Indoor Air Quality – Hospitality Meeting Kit – Spanish



QUÉ ESTÁ EN RIESGO

Mantener una buena calidad del aire interior es crucial en el sector hotelero. Los hoteles tienen una alta rotación de ocupantes, y los contaminantes pueden acumularse de diversas fuentes. Esto puede provocar problemas respiratorios y molestias a los huéspedes. Los hoteles ya no compiten en comodidad; necesitan ofrecer a los huéspedes un entorno seguro y saludable.

CUÁL ES EL PELIGRO

El aire estancado cargado de contaminantes puede provocar un efecto dominó de consecuencias negativas. Los huéspedes expuestos a sustancias irritantes como el polvo, el moho o los productos químicos de limpieza pueden sufrir desde ataques de alergia hasta dolores de cabeza, lo que les deja una impresión negativa de su estancia.

He aquí algunos problemas potenciales:

- **Problemas Respiratorios:** los irritantes como el polvo, las esporas de moho y los compuestos orgánicos volátiles (COV) de los productos de limpieza pueden desencadenar alergias y ataques de asma, y empeorar los problemas respiratorios ya existentes.
- **Malestar a Corto Plazo:** Síntomas como dolores de cabeza, fatiga, mareos y náuseas son comunes con la exposición a la mala calidad del aire. Estos síntomas pueden afectar significativamente a la experiencia de los huéspedes.
- **Mayor Propagación de Enfermedades:** El aire estancado permite que los virus y bacterias transmitidos por el aire permanezcan más tiempo, aumentando potencialmente el riesgo de contraer un resfriado u otra enfermedad durante su estancia.
- **Agravamiento de Enfermedades Existentes:** Para las personas con enfermedades respiratorias crónicas o sistemas inmunes comprometidos, la mala IAQ puede exacerbar sus síntomas.

COMO PROTEGERSE

Por desgracia, los huéspedes no pueden controlar el funcionamiento interno del sistema de ventilación de un hotel. La responsabilidad de un ambiente interior saludable recae en el establecimiento hostelero.

He aquí algunas precauciones de seguridad que los hoteles pueden tomar para mejorar la calidad del aire interior (IAQ):

1. **Mantenimiento de los Sistemas de Ventilación:** Inspeccione, limpie y mantenga regularmente los sistemas de ventilación, incluidos los sistemas HVAC (Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado), para garantizar una circulación y filtración eficientes del aire.
2. **Control de Calidad del Aire:** Instale sistemas de control de la calidad del aire para medir continuamente parámetros de calidad del aire interior como la temperatura, la humedad, los niveles de dióxido de carbono (CO2), los compuestos orgánicos volátiles (COV) y las partículas (PM). Estos sistemas pueden ayudar a detectar problemas con prontitud.
3. **Diseño Adecuado de la Ventilación:** Asegúrese de que el diseño de los sistemas de ventilación cumple los requisitos específicos del espacio de hospitalidad, teniendo en cuenta factores como los niveles de ocupación, las actividades realizadas y las posibles fuentes de contaminantes interiores.
4. **Uso de Purificadores de Aire:** Considere la posibilidad de instalar purificadores de aire equipados con filtros HEPA (High-Efficiency Particulate Air) u otras tecnologías avanzadas de filtración para eliminar partículas en suspensión en el aire, alérgenos y contaminantes.
5. **Políticas Antitabaco:** Aplique políticas estrictas de no fumar en el interior para evitar la exposición al humo de segunda mano, que puede degradar significativamente la IAQ y plantear riesgos para la salud de los huéspedes y el personal.
6. **Gestión de Productos Químicos:** Utilice productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente y evite el uso de productos químicos agresivos que puedan liberar humos nocivos en el aire. Almacene y manipule correctamente los productos de limpieza para evitar derrames o fugas accidentales.
7. **Limpieza y Mantenimiento Periódicos:** Aplique protocolos de limpieza rigurosos en todas las zonas interiores, incluidas las habitaciones, los baños, los comedores y los espacios comunes. Preste especial atención a las superficies que más se tocan y a las zonas propensas a la acumulación de polvo.
8. **Control de la Humedad:** Mantenga los niveles de humedad interior dentro del rango recomendado (normalmente entre el 30% y el 60%) para evitar la aparición de moho, que puede comprometer la IAQ y desencadenar reacciones alérgicas o problemas respiratorios.
9. **Programas Educativos:** Forme a los miembros del personal sobre la importancia de la calidad del aire interior y los procedimientos adecuados para mantener un ambiente interior saludable. Anímelos a informar rápidamente de cualquier preocupación u observación relacionada con la IAQ.
10. **Comunicación con los Huéspedes:** Proporcione a los huéspedes información sobre las medidas de IAQ adoptadas en el establecimiento, como el uso de purificadores de aire o prácticas regulares de ventilación. Como trabajador del sector de la hostelería, es fundamental estar preparado para abordar cualquier problema relacionado con la calidad del aire interior (IAQ) de

forma rápida y eficaz. Si se encuentra con problemas de IAQ, esto es lo que debe hacer:

- Reconocer los signos de mala calidad del aire interior, como aire viciado, olores desagradables, crecimiento visible de moho, humedad excesiva o molestias comunicadas por clientes o compañeros.
- Comunique inmediatamente a su supervisor o al responsable de las instalaciones cualquier problema relacionado con la calidad del aire. Proporcione detalles específicos sobre los problemas observados y su posible impacto en la comodidad y la salud de los huéspedes.

Cuando un Huésped Informa de una Mala Calidad del Aire Interior (IAQ):

Los huéspedes a veces plantean sus preocupaciones sobre diversos aspectos de su estancia. Un problema que puede afectar a su comodidad y bienestar es la mala calidad del aire interior. A continuación se explica cómo tratar las preocupaciones de los huéspedes sobre la mala calidad del aire interior:

- **Reconozca y Discúlpese:** Agradezca al huésped que le haya planteado el problema y discúlpese por las molestias que pueda estar causando.
- **Recabe Información:** Pregunte amablemente al cliente sobre los problemas específicos que está experimentando. ¿Huelen algo raro? ¿Está experimentando alguna irritación respiratoria?
- **Ofrezca Soluciones:** Dependiendo de la situación, puede ofrecer diferentes soluciones:
  - **Cambio de Habitación:** Si es posible, ofrezca cambiar al huésped a otra habitación con mejor ventilación.
  - **Purificación del Aire:** Averigüe si el hotel dispone de purificadores de aire que puedan colocarse en la habitación del huésped para aliviarlo temporalmente.
  - **Aumente la Ventilación:** Abra las ventanas (si el tiempo lo permite) o ajuste el termostato para aumentar la circulación de aire fresco en la habitación, si es posible.
- **Documente el Problema:** Tome nota de las preocupaciones del huésped, las medidas que tomó y el número de habitación para futuras referencias.