el daño que puedan ocasionar, de inevitablemente producirse. (Etecé, 2018)

Desastre

Cuando se habla de desastres una definición clara, puede ser el pensarlo como un acontecimiento social que se desencadena como resultado de la ocurrencia de un evento que puede

ser de origen natural o antropológico. Por lo que se puede decir que:

Se trata de un trastorno sobre las condiciones normales de funcionamiento de una comunidad, lo que le impide realizar actividades cotidianas, y también puede provocar pérdidas de bienes y en algunas ocasiones hasta la pérdida de vidas humanas, esto requerirá de una respuesta para atender a los afectados y restablecer así las condiciones de normalidad de la población. (Castillo, 2011, p. 16)

3. Marco referencial

La Secretaría de Emergencia Nacional (SEN) depende directamente de la Presidencia de la República del Paraguay, y fue creada en junio de 2005 por la Ley N.º 2.615/2005, reglamentada por el Decreto N.º 11.632/2013. Su misión es la *gestión y reducción de riesgos de desastres* (Secretaría de Emergencia Nacional, 2017). De esta forma, Paraguay se inicia con altas pretensiones en la prevención de riesgos y desastres, generando cada vez más mecanismos de prevención, buscando contrarrestar los efectos de los desastres; promover, coordinar y orientar las actividades de las instituciones públicas, municipales, departamentales y privadas para

prevención, mitigación, respuesta y rehabilitación; invertir en la investigación y monitoreo de eventos adversos; impulsar mecanismos de alerta temprana; y trabajar coordinadamente con los organismos pertenecientes al Sistema Nacional de Emergencia.

Por su parte, la SENATUR (2017), ente regulador de la actividad turística, fue creada como secretaría en el año 2005 con la Ley N.º 1388/1998. Anteriormente formaba parte del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (en atención a la Ley N.º 167/1993), pero actualmente depende de forma directa de la Presidencia de la República del Paraguay. Entre sus atribuciones, la ley de creación (1998), le otorga las siguientes:

- Ejecutar la política nacional en materia de turismo
- Promocionar el turismo interno y el turismo internacional receptivo, de conformidad a las políticas nacionales de desarrollo económico y social
- Promover el turismo cultural y ecológico, en coordinación con los demás órganos competentes del Estado
- Planificar, dirigir, administrar y fiscalizar todos los emprendimientos de su competencia,

conforme le sean asignados por ley

- Procurar la mayor congruencia en las políticas turísticas nacionales, departamentales y municipales y coordinar sus planes y programas turísticos con los gobiernos departamentales y municipal.
- Facilitar asistencia y orientación a los turistas, y adoptar recaudos tendientes a ofrecerles el mismo bienestar, comodidad y seguridad.
- Diseñar y difundir en los medios de información del país y del exterior, programas de promoción del turismo, en lo posible con la intención del sector privado y de los gobiernos departamentales y municipales involucrados.
- Promover el mejoramiento de la infraestructura turística, la mayor eficiencia y eficacia de los servicios turísticos y la capacitación de los recursos humanos en ese campo, tanto del sector público como del sector privado. (Artículo 2.º)

Como ente regulador, la SENATUR tiene a su cargo el registro de los prestadores de servicios turísticos, lo cual regula con su Resolución N.º 332/2010, «Por la cual se reglamenta

la inscripción al Registro de Servicios Turísticos y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos». Esta resolución establece la categorización, tipología y nomenclatura hotelera siendo, «H» categoría hotelera y «HX» categoría extrahotelera; además, señala que el sector alojamiento de manera obligatoria debe estar inscripto para poder ser parte del sistema turístico nacional, siendo los requisitos para ingresar al registro y, luego, obtener del certificado de habilitación de prestadores de servicios (con la excepción de los HX.5, establecimientos familiares), un total de doce:

1. Nota dirigida a la autoridad máxima.
2. Declaración jurada del tipo de prestación turística.
3. Escritura de constitución de sociedad.
4. Constancia de inscripción y cédula del registro único de contribuyente.
5. Constancia de incumplimiento tributario (SET).
6. Matrícula del comerciante.
7. Lista de directores, socios, gerentes y/o responsables.

8. Patente comercial al día.
9. Cuenta bancaria.
10. Contar con un profesional en turismo y hotelería para dirigir el establecimiento.
11. Certificados de antecedentes del propietario, director y gerente.
11. Libro de reclamos. (Artículo 8.º)

4. Marco metodológico

Diseño de investigación

La presente investigación posee un enfoque mixto, porque se incluyen aspectos cuantitativos a nivel descriptivo, junto con análisis cualitativos de las observaciones realizadas por los investigadores. El diseño es de investigación-acción participativa (IAP).

Al respecto, rescatamos dos conceptualizaciones que se podrían considerar entre las más completas o citables, la dada por De Schutter (1983, como se citó en Hernández, 1991, p. 3), quien expresó: «La Investigación Acción Participativa pone el énfasis en la participación de la población para producir los conocimientos y los puntos de vista que llevará a tomar las decisiones y a ejecutar una o más fases en el proceso de investigación»; y, la

de Quist (1986, como se citó en Hernández, 1991, p. 3), quien afirmó: «La Investigación-Acción es un mecanismo para sistemáticamente ligar la reflexión teórica acerca de una realidad con la acción transformadora de la misma».

Uno de los elementos que define la investigación acción participativa es que los miembros de la comunidad van a ser los protagonistas de la transformación de su propia realidad social. En el desarrollo de este trabajo, a través de las distintas fases de su desarrollo, se pudo cumplir con los diversos aspectos de la IAP, generando una verdadera transformación social en las personas e instituciones involucradas.

Población y muestra

La población de estudio está constituida por los hoteles de la zona de San Bernardino, la cual fue escogida por ser una de las zonas turísticas más importantes de Paraguay.

Se utilizó el muestreo de caso típico, el cual tiene como objetivo mostrar a quien no está familiarizado con la realidad objeto de análisis a los rasgos más comunes. La definición de «típico» se construye a partir del consenso de opiniones entre informantes clave, que son buenos conocedores de la realidad bajo estudio. Por esta razón se seleccionaron cuatro hoteles

que, por su antigüedad y relevancia, son representativos de los hoteles de la zona.

Por respeto a la confidencialidad de la información, dichos hoteles serán denominados **Hotel 1**, **Hotel 2**, **Hotel 3** y **Hotel 4**, para los fines de la presente investigación.

Instrumento utilizado

Para el análisis cuantitativo y cualitativo de los hoteles se elaboraron un conjunto de preguntas e indicadores, se tomaron como base los siguientes materiales:

- Resolución de SENATUR 332/10. Categorización de alojamientos y su tipología de alcance nacional.
- Estándar para hoteles y servicios de alojamiento –*rainforest alliance certified*– versión enero de 2015 (internacional).
- Indicadores para la categorización hotelera de la Asociación industrial hotelera del Paraguay

Posteriormente, estos indicadores fueron validados en sus contenidos por expertos en las áreas de turismo, arquitectura y gestión de riesgos. Constituye un conjunto de

indicadores cualitativos que describen las características de cada uno de los hoteles, según los parámetros más importantes para la gestión de riesgos.

Recolección de la información e implementación de cambios en la gestión de riesgos

Para la evaluación de los hoteles, se llevaron a cabo dos procedimientos:

Tabla 1

Datos descriptivos de los hoteles

| Indicadores | Hotel 1 | Hotel 2 | Hotel 3 | Hotel 4 |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Antigüedad | 20 | | 3 | 3 |
| Habitaciones | 62 | 27 | 18 | 7 |
| Capacidad camas | 248 | 80 | 50 | 150 |
| Capacidad eventos | 350 | 100 | 80 | 80 |
| Empleados fijos | 15 | | 10 | 4 |
| Empleados temporales | 16 | | 3 | 7 |
| Salones para eventos | 3 | 1 | 1 | 1 |
| Piscinas | 2 | 1 | 5 | 2 |
| Estacionamientos | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Quinchos | 2 | 1 | 2 | 2 |
| Restaurante | 120 | 100 | 50 | No |

**Hoteles seguros, alojamiento feliz:
Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)**

1-Se formaron equipos con un profesor investigador y un grupo de estudiantes investigadores voluntarios, los cuales realizaron una primera visita a los hoteles seleccionados y realizaron una evaluación, junto con el personal del hotel, sobre las medidas

de seguridad de este. A partir de este proceso, el personal de los hoteles comienza a implementar cambios necesarios para gestionar sus riesgos.

Figuras 2 y 3

Cantidad de habitaciones y capacidad de camas

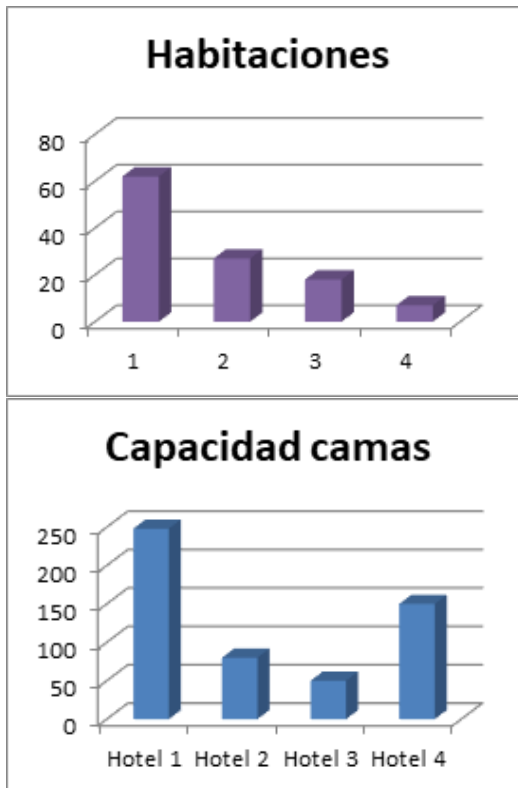
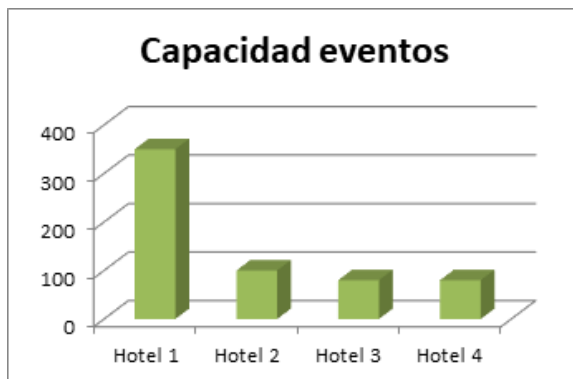


Figura 4

Capacidad de albergar personas en eventos, de cada hotel



2- Un equipo de bomberos expertos junto con el personal de los hoteles y personas de la Comunidad, realizan una segunda inspección y elaboran un informe para cada hotel sobre su gestión de riesgos.

Simultáneamente a estos dos procesos de evaluación, se impartieron los talleres que permitieron al personal de los hoteles y a la Comunidad conocer estrategias para la gestión de riesgo y los factores más importantes a considerar para la seguridad en los hoteles

5. Resultados y discusión

Análisis cuantitativo de los hoteles

Para el análisis cuantitativo de los datos se utilizó el programa SPSS, el

cual fue adquirido como parte del proyecto de investigación. Este programa permitió la realización de análisis estadístico descriptivo de los datos cuantitativos obtenidos en la investigación.

Los datos recabados durante la investigación caracterizan y diferencian en su operatividad a los cuatro hoteles de la ciudad de San Bernardino, se detallan en la siguiente tabla:

Se observa en la tabla 1 (ver) que el hotel 1 es el más antiguo de todos ya que tiene 20 años de inaugurado. Los otros tres hoteles tienen en promedio tres años de inauguración. Respecto a la cantidad de habitaciones y la capacidad de camas, se observa que el hotel 1 tiene una alta capacidad, ya que

Hoteles seguros, alojamiento feliz: Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)

cuenta con 248 camas, en tanto que el hotel 4 cuenta con 150 camas. Los hoteles 2 y 3 tienen una capacidad media, con 80 y 50 camas respectivamente. Esto indica que los cuatro hoteles son representativos de la actividad hotelera de la ciudad, ya que admiten un alto número de huéspedes. Respecto a los salones para eventos, el hotel 1 tiene 3, en tanto que los otros hoteles tienen 1 cada uno; y su capacidad para albergar personas es de 350 (hotel 1), y entre 80 y 100 (hoteles 2, 3 y 4). Todo esto indica que los hoteles tienen una alta capacidad para la atención de personas en reuniones, fiestas o convenciones, lo

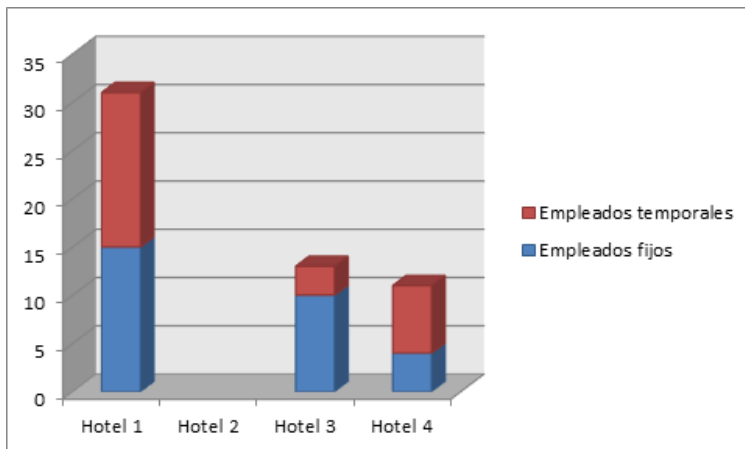
que hace aún más relevante la gestión de riesgos, ya que la acumulación de muchas personas puede indicar mayor riesgo de accidentes o de situaciones de emergencia.

Con respecto a los empleados en los hoteles, ocurre un fenómeno particular: empleados de temporada. Los hoteles tienen un cierto número de personal fijo, pero en temporada alta duplican y hasta triplican los empleados que requieren, para poder dar respuesta a las necesidades de sus huéspedes.

Si bien estos hoteles representan una oferta de empleo muy importante

Figura 5

Cantidad de empleados fijos y temporales de los hoteles



para la ciudad, plantea un problema potencial: por una parte, que, aunque el personal fijo recibe capacitación para situaciones de riesgo, en temporada se cuenta con mucho personal temporal que no siempre está capacitado para atender estas situaciones. Por esto resulta muy importante capacitar a la Comunidad en general, para que la mayor cantidad de personas de la ciudad pueda brindar apoyo en situaciones de emergencia.

Análisis cualitativo de los hoteles

Por tratarse de una investigación acción participativa, la gran riqueza de esta es el proceso de evaluación que va generando cambios en la forma de gestionar los riesgos en cada uno de los hoteles, ya que a la vez que se iba haciendo el levantamiento de los datos, en una primera visita, se iban generando posibles soluciones a los problemas planteados, gracias a la participación conjunta del personal de los hoteles y personas de la comunidad.

Por ejemplo, al realizar la inspección y darse cuenta de que los extintores están mal ubicados, inmediatamente se generaban acciones para cambiar esta situación. Esto ayuda a que las personas involucradas vayan aprendiendo nuevas formas de actuar y

generando acciones que llevan a una mejoría en la gestión de riesgos.

De igual forma, los cursos de capacitación que se fueron desarrollando a lo largo del proyecto, y que surgían de las necesidades de las personas de la Comunidad, permitieron generar mejoras en la gestión de riesgo.

De esta forma, la investigación-acción participativa permite a las personas involucradas generar aprendizajes y cambios en los hoteles, a la vez que permite detectar problemas o errores que ponen en riesgo la seguridad de cada una de las locaciones. Se encontraron factores comunes en las deficiencias de los hoteles, y otros factores que fueron más específicos de cada uno, al igual que algunas fortalezas que destacan en el proceso de evaluación.

Entre las debilidades más significativas que se encontraron en casi todos los hoteles están los problemas de energía eléctrica, que están presentes en toda la zona, especialmente en temporada alta, donde la mayor exigencia de energía hace fallar los sistemas, dejando sin luz a gran parte de los hoteles y hogares de la ciudad. Este constituye uno de los problemas más importantes, ya que conlleva riesgos significativos en la conservación de los alimentos, posibles accidentes por la falta de luz, y

Hoteles seguros, alojamiento feliz: Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)

dificultades para reaccionar ante emergencias y que además pueden generar situaciones de crisis por posibles cortocircuitos, quema de equipos electrónicos, entre otros.

En la recepción de los hoteles destaca como fortaleza que en la mayoría hay equipos de primeros auxilios a disposición. Pero presentan como debilidad el tamaño reducido, la falta de señaléticas y planos, no poseen adecuaciones para discapacitados y falta capacitación del personal en el uso de los extintores y equipos de primeros auxilios. Este último aspecto se comenzó a trabajar con los empleados en los talleres que se impartieron durante la investigación-acción.

En algunos casos la recepción y el lobby se encuentran juntos, destacando el reducido espacio, que no permite la permanencia cómoda de los huéspedes y, en algunos de ellos, permite el acceso de personas extrañas al hotel o tienen acceso inseguro al estacionamiento.

Con respecto a las áreas de recreación, en la mayoría de los hoteles se observó un deterioro de sus instalaciones físicas (escaleras, baños, duchas, etc), instalaciones eléctricas en mal estado y sin protección para los niños, falta de señalización, ausencia de baranda de seguridad y falta de indicaciones de qué hacer en casos de

emergencias. Todas ellas cuentan con normas de uso, pisos antideslizantes y algunas con equipos de emergencia y extintores.

Las habitaciones son, en general, los espacios más cuidados de los hoteles, ya que es donde permanece el huésped por más tiempo. Todos los hoteles presentan una adecuada limpieza y distribución. En algunos casos los pasillos son angostos, lo que en caso de una emergencia se convierte en un peligro potencial.

Por otra parte, sólo uno de los hoteles cuenta con detectores de humo y extintores en las habitaciones; los demás no cuentan con detectores de humo ni con extintores en cada habitación, sino uno por piso, lo que implicaría una limitación a la hora de atender una emergencia. En todos los casos los extintores se encontraban habilitados de forma adecuada, pero no siempre bien señalizados. Al momento de la investigación, no poseen directorios de emergencias en las habitaciones, lo que impediría la rápida respuesta ante situaciones de crisis.

En el caso de los salones para eventos, tienden a estar bien equipados, ser espaciosos y acogedores, pero en la mayoría de los casos poseen poca cantidad de extintores para el espacio, falta de detectores de humos y pulsadores, en algunos hay riesgo de

corto circuito por conexiones inadecuadas, falta de salida de emergencia externa y sin adecuaciones para personas con discapacidad.

En el caso de los estacionamientos, presentan una capacidad adecuada a las necesidades de cada hotel, en algunos casos cuentan con cámaras de seguridad, pero ninguno de ellos cuenta con personal de seguridad y el acceso para personas extrañas es muy fácil. En algunos casos no hay señalización, y en otros hay presencia de árboles que son un riesgo de seguridad.

Respecto a los restaurantes la situación es similar al resto del hotel, ya que presentan un mobiliario adecuado en todos los casos, pero en algunos hay ausencia de señaléticas, extintores insuficientes, escalones riesgosos y falta de adecuación para discapacitados. Este último factor resulta de gran importancia ya que en casi todos los establecimientos las barreras físicas para los discapacitados constituyen una importante falencia, ya que no permite la inclusión de estas personas, que deben tener los mismos derechos que los demás.

En las cocinas de los hoteles se observa la falta de extintores adecuados para el área. Esto constituye una falta muy significativa ya que, al tener extintores, pero no adecuados al tipo de

espacio, hace que, si bien puede aprobar una inspección ya que tiene el extintor, ante un eventual incendio no será suficientemente eficiente y la situación podría volverse incontrolable.

Igualmente, en las cocinas hay riesgo de corto circuito a causa del uso simultáneo de los artefactos y falta de detectores de calor, por lo que carecen de mecanismos de prevención.

Los sanitarios de las áreas comunes suelen estar en condiciones higiénicas adecuadas, pero suelen ser pequeños e insuficientes para los usuarios. Sólo uno de los hoteles tiene sanitario para discapacitados.

Un aspecto destacado en algunos de los hoteles es que indican que cuesta mucho que el personal haga uso de los implementos de seguridad como guantes, botas, etc., por lo que se hace necesario crear una cultura de la prevención en el personal, para disminuir la probabilidad de siniestros y accidentes.

Por otra parte, ante los problemas eléctricos presentes en la ciudad, la falta de una planta eléctrica es una debilidad en los hoteles, por las frecuentes fallas de la electricidad y la dependencia de esta para muchos equipos (cocina, spa). Algunos hoteles tienen riesgo de inundaciones por el arroyo o la cercanía al lago, lo que

**Hoteles seguros, alojamiento feliz:
Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)**

constituye un riesgo constante que debe ser canalizado para darle soluciones definitivas y no temporales.

A continuación, un resumen de las características más relevantes que se observaron en cada hotel:

Tabla 2

Características relevantes: área recepción

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|---|---|---|--|
| FORTALEZAS | Nueva remodelación y ampliación. Recursos humanos. Extintor a la vista Baño para discapacitados. | Señaléticas de salidas de emergencia. Extintores señalizados y al día. Luces de emergencia en funcionamiento. Salida de emergencia. Botiquín de primeros auxilios. Luz de emergencia. | Cuenta con extintores. | Accesibilidad al patio. Poseen equipos de primeros auxilios. |
| DEBILIDADES | Suelos: desnivel – resbaladizos. Pasillos angostos. Déficit en señalización. Espacios pequeños. | Falta de rampa para discapacitados. Instalación eléctrica medianamente correcta. Escasa cantidad de luces de emergencia. Salida de emergencia se abre por dentro. Inadecuada ubicación del botiquín. Falta de capacitación del personal para el uso del botiquín y de primeros auxilios. No cuenta con cobertura médica para huéspedes. Riesgos por la creciente del lago. Proliferación de mosquitos. | Mal ubicada (junto a la cocina), improvisada. No cuenta con señalización. No cuenta con detector de humo. Falta de plano de ubicación. No posee alarmas de incendio. No posee caja de seguridad. Capacidad reducida. No hay personal permanente en la recepción. Presencia de perro grande en la entrada. Fácil acceso de personas no autorizadas por su ubicación. | Independiente de las habitaciones. Déficit de señalética. Estructura edilicia (techos – materiales). Sin protección en caso de tormentas. |

Tabla 3*Características relevantes: área lobby*

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|--|---------|--|---------|
| FORTALEZAS | Estructura nueva, ampliada y separada de la recepción | | | |
| DEBILIDADES | Espacio reducido para ser lobby. Acceso directo al estacionamiento, que puede ser riesgoso con niños | | Fácil acceso de personas no autorizadas por su ubicación improvisada | |

**Hoteles seguros, alojamiento feliz:
Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)**

Tabla 4

Características relevantes: área recreación

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|---|---|---|---|
| FORTALEZAS | Amplitud de espacios. Señalética suficiente. Suelos antideslizantes. Habilitan pileta especial para niños en temporada. Poseen dos quinchos que pueden ser un punto de encuentro en caso de emergencia. | Piscina: Área espaciosa. Con antideslizante. Extintores en el lugar. | Piscina: Posee equipamientos de seguridad Jardines: Senderos iluminados Spa: Instalaciones en buenas condiciones. Presencia de extintores. | Planificación de mejoras. Piscinas con escaleras. |
| DEBILIDADES | Quinchos: sin prevención de riesgos. Conectores y alargues para uso público instalados de forma insegura Piscina: déficit en mantenimiento eléctrico, sin protección para niños. | Duchas en mal estado. Instalación eléctrica en mal estado. Baño en mal estado. Falta de baranda de seguridad. Escalera de madera en mal estado. | Piscina: Falta información para casos de urgencia. Jardines: Falta de señalización. Presencia de alimañas en terrenos vecinos Spa: Dependencia de la energía eléctrica para el funcionamiento de algunos aparatos No posee alarmas contra incendios ni Señalética. | Senderos: falta señalar. Sin iluminación. Árboles nativos añosos. Insectos Sin anti-oftídico. Piscinas: sin protección Estanque sin protección ni señalización. |

Tabla 5*Características relevantes: área habitaciones*

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|---|---|--|--|
| FORTALEZAS | Amplia capacidad, en bloques definidos por tipo de habitaciones. Remodelación y ampliación de bloques y cantidad de habitaciones. Dos bloques tienen acceso directo por el patio. | Ventanas amplias Luz de emergencia | Rejas en las ventanas del primer piso. Riesgo de corto circuito. Humedad en algunas habitaciones. No cuenta con detector de humo. No cuenta con extintor. | Concepto ambiental. Entorno natural. Ubicación al aire libre. |
| DEBILIDADES | Algunas sin accesibilidad (escaleras) 1 extintor por bloques Pasillos angostos (solo una persona) | Rejas en las ventanas del primer piso. Riesgo de corto circuito. Humedad en algunas habitaciones. No cuenta con detector de humo. No cuenta con extintor. | No posee directorio de emergencia. No cuenta con detectores de humo ni teléfonos. Tupida arboleda con riesgo de caer. Los extintores no se encuentran debidamente señalizados. | Déficit en el mantenimiento. Entorno natural poco protegido. Poca protección hacia el ingreso de extraños. |

**Hoteles seguros, alojamiento feliz:
Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)**

Tabla 6

Características relevantes: área eventos

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|--|--|---|--|
| FORTALEZAS | 3 salones equipados Accesibles al patio | Extintores. Señaléticas de salidas. Luces de emergencia. | Equipo- amiento adecuado y en buen estado | Buena ubica- ción. Puertas amplias |
| DEBILIDADES | Déficit en se- ñalética – sin prevención de riesgos (alar- mas – detecto- res - Puertas de salida) | Poca cantidad de extintores para el espacio. Riesgo de corto circuito. Falta de salida de emergencia externa. Sin adecuaciones para personas con discapacidad. Falta de detectores de humos y pulsadores. | Acceso principal precario. | Falta de sis- tema de pre- vención Déficit en manteni- miento eléc- trico. |

Tabla 7

Características relevantes: área estacionamiento

| | HOTEL 1 | HO- TEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|---|--------------|---|---|
| FORTALEZAS | Accesible – con cá- maras de seguridad | | Buena capacidad (32 autos) | Indepen- diente |
| DEBILIDADES | Sin personal de segu- ridad Presencia de árboles Muy cercano al ac- ceso de recepción | | Circuito cerrado inexistente Ausencia de personal de se- guridad. Árboles tupidos con riesgo de caer Escasa iluminación en la vía pública. | Sin señaliza- ción Sin cerra- miento ni se- guridad |

Tabla 8

Características relevantes: área restaurante

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|-------------|--|--|--|---|
| FORTALEZAS | Bloque nuevo: puertas deslizantes Espacios amplios entre mesas. Accesibilidad directa al patio. | Salida de emergencia. Señaléticas de salidas. Extintores. | Capacidad de 40 a 50 comensales. Presencia de extintores y detector de humo. | Posee una cantina. Acceso al aire libre. |
| DEBILIDADES | Bloque antiguo: apertura de puertas hacia dentro. Espacios reducidos entre mesas. Déficit en señalética. | Poca cantidad de extintores. Riesgo de corto circuito. Escalones en el salón. Sin adecuaciones para personas con discapacidad. | Los extintores no se encuentran debidamente señalizados ni ubicados. No poseen señaléticas ni mapas de ubicación. No posee rociador de incendios. | Sin cerramiento. Sin sistemas de prevención. |

**Hoteles seguros, alojamiento feliz:
Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)**

Tabla 9

Características relevantes: área cocina

| | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|--------------------|--|--|---|-----------------------------|
| FORTALEZAS | | Señaléticas de salidas de emergencia Extintores señalizados y al día. Luces de emergencia en funcionamiento. Salida de emergencia. Botiquín de primeros auxilios. Cuenta con extintor. | Extractor de humo. Detector de humo. Extintores. | Cuenta con extintores. |
| DEBILIDADES | Sin sistema de prevención. Extintores inadecuados para el área. | Falta de control del sistema eléctrico. Riesgo de fugas de gas. Extintor no corresponde al lugar. Riesgo de corto circuito a causa del uso simultáneo de los artefactos. Falta de detectores de calor. | Equipamientos expuestos a la intemperie. Alta y baja tensión de la energía eléctrica | Sin sistemas de prevención. |

Tabla 10*Características relevantes: área sanitarios*

| Sanitarios | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|-------------------------------|--|---------|---|---------|
| FOR- TALE- ZAS | Posee un sanitario para discapacitados | | Estructura óptima e higienizada. | |
| DEBILIDADES | Muy pequeños y poca cantidad (2) | | No hay planilla de control de sanitarios. Capacidad reducida (1). | |

Tabla 11*Características relevantes: área de seguridad*

| Seguridad | HOTEL 1 | HOTEL 2 | HOTEL 3 | HOTEL 4 |
|-------------------------|--|---------|------------------------------|---------|
| FORTA- LEZAS | Cámara de seguridad | | | |
| DEBILIDADES | No tienen, utilizan al personal de mantenimiento en caso de necesidad. | | No hay un personal definido. | |

Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la capacidad en la gestión del riego de cuatro hoteles, de San Bernardino, Paraguay, a fin de establecer acciones a corto, mediano y largo plazo para el fortalecimiento de las condiciones de seguridad en estos establecimientos.

Para el logro de estos objetivos se desarrolló una investigación-acción participativa que permitió generar cambios significativos en la gestión de riesgo de los hoteles involucrados, a la vez que se realizaba la evaluación de riesgos de estos y las capacitaciones del personal y de los representantes de organizaciones de primera respuesta de la comunidad.

Durante el desarrollo de la investigación se fueron logrando los objetivos que a la vez fue fortaleciendo a los diferentes equipos voluntarios conformados y a los hoteles y sus colaboradores, en cuanto a la sensibilización sobre la gestión de riesgos, aunque todavía hay mucho camino que andar en este tema en el área hotelera, pero se dieron los primeros pasos para la toma de conciencia y el direccionamiento hacia una comunidad hotelera resiliente y gestora de sus riesgos, con responsabilidad.

Durante las charlas de socialización se establecieron las necesidades de los temas a desarrollar y donde fortalecer de acuerdo con los relevamientos que se fueron desarrollando.

Como parte de los objetivos de los talleres realizados sobre conciencia turística y gestión de riesgo se pudo notar también el interés de la comunidad, a través de la continua participación de representantes del municipio, de instituciones públicas, organizaciones civiles y el sector privado involucrado (propietarios de alojamientos y sus colaboradores). Todas las temáticas de las capacitaciones fueron cumplidas según lo planificado y realizadas con una alta participación tanto de los beneficiarios como de los actores locales.

En cuanto al diagnóstico logrado, mediante las visitas y entrevistas a los 4 alojamientos, se obtuvieron resultados variados, en algunos casos el relevamiento permitió identificar la urgente necesidad de generar conciencia sobre la gestión del riesgo, las amenazas del entorno y las debilidades que se identificó en cada visita.

También fue muy importante destacar, que durante todo el proceso el acompañamiento de los alumnos voluntarios fue primordial, quienes fueron capacitados previo al relevamiento de datos no solo en gestión de

riesgos, además también en metodología de la investigación y en el uso de sistemas informáticos requeridos para el relevamiento realizado.

También el acompañamiento de los docentes investigadores fortaleció el desarrollo de la investigación – acción, de lo cual se logró conformar un equipo multidisciplinario para el área de investigación.

Con respecto a la infraestructura, el equipamiento y el entorno de los establecimientos, se considera que es preciso dar continuidad a proyectos como el realizado, pues la percepción del riesgo antes de la intervención de los investigadores era casi nula, mientras que, al cierre, la mirada de los propietarios fue totalmente distinta con respecto al compromiso de cada uno con su negocio, sus colaboradores y sus clientes.

Antes de este proyecto, no se consideraba al riesgo como un factor de análisis empresarial en los alojamientos visitados, se pudo identificar que

la mirada hacia la gestión del riesgo era cumplir con contar con alarmas de incendios y extintores, que en todos los casos no tenían práctica de uso de estos. No se consideraba la importancia del mantenimiento preventivo, para evitar incidentes y gastos innecesarios. Tampoco se consideraba, como no se exige, contar con seguro para el huésped, pues no se percibía como una necesidad o prioridad. Así como se menciona esto, es de destacar que esta situación fue cambiando progresivamente, con un cambio de paradigma al respecto.

Gracias al fuerte compromiso que se obtuvo con los docentes y alumnos voluntarios, como también con el interés demostrado por los prestadores de servicios, los objetivos fueron alcanzados y los resultados obtenidos. Ese interés permitió reconocer además la necesidad de capacitación y entrenamiento sobre los temas trabajados.

Referencias bibliográficas

- ABC Color, Diario. (2017, 29 de junio). *Hotelería creció 38 % y seguirán las inversiones*.
<http://www.abc.com.py/edicion-impresia/economia/hoteleria-crecio-38-y-seguiran-las-inversiones-1608038.html>
- ABC Color, Diario. (2017, 30 de junio). *Hotelería, pilar del turismo receptivo*.
<http://www.abc.com.py/edicion-impresia/suplementos/comercial/dia-de-la-hoteleria/hoteleria-pilar-del-turismo-receptivo-1608315.html>
- Balcazar, Fabricio E. (2003). Investigación acción participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, 4 (1). 59-77.
<https://www.re-dalyc.org/pdf/184/18400804.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). *Indicadores de riesgo de desastre y gestión de riesgos. Programa para América Latina y el Caribe. Paraguay*.
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6928/Technical%20Notes%20-%20DRM%20Indicators%20for%20Paraguay%20%28RG-K1224%29%20%20%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco Mundial. (2016). *Gestión del riesgo de desastres*.
<http://www.bancomundial.org/es/topic/disasterrisk-management/overview>
- Bangert, A. y Riewoldt, O. (1993). *Diseño de nuevos hoteles*. Gustavo Gili.
- Barrantes Castillo, Gustavo. (2011). Desastres, desarrollo y sostenibilidad. *Espacio Regional*, 2 (8), 15-24. <https://www.revistaespacioregional.com/index.php/espacioregional/article/view/231/0>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Boullon, R. (2006). *Planificación del espacio turístico* (4.ª ed.). Trillas.
- Broto, C. (2010). *Hoteles con estilo*. Links.
- Cabaleiro, V.M. y Castro, S. (2013). *Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales. Gestión de actividades*

- de seguridad y salud laboral. Ideas propias.*
- Canaleta, E. (2006). *Una aproximación a las causas del fracaso de la prevención de riesgos en hostelería: la importancia no asumida de la percepción de los trabajadores. Revista de Antropología Iberoamericana*, 1 (3), 518-533.
<https://www.re-dalyc.org/pdf/623/62310309.pdf>
- Carrasco, E. (2006). *Prevención de riesgos laborales para aparejadores, arquitectos e ingenieros.* Tébar.
- Castro, M. A. (2004). *Manual de prevención de riesgos en la construcción.* Tecnos.
- Chanes, M. (2012). *Autodesk. Revit Architecture.* Anaya Multimedia.
- Creus, A. y Mangosio, J. (2011). *Seguridad e higiene en el trabajo. Un enfoque integral.* Alfaomega.
- Di Muro Pérez, L. (2012). *Manual práctico de recepción hotelera.* Trillas.
- Etecé. (2018). Gestión de riesgos. En *Concepto.de*. <https://concepto.de/gestion-de-riesgos/>
- Frías-Jiménez, R. A., González-Arias, M., Almenares-Sánchez, R. y Ruiz-Rodríguez, J. D. (2017). *Gestión de Riesgo y alineamiento estratégico en procesos hoteleros seleccionados. Retos Turísticos*, 16 (1), 12-26.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2029>
- Font, X. (2008). Sostenibilidad y alivio de la pobreza en países en vías de desarrollo: el papel del hotelero y del investigador. *Estudio y Perspectivas en Turismo*, 17 (1), 7-28.
<https://www.re-dalyc.org/pdf/1807/180713894001.pdf>
- García, D. (2008). *Metodología del trabajo de investigación. Guía práctica.* Trillas.
- García, J. L., Pérez, R. y Sadornil, D. R. (2006). *Problemas y diseños de investigación resueltos* (3.ª ed.). Dykinson.
- González Herrera, M. R. y Rodríguez, M. A. (2016). Gestión integrada de riesgos y crisis en el turismo de Latinoamérica como problema estratégico para la

- seguridad de los destinos. El caso de Ciudad Juárez, México. *European Scientific Journal*, 12 (11).
<https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n11p183>
- Henao, F. (2008). *Riesgos eléctricos y mecánicos* (2.ª ed.). ECOE.
- Hernández, A. (1991). La investigación acción participativa y la producción del conocimiento. *Faces*, 2 (6). <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a2n6/2-6-11.pdf>
- Hernández Jiménez, Y. (2014). *Aplicación de un procedimiento para la gestión de riesgos por procesos en el Hotel "Los Caneyes"*. [Tesis de pregrado no publicada] Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.
- Igartua, M. T. (2008). *Sistema de prevención de riesgos laborales*. Tecnos.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2018). *Salud Laboral*. Recuperado el 12 de agosto de 2017 de <https://istas.net/salud-laboral>
- Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente. (2011). *Manual de seguridad en el trabajo* (2.ª ed.). Fundación Mapfre.
- Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente. (2017). *Impacto económico de los accidentes y las enfermedades de trabajo*. <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/impacto-economico-de-los-accidentes-y-las-enfermedades-de-trabajo>
- Korstanje, M. (2012, noviembre). Los riesgos y el sistema turístico: una nueva aproximación. *Turismo y Sociedad* (13) 99-116. <https://revistas.uxeternado.edu.co/index.php/tur-soc/article/view/3393>
- Landero, R. y González, M. (2006). *Estadística con SPSS (paquete estadístico para las ciencias sociales) y metodología de la investigación*. Trillas.
- Ley N.º 1388/1998, que crea la Secretaría Nacional de Turismo. Congreso Nacional de la República del Paraguay. (1998, 17 de diciembre).
<https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/8251/ley-n-1388-crea-la-secretaria-nacional-de-turismo>
- López, J. L. (1989). *Método e hipótesis científicos*. Trillas.
- López, J. C. (2010). *Nuevas especificaciones del hormigón y su*

- resistencia. bases de control.*
Aenor.
- López Moreda, L., Cruz Nardo, R., y Florido Trujillo, A. (2011). Indicadores ambientales en diagnósticos a hoteles de varadero en el período 2000-2008. *Retos Turísticos*, 10 (1/2), 11-15.
- Martí, J. (2000). *Investigación-acción-participativa: Estructura y fases*. https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_JMarti_IAPFASES.pdf
- Melián-Alzola, L., Fernández-Monroy, M. e Hidalgo-Peñate, M. (2015). El sector turístico en contextos de crisis: análisis de situaciones de riesgo e implicaciones directivas para el sector hotelero en Canarias. *Universia Business Review* (45), 110-129. <https://www.re-dalyc.org/pdf/433/43335414005.pdf>
- Miravete, A. (1994). *Los nuevos materiales en la construcción*. (2.ª ed.). Zaragoza, España: Reverté.
- Münch, L. y Ángeles, E. (2015). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Namakforoosh, M. (2015). *Metodología de la investigación* (2.ª ed.). Limusa.
- Oficina Regional de las NN. UU. para la Reducción del Riesgo de Desastres. (2008). *Gestión del riesgo*. https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccion-infraestructura/gestion_de_riesgo_de_ame-naza/8_gestion_de_riesgo.pdf
- Ortiz, M. y Borjas, B. (2008, octubre-diciembre). La investigación acción participativa: aporte de Fals Borda a la educación popular. *Espacio Abierto*, 17 (4), 615-627. Recuperado de <https://www.re-dalyc.org/pdf/122/12217404.pdf>
- Rediex. (2017). *Sector hotelero creció casi 40 % en los últimos tres años*. <http://www.re-diex.gov.py/es/sector-hotelero-crecio-casi-40-en-los-ultimos-tres-anos/>
- Resolución N.º 332/2010, por la cual se reglamenta la inscripción al Registro de Servicios Turísticos y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos*. Secretaría Nacional de Turismo. (2010, 21

- de mayo). (Par.). <https://registur.gov.py/registur/archivos/resolucion332.pdf>
- Rodríguez, I. (2005). *Técnicas de investigación documental*. Trillas.
- Sánchez, A. (Dir.). (2008). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Sandoval Moreno, A. y Hernández García, A. (2017). Transformación del territorio ribereño y la defensa del Lago de Chapal. *El Cotidiano*, 32 (201), 45-58. <https://www.re-dalyc.org/pdf/325/32549629006.pdf>
- Selener, D. (1997). *Participatory action research and social change*. The Cornell Participatory Action Research Network.
- Secretaría de Emergencia Nacional. (2017). *La secretaria*. Recuperado el 19 de agosto de 2017, de <http://www.sen.gov.py/pagina/48-la-secretaria.html>
- Sepúlveda Chaverra, J.D.; Ordoñez Quiñónez, F.; Prada, C.A. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga – Colombia. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23 (1), 23-39. <https://www.re-dalyc.org/pdf/1807/180729920002.pdf>
- Winter, G. y Nilson, A.H. (1986). *Proyecto de estructuras de hormigón*. Reverté.



Esta obra se publica bajo licencia

Creative Commons
Reconocimiento – NoComercial -
CompartirIgual 4.0 Internacional
(CC BY-NC-SA 4.0)

ISSN 2224 7408

Anexo 1

Información general relevada de los alojamientos involucrados para el análisis: (dependiendo de las características particulares de cada establecimiento)

1. Ubicación
2. Terreno
3. Antigüedad
4. Tipo de alojamiento
5. Áreas - instalaciones
6. Servicios que ofrece
7. Cantidad de habitaciones
8. Capacidad total en camas
9. Estructura organizacional
10. Cantidad de funcionarios: fijos - temporales
11. Reglamento interno:
 - Reglamento para uso de instalaciones
 - Plan de contingencia para casos de riesgo
 - Manual de procedimiento en caso de riesgo
12. Póliza de seguro

Relevamiento por áreas según características de cada alojamiento

1. Áreas nobles

- a. Recepción: cantidad de funcionarios – equipamientos de seguridad y prevención – tipo de suelo
 - Dependiente: atención continua
 - Independiente: tipo de comunicación con los alojamientos y otras áreas – horarios – iluminación -
- b. Lobby: capacidad - tipo de suelo
- c. Restaurant: capacidad – turnos – equipamientos de seguridad y prevención – tipo de suelo
- d. Cantina/barra: funcionarios – equipamientos de seguridad y prevención
- e. Quinchos: funcionarios – equipamientos de seguridad y prevención – horarios
- f. Sanitarios: capacidad – información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención – tipo de suelo
- g. Personal de seguridad: cantidad – entrenados

2. Áreas de Alojamiento (componentes de construcción y ambientación – suelo - accesibilidad).

- a. Habitaciones: capacidad – información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención – teléfono
- b. Cabañas: capacidad – información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención – teléfono – piscinas
- c. Departamentos: capacidad – información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención – teléfono – piscinas
- d. Camping: dimensiones - capacidad - parcelas – sanitarios – fregadero – agua – luz- iluminación – señalización de áreas - información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención

3. Áreas de recreación (información general: personal para cada área)

- a. Piscina: capacidad – información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención (escaleras – pasamos - vallados – higienes - protección de drenaje - salvavidas – motores aislados - guardavidas) senderos antideslizantes.
- b. Jardines: señalización – información sobre riesgos potenciales – control de plagas –

- c. Personal de seguridad: cantidad – horarios
- d. Senderos: señalización - información sobre riesgos potenciales
- e. Embarcación: capacidad - información sobre riesgos potenciales – señalización – cantidad de salvavidas según capacidad

4. Áreas de servicio

- a. Oficinas: equipamientos de seguridad y prevención
- b. Almacenes: equipamientos de seguridad y prevención acorde
- c. Depósitos: equipamientos de seguridad y prevención acorde
- d. Cocina: equipamientos de seguridad y prevención acorde a equipos e instalaciones – información sobre riesgos potenciales
- e. Lavandería: equipamientos de seguridad y prevención acorde a equipos e instalaciones
- f. Comedor de personal: equipamientos de seguridad y prevención
- g. Vestuarios: equipamientos de seguridad y prevención
- h. Instalaciones de gas: equipamientos de seguridad y prevención
- i. Instalaciones para agua caliente: equipamientos de seguridad y prevención – aislación
- j. Sistema de alcantarillado: propio – municipal
- k. Pozo ciego
- l. Cámara séptica

m. Tratamiento de desechos: recolección selectiva – reciclaje – disposición adecuada

n. Inundaciones: causas – mitigación

o. Riesgos antropogénicos: manual de procedimientos para el manejo de alimentos y bebidas – rotación adecuada de alimentos – cadena de frío

5. Instalaciones del hotel (información general: dimensiones - mantenimiento)

a. Estacionamiento: capacidad - equipamientos de seguridad y prevención – señalización

b. Playa: información sobre riesgos potenciales – señalización - identificación de zonas seguras.

c. Marina: capacidad de amarre - información sobre riesgos potenciales - equipamientos de seguridad y prevención.

d. Muelle: información sobre riesgos potenciales - equipamientos de seguridad y prevención – señalización.

e. Canchas: información sobre riesgos potenciales – señalización - equipamientos de seguridad y prevención – botiquín de primeros auxilios.

f. Sanitarios: capacidad – información para casos de urgencia - equipamientos de seguridad y prevención – accesibilidad

6. Locales comerciales dentro del establecimiento

a. Propio: - equipamientos de seguridad y prevención

b. Tercerizado: - equipamientos de seguridad y prevención

Gestión de Seguridad: ítems a considerar para el análisis

- Riesgo de Integridad física de las personas, tanto huésped como funcionarios y terceros
- Personal instruido: manejo de extintores, primeros auxilios y acción en casos de riesgo
- Sistema de seguridad aplicado según las características de sus instalaciones, estructura y capacidad
- Áreas naturales: factores de riesgo, mitigación
- Riesgos a las instalaciones edilicias – condiciones de seguridad exigidas
- Riesgos antropogénicos: identificados
- Planes de prevención, mitigación o contingencia
- Instalaciones y equipos: instalación según estándares de calidad, mantenimiento preventivo, aislación
- Botiquín de primeros auxilios: insumos necesarios - tipo – cantidad – accesible - señalado

**Hoteles seguros, alojamiento feliz:
Diagnóstico de riesgos en San Bernardino (Paraguay)**

- Extintores: accesible – visible – señalizado – apropiado al área
- Directorio de emergencia: local – departamental – entidades según emergencia
- Cuenta con seguros para cubrir los potenciales riesgos a la seguridad de clientes, personal, vehículos y planta física.
- Vehículos: cinturones de seguridad
- Embarcaciones: capacidad máxima - chalecos salvavidas
- Planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias: Divulgación entre clientes, personal y terceros
- Simulacros de casos más probables
- rutas de evacuación: señaladas escrita y gráfica en todas las instalaciones.
- Indicaciones de seguridad preventiva: a la vista
- salidas de emergencia: libres de obstáculos - señalizadas - visibles en la oscuridad.
- Peligros potenciales: identificados – comunicados al huésped
- Cocina: instalaciones bajo condiciones técnicas de seguridad exigidas
- Cocina: limpieza e higiene
- Aislamiento de ruidos – vibraciones
- Dependencias: (alojamientos - salones) sistemas de protección contra incendios adecuados a estructuras y capacidad
- Dotaciones de agua: potable – mantenimiento de reservorios
- Mobiliarios: mantenimiento – limpieza

Perfil de los investigadores asociados

María del Carmen Di Giovanni

Magister en Educación Superior por la Universidad Columbia del Paraguay (UCP), licenciada en Turismo y Hotelería (UCP). Es coordinadora de la carrera de Turismo y Hotelería de la UCP San Lorenzo, auditora del Sistema Nacional de Calidad Turística, consultora turística y docente universitaria. Realizó varias investigaciones.

Luis Espínola

Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Asunción (UAA), magíster en Gestión de la Calidad por la Universidad Católica de Asunción (UCA) y la Asociación Paraguaya de la Calidad. Especializado en Didáctica Universitaria en la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional de Asunción (FFUNA).

Orlando Valdez

Licenciado en Turismo y Hotelería por la UCP. Docente de la carrera de Turismo y Hotelería en la UCP y en la Universidad Politécnica y Artística del Paraguay (UPAP). Capacitado en Sistema de Gestión y Prevención de Riesgos por la USAID.

Oswaldo Morel

Arquitecto por la Universidad Columbia del Paraguay (UCP), especializado en Didáctica Universitaria en la UCP.

Valentina Silva

Experta universitaria en Métodos Avanzados de Estadísticas Aplicadas por la Fundación UNED, actualmente cursando una maestría interuniversitaria en Metodología de las Ciencias del Comportamiento y de la Salud por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (UNED). Doctora en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid, en donde también obtuvo el título de Máster Universitaria.

María Celia Acosta

Lic. en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Paraguay, magíster en Administración y Dir. Financiera por la Univ. Autónoma de Asunción. Es docente universitaria de las modalidades presencial y a distancia, tutora de tesis; además, se desempeña como directora de Administración y Finanzas de la Universidad Columbia del Paraguay.