

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería



IMPLEMENTACION Y EJECUCION DEL NUEVO PROTOCOLO HOTELERO ANTE LA COVID-19 EN EL HOTEL SELINA, AREQUIPA-2020

Tesis presentada por los Bachilleres:

Alegria Torres, Michael Ajath

Bernedo Caytano, Claudia Cecilia

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciados en Turismo y
Hotelería**

Asesora:

**Mgter. Palza Monroy, Amely
Faridy**

Arequipa – Perú

2021

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TURISMO Y HOTELERIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 12 de Enero del 2021

Dictamen: 001315-C-EPTYH-2021

Visto el borrador de tesis del expediente 001315, presentado por:

2011240792 - BERNEDO CAYTANO CLAUDIA CECILIA

2008245921 - ALEGRIA TORRES MICHAEL AJATH

Titulado:

**IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DEL NUEVO PROTOCOLO HOTELERO ANTE LA COVID-19 EN
EL HOTEL SELINA, AREQUIPA-2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0154 - COLQUE VALLADARES VICTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**2076 - PALZA MONROY AMELY FARIDY
DICTAMINADOR**



DEDICATORIA

A mis padres, abuelita Vicky y hermana por inculcarme las mejores enseñanzas y valores a lo largo de mi vida.

A ti Claudia por ser mi soporte e ir de la mano en todo proyecto que nos trazamos.

Michael Alegria

A mi papá, quien siempre quiso verme profesional, te tengo presente en cada paso que doy.

A mi mamá y mis hermanos, que han sido mi impulso y apoyo incondicional. Que me dieron el empuje para seguir adelante.

A ti Michael por la perseverancia y paciencia que me demostraste en todo momento.

Claudia Bernedo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a Dios, por darnos la fortaleza y guía para realizar el presente trabajo de investigación.

Seguidamente agradecer a nuestros padres por todo el apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas.

A nuestros maestros de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería por sus conocimientos, buena disposición y ayuda brindada.

Al Hotel Selina Arequipa por confiar en nosotros, permitir trabajar de la mano y porque nos dieron todas las facilidades para la realización de esta tesis.

Michael y Claudia

RESUMEN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) continúa en constante proceso de investigación lo que está permitiendo tener más información sobre el virus y sus posibles respuestas a nuevas vacunas y tratamientos para controlar a la enfermedad. Mientras se continúa con estos avances y se determinan nuevas acciones frente a la pandemia, es importante que el ambiente laboral se restablezca progresivamente como se está haciendo ahora de manera más segura tanto para los colaboradores como para los huéspedes, es por lo que queremos contribuir con la disminución de riesgo de transmisión en el Hotel Selina Arequipa.

La presente investigación lleva por título “Implementación y Ejecución del nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID-19 en el Hotel Selina, Arequipa-2020”. El objetivo de la investigación consistió en implementar y ejecutar el nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID-19 en el hotel Selina, Arequipa-2020. Para obtener los datos necesarios y concretar este objetivo se utilizaron dos técnicas: la observación y la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron la ficha de observación y los cuestionarios. Se tomaron dos cuestionarios, tanto a huéspedes como a los colaboradores durante la primera ola de pandemia en los cuales el establecimiento hotelero estaba estrictamente al servicio de clientes corporativos, quienes pertenecían a empresas mineras.

Las encuestas fueron tomadas a 176 huéspedes que conformaron la muestra y de la misma forma a los 12 colaboradores del Hotel Selina Arequipa. La recaudación de datos se realizó a partir del mes de agosto hasta el mes de noviembre del año 2020.

En tanto a la Hipótesis sostiene que: Dado que en el Hotel Selina Arequipa se está implementando un nuevo Protocolo para la vigilancia prevención y control de la COVID-19 es probable que disminuya el riesgo de transmisión del virus entre huéspedes y colaboradores.

Finalmente se llegó a la siguiente conclusión general: que, al implementar adecuadamente todos los procesos sanitarios de bienvenida, estancia y salida de huéspedes y colaboradores, se ha logrado prevenir la propagación de este virus que está afectando hoy en día a toda la sociedad.

De la misma manera se formularon algunas recomendaciones para resguardar la salud de los huéspedes y colaboradores, así como enaltecer la calidad del servicio

fomentando así, el cumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos por el Gobierno Central.

Palabras Claves: Pandemia, Protocolo, Sanitario.



SUMMARY

The World Health Organization (WHO, 2020) continues in a constant research process, which is allowing more information about the virus and its possible responses to new vaccines and treatments to control COVID-19. While these advances continue and new actions are determined in the face of the pandemic, it is important that the work environment is progressively restored and in a safer way for both employees and guests, that is why we want to contribute to reducing risk transmission of disease at Selina Hotel in Arequipa.

This research is entitled "Implementation and Execution of the new Protocol Hotel in the face of COVID-19 at Selina Hotel in Arequipa-2020". The objective of the investigation consisted of implementing and executing the new Protocol Hotel against disease at Selina Hotel in Arequipa-2020.

To get the necessary data and specify this objective, two techniques were used: observation and survey. The instruments used were the observation record and the questionnaires. The questionnaires were taken during the first wave of the pandemic in which the hotel establishment was strictly at the service of corporate customers, due to the situation we are going through, they were mining companies.

The surveys were taken from 176 guests who made up the sample and in the same way from the 12 employees of the Selina Hotel in Arequipa. Data collection was carried out from August to November of 2020.

Regarding the Hypothesis, it maintains that: Given that a new Protocol for surveillance, prevention and control of disease is being implemented in the Selina Hotel in Arequipa, it is likely that the risk of transmission of the virus between guests and collaborators will decrease.

Finally, the following general conclusion was reached: that, by properly implementing all the health processes for the welcome, stay and departure of guests and collaborators, it has been possible to prevent the spread of this virus that is affecting the entire society today.

In the same way, some recommendations were made to protect the health of guests and collaborators, as well as raise the quality of the service, thus promoting compliance with the health protocols established by the Central Government.

Keywords: Pandemic, Protocol and Sanitary.

INTRODUCCION

El presente Protocolo sirve para operar la locación de Arequipa siguiendo las medidas de seguridad implementadas por el Gobierno del Perú, que contiene disposiciones de carácter general para todos los hoteles en el territorio nacional.

Durante la pandemia y el estado de emergencia decretado por el ex presidente de la Republica Martin Vizcarra, la Cadena Hotelera Selina se preocupó por la seguridad de los huéspedes, colaboradores, comunidad de viajeros y público en general; adaptándose a la nueva realidad e implementando este Protocolo Hotelero.

En el mes de junio el Ministerio de la Producción (PRODUCE, 2020) aprobó la “*Reanudación de Actividades Económicas*”, siendo evaluadas permanentemente de conformidad con las recomendaciones del Ministerio de Salud. A mediados del mismo mes, la concurrencia hotelera empezó a incrementarse (lo que fue de la mano con la reanudación de actividades económicas como proyectos mineros y de infraestructura a nivel nacional, permitiendo la reanudación del turismo corporativo). Sin embargo, debido a las restricciones todavía vigentes, principalmente al cierre de fronteras, la oferta de servicios hoteleros se encontraba lejos de ser la misma antes de la pandemia. Como parte de la reactivación económica a nivel nacional el Estado Peruano concedió al sector hotelero amplificar sus operaciones con el propósito de hospedar a personas dedicadas al abastecimiento de bienes y prestación de servicios considerados esenciales, como el personal médico y asistencial que se distribuía por todo el país.

Es así como surgen nuevos servicios, las empresas hoteleras han decidido explorar nuevas actividades como: el alquiler de habitaciones como viviendas con pagos mensuales que incluyen todos los servicios hoteleros tales como: limpieza a la habitación y alimentación completa, o el alquiler de espacios como oficinas individuales llamado coworking. (Garrigues, 2020)

En la actualidad, el hotel Selina se encuentra trabajando directamente con diferentes empresas mineras (turismo corporativo), ofreciendo el servicio de alojamiento y alimentación. Para lograr este convenio con las mineras, se implementaron nuevos protocolos con el fin de cuidar a los huéspedes y colaboradores, tal como lo afirmó la Gerente Lucia Nuñez Borja.

Ejecutándolo a partir del segundo semestre del año 2020 e implementándolo en las diferentes áreas se van obteniendo buenos resultados; para ello el siguiente trabajo de investigación lo realizamos de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se encuentran la descripción del problema, las variables y sus respectivos indicadores. Además, la justificación explicando las razones por las que se ha realizado la presente investigación, a continuación, está el marco teórico de la investigación y finalmente se encuentran los objetivos y la hipótesis.

El Capítulo II, lo conforma el planteamiento operacional, que contiene las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos, las unidades de estudio y la estrategia de recolección de estas.

En el Capítulo III, se encuentran los resultados de la investigación expresados en tablas y gráficos e interpretados por los investigadores. Además de encontrarse la discusión y conclusiones de los resultados.

Finalmente, se incluyó la bibliografía, webgrafías utilizadas para el trabajo y todos los anexos correspondientes y/o relacionados.



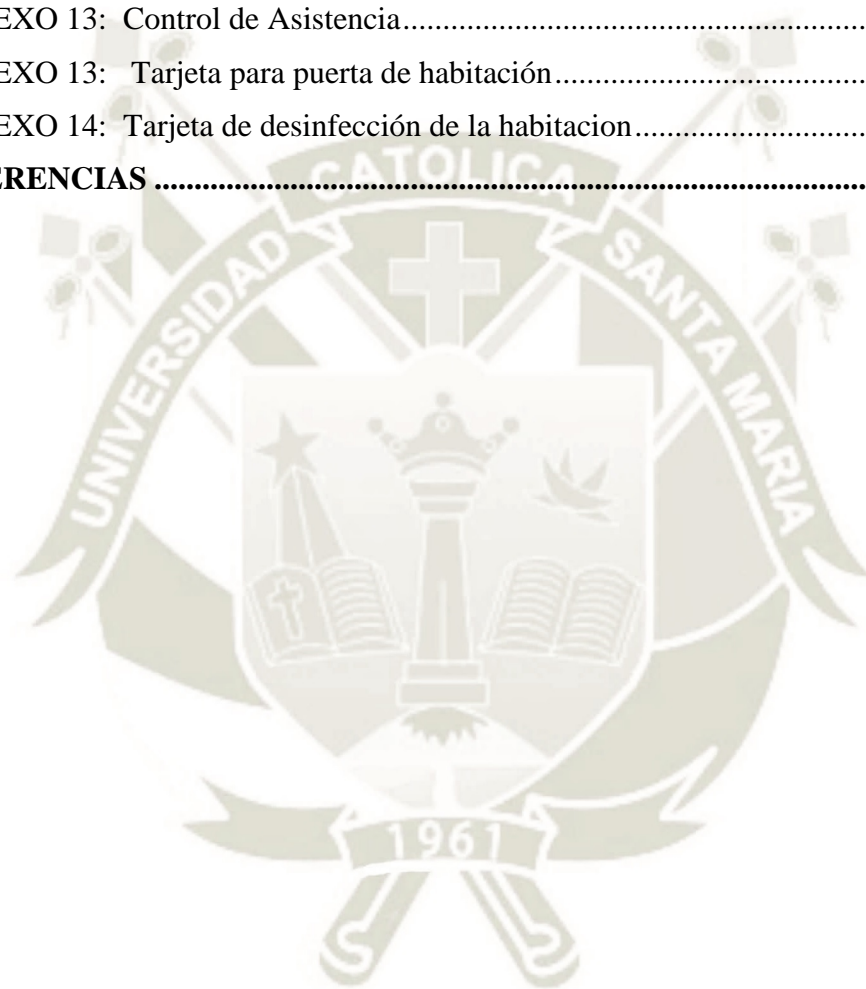
INDICE

RESUMEN	v
SUMMARY	vii
INTRODUCCION	viii
INDICE	x
INDICE DE FIGURAS	xvii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO	18
1. Enunciado	18
2. Descripción	18
2.1. Campo y área	18
2.2. Nivel de investigación	18
2.3. Tipo de investigación	18
2.4. Variables	19
3. Justificación	20
4. Marco Teórico	21
4.1. Antecedentes	21
4.1.1. Antecedentes Nacionales	21
4.1.2. Antecedentes Internacionales	23
4.2. Bases Teórico Científicas	24
4.2.1. Concepto de Implementación y Ejecución	24
4.2.2. Concepto de Protocolo	25
4.2.2.1. Tipos de Protocolo	26
4.2.3. Concepto de Protocolo de Bioseguridad	26
4.2.3.1. Estructura de Protocolo de Bioseguridad	27
4.2.3.2. Procesos de Protocolo de Bioseguridad	27
4.2.3.3. Reglamento de Protocolo de Bioseguridad	28
c) Protocolos de áreas públicas	39
d) Protocolos de las áreas administrativas y operativas	42
4.2.3.4. Medidas adoptadas en base al Protocolo de Bioseguridad	43
4.2.4. Covid-19	44
4.2.5. Hotel	45
4.2.5.1. Tipos de Hoteles	46
4.2.5.2. Selina Operations Arequipa S.A.C.	47

4.2.5.3. Nueva realidad Hotelera	52
5. Objetivos	53
5.1. Objetivo General	53
5.2. Objetivos Específicos	53
6. Hipótesis.....	53
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	54
1. Técnicas	54
2. Instrumentos	54
3. Campo de Verificación	54
3.1. Ámbito	54
3.2. Temporalidad	54
3.3. Unidades de estudio	54
3.3.1. Población y muestra	54
4. Estrategia de recolección de datos.....	56
CAPITULO III: RESULTADOS.....	57
1. RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACION.....	57
PROCESOS SANITARIOS GENERALES IMPLEMENTADOS EN EL HOTEL	
SELINA AREQUIPA	66
1.1. Procesos del colaborador	66
1.1.1. Transporte.....	66
1.1.2. Llegada del colaborador	66
1.1.3. Limpieza del área de trabajo.....	67
1.1.4. Salida del colaborador	70
1.2. Procesos del Huésped	71
1.2.1. Proceso de reserva	71
1.2.2. Transporte.....	72
1.2.3. Proceso de Check In	73
1.2.4. Estancia del Huésped.....	75
1.2.5. Proceso de Check Out	77
1.3. Procesos del servicio operativo en habitaciones y AA&BB.....	78
1.3.1. Limpieza de habitaciones	78
1.3.2. Equipos de limpieza y lavandería.....	82
1.3.3. Preparación de alimentos.....	84
1.3.4. Room Service	85

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TOMADA A LOS COLABORADORES	
DEL HOTEL SELINA AREQUIPA	87
A. EDAD	87
B. AREA DE TRABAJO.....	89
C. NIVEL DE RIESGO	91
D. GENERO	93
E. EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	95
F. CAPACITACIÓN	97
G. DESCARTE DE LA COVID-19 Y TIPO DE PRUEBA	99
H. FRECUENCIA DE PRUEBA	101
I. PRESENCIA DE SÍNTOMAS.....	103
J. PRUEBAS CON RESULTADOS POSITIVOS A LA COVID-19.....	105
K. COLABORADORES QUE DIERON POSITIVO A LA ENFERMEDAD	107
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TOMADA A LOS HUÉSPEDES DEL	
HOTEL SELINA AREQUIPA	109
A. EDAD	109
B. TIEMPO DE ESTANCIA EN EL HOTEL	111
C. GENERO.....	113
D. PROTOCOLOS DE BIENVENIDA	115
E. ESTANCIA EN EL HOTEL	117
F. DESINFECCION Y LIMPIEZA.....	119
G. CARTA DE BIENVENIDA	121
H. VISITAS DURANTE LA ESTANCIA	123
I. ALIMENTOS Y BEBIDAS	133
MATRIZ DE DATOS COLABORADORES	141
MATRIZ DE DATOS HUESPEDES	142
DISCUSION.....	149
CONCLUSIONES	151
SUGERENCIAS	152
ANEXOS	154
ANEXO 1: Encuesta anónima para los huéspedes del Hotel Selina Arequipa.....	155
ANEXO 2: Encuesta anónima para los colaboradores del Hotel Selina Arequipa..	157
ANEXO 3: Ficha de Observación	159
ANEXO 4: Nomina de Trabajadores.....	161
ANEXO 5: Autorizacion del Hotel Selina.....	162

ANEXO 6: Carta de Llegada para el Huesped	163
ANEXO 7: Resolución Ministerial.....	165
ANEXO 8: Ficha de sintomatología ministerio de salud – MINSA.....	167
ANEXO 9: Definiciones Operativas.....	168
ANEXO 10: Niveles de Riesgo en los Puestos de Trabajo	170
ANEXO 11: Infografías.....	171
ANEXO 12: Constancia de habilitacion y saneamiento ambiental	174
ANEXO 13: Control de Asistencia.....	175
ANEXO 13: Tarjeta para puerta de habitación.....	176
ANEXO 14: Tarjeta de desinfección de la habitacion.....	177
REFERENCIAS	178



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Frecuencias y Protocolos de desinfección de ambientes</i>	30
Tabla 2 <i>Clase y Categoría de los Establecimientos de Hospedaje</i>	46
Tabla 3 <i>Información general de la Empresa Selina Operations Arequipa S.A.C</i>	47
Tabla 4 <i>Distribución de los colaboradores, según edad</i>	87
Tabla 5 <i>Distribución de los colaboradores, según área de trabajo</i>	89
Tabla 6 <i>Distribución de los colaboradores, según el nivel de riesgo.</i>	91
Tabla 7 <i>Distribución de los colaboradores, según género</i>	93
Tabla 8 <i>Equipos de protección personal que entregó la empresa</i>	95
Tabla 9 <i>Capacitación del uso correcto de los EPP</i>	97
Tabla 10 <i>Tipo y prueba de descart de la COVID-19</i>	99
Tabla 11 <i>Frecuencia en la toma de pruebas de descart</i>	101
Tabla 12 <i>Presencia de algunos síntomas</i>	103
Tabla 13 <i>Pruebas de descart que dieron positivo</i>	105
Tabla 14 <i>Seguimiento del estado de salud y reincorporación al trabajo</i>	107
Tabla 15 <i>Distribución de los huéspedes, según edad</i>	109
Tabla 16 <i>Tiempo de estancia en el hotel en días</i>	111
Tabla 17 <i>Distribución de los huéspedes según el género</i>	113
Tabla 18 <i>Protocolos de bienvenida al hotel</i>	115
Tabla 19 <i>Eficacia de las infografías en las áreas comunes y habitaciones</i>	117
Tabla 20 <i>Cartel de desinfección y limpieza en habitaciones</i>	119
Tabla 21 <i>Carta de bienvenida con normas del hotel en la habitación</i>	121
Tabla 22 <i>Durante la estancia se aceptaron visitas</i>	123
Tabla 23 <i>Se repuso diariamente una bolsa de plástico para desechos</i>	125
Tabla 24 <i>Limpieza de la habitación cada 3 días</i>	127
Tabla 25 <i>Uso de las áreas comunes como jardín, restaurante y piscina</i>	129
Tabla 26 <i>Uso correcto de los EPP por parte de los colaboradores</i>	131
Tabla 27 <i>Se cuenta con servicio de room service</i>	133
Tabla 28 <i>Entrega de alimentos a la hora establecida</i>	135
Tabla 29 <i>Los alimentos cumplen las normas de sanidad</i>	137
Tabla 30 <i>Perspectiva del nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID -19 en el Hotel Selina Arequipa</i>	139

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 <i>Limpieza, desinfección y evaluación de la salud</i>	60
Gráfico 2 <i>Vigilancia de la salud del colaborador</i>	61
Gráfico 3 <i>Medidas de higiene</i>	62
Gráfico 4 <i>Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo</i>	63
Gráfico 5 <i>Medidas preventivas</i>	64
Gráfico 6 <i>Medidas sanitarias</i>	65
Gráfico 7 <i>Distribución de los colaboradores, según edad</i>	87
Gráfico 8 <i>Distribución de los colaboradores, según área de trabajo</i>	89
Gráfico 9 <i>Distribución de los colaboradores, según el nivel de riesgo.</i>	91
Gráfico 10 <i>Distribución de los colaboradores, según género.</i>	93
Gráfico 11 <i>Equipos de protección personal que entregó la empresa</i>	95
Gráfico 12 <i>Capacitación del uso correcto de los EPP</i>	97
Gráfico 13 <i>Tipo y prueba de descarte de la COVID-19</i>	99
Gráfico 14 <i>Frecuencia en la toma de pruebas de descarte</i>	101
Gráfico 15 <i>Presencia de algunos síntomas</i>	103
Gráfico 16 <i>Pruebas de descarte que dieron positivo</i>	105
Gráfico 17 <i>Seguimiento del estado de salud y reincorporación al trabajo</i>	107
Gráfico 18 <i>Distribución de los huéspedes, según edad</i>	109
Gráfico 19 <i>Tiempo de estancia en el hotel en días.</i>	112
Gráfico 20 <i>Distribución de los huéspedes según el género</i>	113
Gráfico 21 <i>Protocolos de bienvenida al hotel</i>	115
Gráfico 22 <i>Eficacia de las infografías en las áreas comunes y habitaciones</i>	117
Gráfico 23 <i>Cartel de desinfección y limpieza en habitaciones</i>	119
Gráfico 24 <i>Carta de bienvenida con normas del hotel en la habitación</i>	121
Gráfico 25 <i>Durante la estancia se aceptaron visitas</i>	123
Gráfico 26 <i>Se repuso diariamente una bolsa de plástico para desechos</i>	125
Gráfico 27 <i>Limpieza de la habitación cada 3 días</i>	127
Gráfico 28 <i>Uso de las áreas comunes como jardín, restaurante y piscina</i>	129
Gráfico 29 <i>Uso correcto de los EPP por parte de los colaboradores</i>	131
Gráfico 30 <i>Se cuenta con servicio de room service</i>	133
Gráfico 31 <i>Entrega de alimentos a la hora establecida</i>	135

Gráfico 32 *Los alimentos cumplen las normas de sanidad* 137
Gráfico 33 *Perspectiva del nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID -19 en el Hotel
Selina Arequipa* 139



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Evaluación de la condición de salud del colaborador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo</i>	31
Figura 2 <i>Infografía sobre el lavado apropiado de manos</i>	32
Figura 3 <i>Medios de sensibilización y comunicación interna</i>	33
Figura 4 <i>Pautas preventivas del Area de Recepción</i>	34
Figura 5 <i>Flujograma de pasos para retomar actividades laborales.</i>	37
Figura 6 <i>Señaléticas para el Distanciamiento Social (MINCETUR)</i>	42
Figura 7 <i>Locaciones de la Cadena Hotelera Selina en el Perú</i>	48
Figura 8 <i>Ubicación geográfica del Hotel Selina Operations Arequipa S.A.C.</i>	49
Figura 9 <i>Estructura Organizativa del Hotel Selina Arequipa</i>	50
Figura 10 <i>Ingreso del colaborador al Hotel Selina Arequipa</i>	67
Figura 11 <i>Limpieza de la recepción Selina Arequipa</i>	68
Figura 12 <i>Limpieza de Áreas Públicas</i>	70
Figura 13 <i>Salida del Colaborador del Hotel Selina Arequipa</i>	71
Figura 14 <i>Scan del Pre-Check-In</i>	72
Figura 15 <i>Ingreso del huésped al Hotel Selina Arequipa</i>	73
Figura 16 <i>Toma de temperatura al ingreso del Hotel Selina Arequipa</i>	75
Figura 17 <i>Ingreso del Huésped a la habitación en el Hotel Selina Arequipa</i>	76
Figura 18 <i>Devolución de llaves de la habitación en el Check out</i>	77
Figura 19 <i>Desinfección de las llaves de la habitación</i>	78
Figura 20 <i>Limpieza de superficies en las habitaciones del Hotel Selina Arequipa</i>	80
Figura 21 <i>Limpieza de baños en el Hotel Selina Arequipa</i>	82
Figura 22 <i>Carrito de Housekeeping del Hotel Selina Arequipa</i>	83
Figura 23 <i>Depósito de Blancos y Lencería del Hotel Selina Arequipa</i>	84
Figura 24 <i>Área de Cocina del Hotel Selina Arequipa</i>	85
Figura 25 <i>Servicio de Room Service en el hotel Selina Arequipa</i>	86
Figura 26 <i>Servicio de alimentación en el hotel Selina Arequipa</i>	86

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Enunciado

“IMPLEMENTACION Y EJECUCION DEL NUEVO PROTOCOLO HOTELERO ANTE LA COVID-19 EN EL HOTEL SELINA, AREQUIPA-2020”

2. Descripción

2.1. Campo y área

- CAMPO: Ciencias Sociales
- AREA: Turismo
- LINEA: Hotelería

2.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo por que a través de este tipo de estudio se midieron diversos aspectos y componentes de la problemática actual, utilizando técnicas como la observación y la encuesta para obtener información del SARS-CoV-2.

2.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación por su finalidad es Pura o Básica por que interesa conocer la implementación y ejecución del Nuevo Protocolo Hotelero ante la Covid-19 en el Hotel Selina Arequipa.

2.4. Variables

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADOR
<p>IMPLEMENTACION Y EJECUCION DEL NUEVO PROTOCOLO HOTELERO ANTE LA COVID-19 EN EL HOTEL SELINA AREQUIPA</p>	<p>1.1.Protocolo Sanitario Mincetur</p>	1.1.1. Protocolo de Áreas Publicas
		1.1.2. Protocolo de Áreas Administrativas y Operativas
	<p>1.2.Procesos del colaborador</p>	1.2.1. Transporte
		1.2.2. Llegada del colaborador
		1.2.3. Limpieza del área de trabajo
		1.2.4. Salida del colaborador
	<p>1.3.Procesos del huésped</p>	1.3.1. Proceso de Reserva
		1.3.2. Transporte
		1.3.3. Proceso del check in
		1.3.4. Estancia del huésped
		1.3.5. Proceso del check out
	<p>1.4.Procesos del servicio operativo en habitaciones y AA&BB</p>	1.4.1. Limpieza de habitaciones
		1.4.2. Equipos de limpieza y lavandería
		1.4.3. Preparación de alimentos
		1.4.4. Room service

3. Justificación

La presente investigación es de importancia y de actualidad ya que la crisis causada por la pandemia de la COVID-19 (acrónimo del inglés coronavirus disease 2019) también conocida como enfermedad por coronavirus, ha repercutido enormemente en el plano económico y en el mercado laboral del sector turismo a nivel mundial, tanto en la oferta como en la demanda.

Es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS CoV-2 que produce síntomas similares a los de la gripe, entre los que se incluyen fiebre, tos seca, disnea, mialgia y fatiga. En casos graves se caracteriza por producir neumonía, síndrome de dificultad respiratoria aguda, sepsis y choque séptico que conduce a la muerte según la OMS (2020). Hasta la actualidad se han desarrollado muchas vacunas para contrarrestar el virus, cabe resaltar que no existe un tratamiento cien por ciento efectivo para combatirlo; las medidas terapéuticas principales consisten en aliviar los síntomas y mantener las funciones vitales.

Uno de los sectores principalmente afectados es el hotelero el cual a causa de esta pandemia está atravesando una situación económica complicada, no solo por la reducción total o parcial de sus colaboradores sino también por las grandes pérdidas de dinero causada por la baja afluencia de huéspedes; como consecuencia muchos hoteles se vieron obligados a paralizar la atención hasta nuevo aviso por las nuevas normas impuestas del Gobierno y por otro lado muchos de ellos empezaron a implementar nuevos Protocolos de Sanidad logrando darle un nuevo enfoque al servicio de hospedaje.

Este es el caso de la Cadena Hotelera Selina, caracterizada por su singularidad y variedad de locaciones para alojarse es que ha tenido que adaptarse a esta nueva realidad cambiando su público objetivo y acomodándose a las nuevas disposiciones otorgadas por el Gobierno.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes

4.1.1. Antecedentes Nacionales

- De Marzo-Sánchez (2020) *Estudio del impacto del Covid 19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, departamento de Lima - Perú, 2020*, Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.

Este estudio quiso buscar como un hotel de 5 estrellas en el distrito de Miraflores Lima ha hecho frente y continúa afrontando la crisis hotelera ocasionada por la COVID-19 durante el año 2020. Al ser un tema reciente la información es muy limitada, se usaron fuentes bibliográficas confiables. A su vez se tomaron datos proporcionados del Gerente del Hotel.

Se utilizaron como técnicas de investigación: la observación y la entrevista al Gerente del establecimiento hotelero.

- Orihuela et al. (2020) *Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Esta investigación describe la implementación de buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020, la implementación de buenas prácticas en el hotel ha sido favorable, como principales medidas se implementaron dispensadores de alcohol, tachos y bolsas de color rojo, pediluvios, termómetros digitales, señaléticas informativas, panel acrílico, desinfectantes, carritos camareros, hervidores eléctricos de agua y protocolos para salvaguardar la salud de todas las personas que frecuentan el hotel.

Como instrumentos se utilizaron: la guía de entrevista virtual (plataforma zoom) dirigida al gerente del hotel que sirvió para conocer y describir a profundidad del tema y también el check list por cada categoría, de esta manera, se verificó de forma visual si cumplen o no cumplen las buenas prácticas, además sirvió como apoyo para realizar un cruce de información.

Se llegó a la conclusión, que la implementación de buenas prácticas a partir de la pandemia fue importante ya que a través de lo mencionado se evitó la propagación del virus y se protegió la salud de todas las personas.

Los resultados tuvieron como propósito describir las buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, a su vez el análisis de los datos obtenidos fue de tipo cualitativo.

- Castro y Cabrerros (2020) *Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú.

Esta investigación cuya principal finalidad es la académica muestra los cambios sociales y económicos que está ocasionando la pandemia de la Covid-19 en la industria hotelera mundial y las medidas adoptadas por los hoteles para hacerle frente en el Perú. Esta enfermedad se encuentra vigente en nuestra sociedad a pesar de los constantes avances tecnológicos y médicos sigue perjudicando la economía nacional.

Las herramientas de investigación utilizadas fueron la revisión bibliográfica descriptiva y entrevistas a profesionales que trabajan en el sector hotelero. Como conclusión, los investigadores estuvieron de acuerdo que el turismo y la hotelería peruana han sido y están siendo golpeados duramente por la pandemia, es así que los hoteles se han visto obligados a idear nuevas estrategias enfocadas a reestructurar los servicios ya existen surgiendo una nueva normalidad hotelera cumpliendo con las diferentes exigencias de los huéspedes.

4.1.2. Antecedentes Internacionales

- Pulido y Cabello (2020) *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector hotelero en Colombia*, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Colombia, Medellín – Colombia

El presente ensayo académico da a conocer como el sector hotelero colombiano ha sido fuertemente golpeado por la pandemia lo que ha traído como consecuencia grandes pérdidas económicas a este país.

Es así como al inicio de la pandemia el Gobierno Colombiano estableció medidas sanitarias, económicas y sociales; disminuyendo satisfactoriamente la tasa de mortalidad, pero por otro lado el turismo y la hotelería se vieron seriamente afectados lo que trajo consigo pérdidas económicas, desempleo, incremento de la pobreza y cierre de varios establecimientos hoteleros a nivel nacional.

- Núñez (2020) *Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector Hotelero*, Facultad de Ciencias Humanas y Educación. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.

Esta investigación fue realizada sobre las consecuencias que está causando la emergencia sanitaria por Covid-19, elaborada en el año 2020, da a conocer de manera didáctica tanto en forma teórica como práctica mediante una metodología de diagnóstico facilitando la detección de problemas por las que están atravesando las empresas del sector hotelero en la ciudad de Ambato - Ecuador. Para la recolección de datos se empleó la encuesta instrumentada virtual más conocida como google forms, con el propósito de obtener diferentes puntos de vista de los empresarios hoteleros de la ciudad. Se obtuvieron resultados satisfactorios para el fin de la investigación, por que muestran que a disminuido la afluencia hotelera y cuáles son las medidas usadas por los mismos empresarios para afrontar las consecuencias de la pandemia.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: como primer punto la enfermedad de la Covid 19 a causado una situación grave para el sector hotelero y turístico en el cual los empresarios buscaron reinventarse y acomodarse a

toda esta situación, buscando formas de cuidar a todo su público objetivo, colaboradores, proveedores, visitantes y público en general adaptando protocolos sanitarios que permita seguir operando de forma segura.

Como segunda conclusión las pérdidas económicas en el sector turístico hotelero en la ciudad de Ambato son cada vez mayores, trayendo como consecuencia desempleo y poca afluencia turística. Sin embargo, la hotelería por su gran resiliencia y capacidad de volver emplear a sus trabajadores permite el desarrollo de competencias para mitigar el impacto que ha dejado la Covid-19.

- Melo (2020) *La Bioseguridad en la Oferta Hotelera del Cantón Latacunga*. Facultad de Ciencias Humanas y Educación. Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

La presente investigación es de carácter cuantitativo, correlacional, aplicada y descriptiva, su importancia radica en que el Hotel Nacional Latacunga fue la entidad que recibe el sello safe travels por el correcto uso de protocolos de bioseguridad entregados a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Ambato Ecuador.

Las conclusiones fueron las siguientes: la mayoría de hoteles ubicados en la ciudad de Latacunga se han visto afectados económicamente y como resultado tuvieron que cerrar sus puertas hasta nuevo aviso, dejando sin trabajo a muchas familias de la zona. La autoridad local, la oficina técnica de Cotopaxi dio nuevas normas de bioseguridad con la finalidad de hacerle frente y combatir la pandemia de forma responsable de ayuda de la comunidad.

4.2. Bases Teórico Científicas

4.2.1. Concepto de Implementación y Ejecución

Como explica la revista virtual Task Enter (2019) la implementación de un proceso debe de ir de la mano de un plan en el cual este en detalle cómo se darán las tareas para lograr los objetivos que se planificaron, un claro ejemplo es su base legal, administrativos y de financiamientos. La implementación se basa en

hacer cumplir las funciones de los encargados de distintas áreas, para que se efectúe las operaciones que se fijaron en el plan, la implementación es una parte clave para la gestión de proyectos, ya que en esta etapa se pone en práctica las políticas, disposiciones y esquemas que fueron consignados en la planificación. La implementación es una parte netamente operativa y crítica, la efectividad de este proceso depende de la administración de los colaboradores, respaldado por la organización y dirección de todos los implicados. Es así que en la ejecución se describirán secuencialmente, siguiendo una lógica temporal, las distintas actividades a realizar para el desarrollo del proceso técnico del protocolo, indicando de forma explícita y clara qué profesional llevará a cabo cada acción.

4.2.2. Concepto de Protocolo

Es un documento que antecede a la investigación y que se presenta ante las instituciones pertinentes para dar a conocer los aspectos del estudio que se quiere realizar, con la finalidad de que sean evaluadas la pertinencia y relevancia del mismo, así como su practicidad y aplicabilidad para que así puedan aprobar dicho documento y llevarlo a cabo. Muestra una relación de indicaciones que se deben seguir y acciones que se deben realizar para saber la situación en la que se encuentra. (Secretaría de Salud del Estado de Tabasco, 2006)

Para Prado (2010) las principales funciones del protocolo son:

1. Analizar las tendencias de la organización y sus públicos en función de los intereses legítimos de ambos.
2. Diagnosticar problemas y conductas que puedan construir males dentro de la empresa.
3. Pronosticar las posibles consecuencias de problemas en los que no se busquen soluciones oportunas.
4. Asesorar a los directivos o responsables de la marcha de la institución sobre las políticas de acción que hay que tomar.
5. Planificar programas de comunicación.
6. Evaluar permanentemente los resultados de los programas.

4.2.2.1. Tipos de Protocolo

Según la revista empresarial, *Gestión de Marketing y Comunicación* (2018), señala los tipos de protocolos:

- Etiqueta y protocolo social
- Académico
- Internacional
- Banquetes y comida
- Normas de expresión y comportamiento a través de Internet
- Actos deportivos
- Protocolo de atención al cliente y de bioseguridad, enfocado en los protocolos en salud.

4.2.3. Concepto de Protocolo de Bioseguridad

Según la OMS (2005), “bioseguridad, es un conjunto de normas y medidas para proteger la salud del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto en el desempeño de sus funciones”. (p. 3)

Se denomina protocolo de bioseguridad al grupo de normas y medidas implementadas con la finalidad de proteger y cuidar a un determinado número de personas, las cuales deben de ser aplicadas para todas las actividades que realizan a diario no importando el ambiente en que las desarrollen. Son parte de las medidas preventivas orientadas a minimizar los factores de riesgo laborales originados por fuentes biológicas, físicas o químicas, evitando futuros impactos nocivos y asegurando el bienestar, salud y seguridad de todos los trabajadores y huéspedes. Dichas normas deben de basarse en los diferentes riesgos de exposición a determinado agente infeccioso y que reducen significativamente el grado o nivel de transmisión. (Ministerio de Salud MINSA, 2020)

En lo que respecta al manual de bioseguridad se afirma lo siguiente “es una doctrina de comportamiento encaminada a lograr actitudes y modificar conductas que disminuyan el riesgo del trabajador de adquirir infecciones en el medio laboral” (López, et al 2020, p. 4), lo que nos quiere dar a entender que

tanto en el ámbito laboral como personal es fundamental seguir ciertas normas de comportamiento a través de las medidas de prevención y protocolos para evitar estar expuestos.

4.2.3.1. Estructura de Protocolo de Bioseguridad

Según MINSA en el Decreto Supremo del Reglamento de *La Ley de Seguridad y Salud en el trabajo N° 005-2012 Ministerio de Trabajo TR (2012)* para crear adecuadamente un protocolo de bioseguridad hay que evaluar todos los puestos de trabajo para que de esta manera se establezcan las medidas idóneas aptas para cada uno y garanticen la salubridad todo el personal. Para su correcta implementación y ejecución se debe de partir de la siguiente estructura general:

- El objetivo, porque nos indica que queremos obtener en dicho protocolo.
- Las normativas, establecidas en el marco legal del MINSA.
- Definiciones, glosario de conceptos con los que se cuenta en el protocolo.
- Medidas generales, adoptadas para cumplir con el objetivo.
- Actividades y responsabilidades.

4.2.3.2. Procesos de Protocolo de Bioseguridad

Según MINSA en el D.S. N° 005-2012 TR (2012) para elaborar un protocolo de Bioseguridad se deben seguir los siguientes pasos:

A. Identificar el objetivo

Relacionado con el cuidado y la protección de la salud e integridad de todos los colaboradores.

B. Buscar asesoría

Para la implementación y ejecución del protocolo es recomendable contar con el apoyo de entidades calificadas en el área.

C. Revisar otros protocolos

Se recomienda tomar como referencia protocolos anteriores los que pueden ser locales, nacionales o internacionales.

D. Clasificar el riesgo

Medir de menor a mayor el nivel de riesgo para facilitar la identificación del peligro.

E. Prevención

Es importante tener en cuenta que el protocolo a implementar debe de estar orientado en la prevención de sucesos como el posible contagio.

F. Plantea las medidas necesarias

Las medidas para tener en cuenta deben de ser administrativas, locativas y humanas de manera que todas las áreas estén cubiertas.

G. Ser específico y usar ejemplos

En este punto radica la importancia de usar las infografías porque nos ayudan a ejemplificar las medidas adoptadas con imágenes guía o situaciones de lo que podría suceder.

H. Planear comunicación basada en el protocolo

Una vez implementado el protocolo se debe hacer de conocimiento público las nuevas medidas adoptadas para que puedan ser ejecutadas de manera óptima.

4.2.3.3. Reglamento de Protocolo de Bioseguridad

El 30 de junio del 2020 el MINSA publicó la Resolución Ministerial 448-2020 en la cual se han considerado siete lineamientos básicos de aplicación obligatoria, basados en criterios epidemiológicos que contribuyen con la disminución de riesgo de transmisión de la Covid-19 en el campo laboral.

Como afirma la Resolución Ministerial 448-2020 del MINSA (2020) menciona lo siguiente:

A. Lineamiento 1: Limpieza y desinfección de los centros de trabajo

El Encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo, deberá gestionar la limpieza y desinfección diaria de todos los ambientes, esta se realizará dos veces al día (antes de que el personal llegue y cuando este se retire al terminar sus actividades). Consideraciones para tener en cuenta:

- La limpieza y desinfección se realizará utilizando una solución de hipoclorito de sodio (lejía) con agua al 0.5% para SUPERFICIES.
- La limpieza y desinfección se realizará en la oficina principal, servicios higiénicos y cualquier ambiente por el cual el personal transite, prestando especial atención a la desinfección de manijas de todas las puertas, pasamanos y los equipos de uso común como impresora, fotocopidora, microondas, etc. Para evitar contagios, cada colaborador contará con sus propios útiles de escritorio.
- El Encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo es el responsable del cumplimiento de los protocolos, así como, de gestionar el presupuesto y las facilidades necesarias para la realización de este.

Tabla 1:

Frecuencias y Protocolos de desinfección de ambientes

ITEM	NRO LIMPIEZAS Y DESINFECCIONES	TURNO	DESCRIPCION
Recepción	2	Ingreso y salida	Limpieza de superficies y desinfección del área de trabajo.
Habitaciones	-	Indeterminado	El personal de limpieza deberá realizar la limpieza y desinfección de las habitaciones al check out.
Servicios Higiénicos	3	Ingreso, medio turno y salida	Se cuenta con dos servicios higiénicos de uso exclusivo para colaboradores.
Superficies de Alta Demanda	5	Durante la jornada entera	Pasamanos, manijas, superficies de apoyo, perillas, otras.
Mobiliarios	2	Ingreso y salida	Sillas, escritorios, teléfonos, equipos de cómputo, material de oficina.
Cuarto de blancos	2	Durante la jornada entera	El cuarto de blancos deberá ser desinfectado antes y después de algún ingreso.

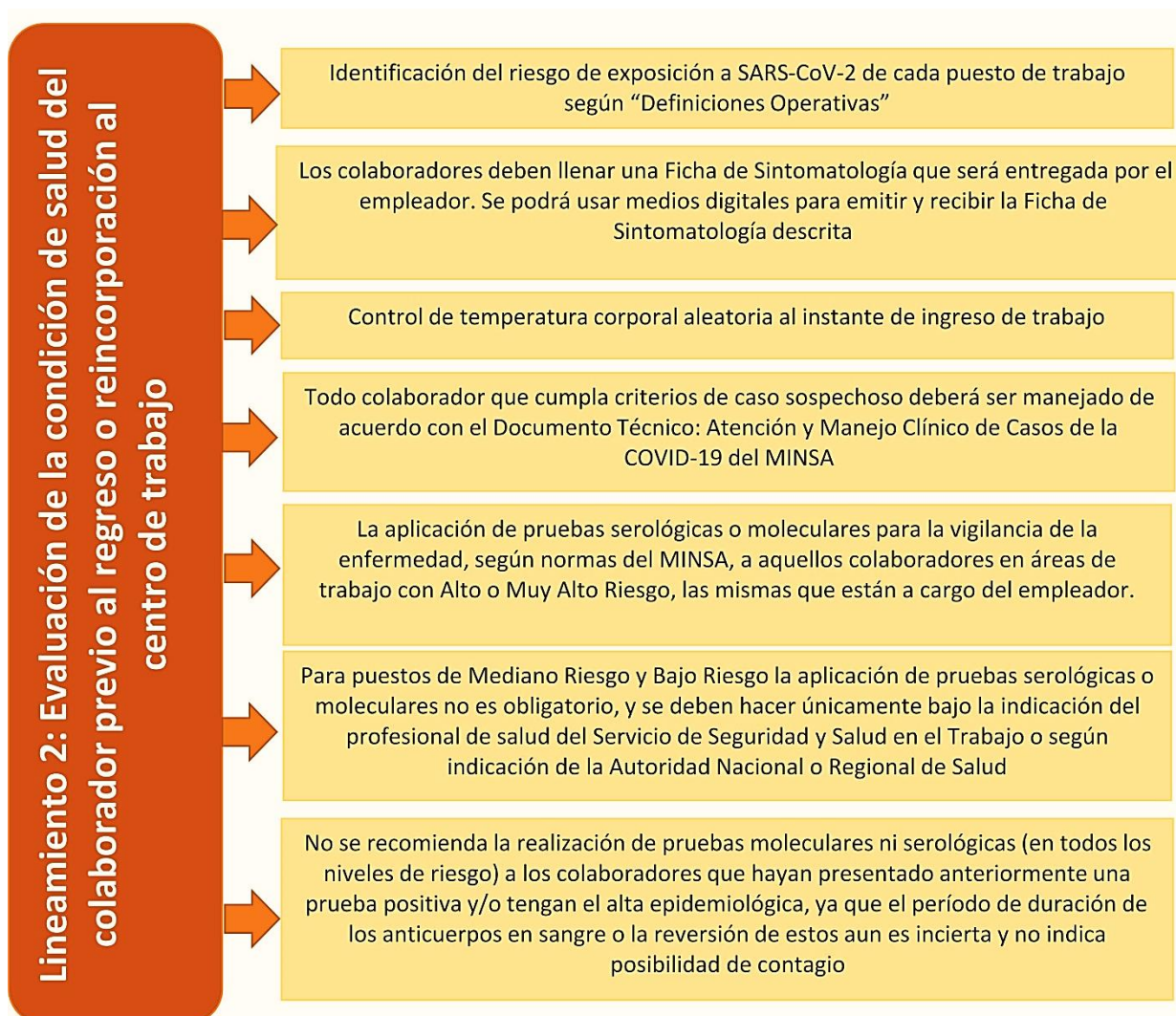
Nota. Se muestra el cronograma de limpieza y desinfección que Selina implantó en su locación “Adaptado de Hotel Selina”, por Selina Operations, 2020

B. Lineamiento 2: Evaluación de la condición de salud del colaborador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo

El responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), deberá gestionar para todos los colaboradores los siguientes pasos:

Figura 1

Evaluación de la condición de salud del colaborador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo



Nota . La valoración de las acciones realizadas, en el marco de este lineamiento permite al profesional de salud del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, determinar si el colaborador puede retomar o reincorporarse a su puesto de trabajo. Adaptado de "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" por MINSA, 2020, p. 12

C. Lineamiento 3: Lavado y desinfección de manos

Para el lavado y desinfección de manos, se contará con un (01) punto de desinfección de manos en la recepción, se colocará un dispensador de alcohol en gel a la entrada y un (01) punto de lavado de manos ubicado en los servicios higiénicos.

a. Todos los colaboradores que ingresen a las instalaciones deben retirarse los guantes, disponerlos en el tacho de la entrada y acto seguido realizar la desinfección de manos de forma OBLIGATORIA, haciendo uso del dispensador de alcohol en gel a la entrada.

b. El punto de lavado de manos deberá ser un caño con conexión a agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla.

c. Las instalaciones designadas como zonas de desinfección deberán contar con carteles e infografías que indiquen los protocolos de desinfección adecuados.

Figura 2

Infografía sobre el lavado apropiado de manos



Nota. Proceso de lavado de manos. Adaptado de "Selina Operations Peru S.A." por Selina Operations Peru S.A. 2020

D. Lineamiento 4: Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo

La sensibilización y comunicación interna debe realizarse utilizando los siguientes medios:

Figura 3

Medios de sensibilización y comunicación interna



Nota. Adaptado de "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" por MINSA, 2020, p. 14

E. Lineamiento 5: Medidas preventivas de aplicación colectiva

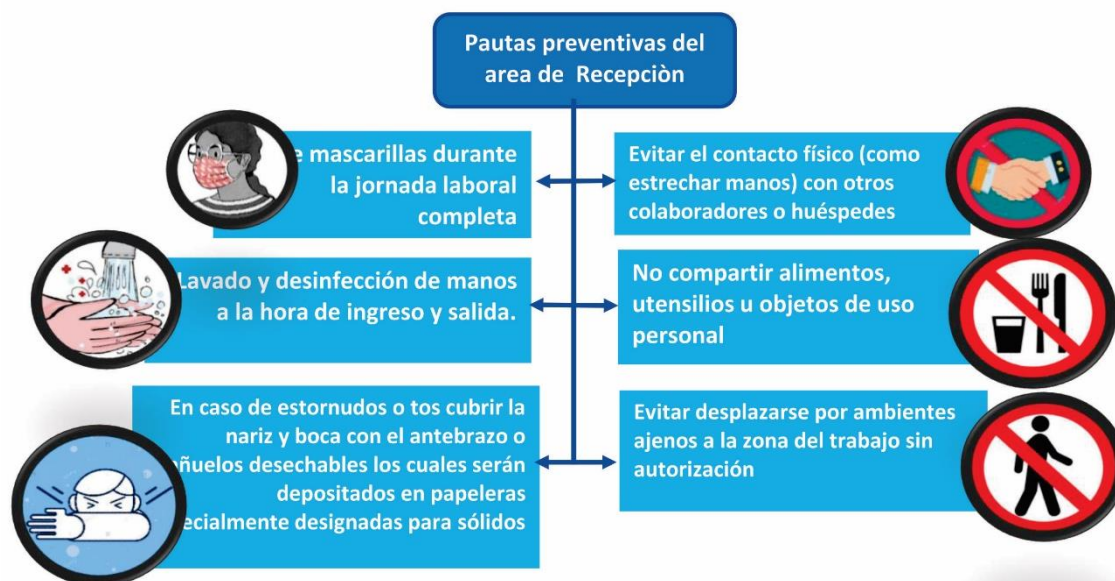
La empresa SELINA OPERATIONS AREQUIPA S.A.C., ubicado en Calle Jerusalén 606, Arequipa cuenta con una única sede de 4 735.23 m², que consta de varios ambientes para los cuales se tomarán las siguientes acciones dirigidas al medio o vía de transmisión del virus en el ambiente de trabajo.

a) Recepción:

- El ingreso y salida de personas durante el horario de atención se encontrará restringido a solo el personal autorizado y que labore en el establecimiento. Además, deberán seguir las siguientes pautas:

Figura 4

Pautas preventivas del Area de Recepción



Nota. Adaptado de "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" por MINSA, 2020, p. 16-17

- Todos los colaboradores deben mantener las prácticas de limpieza y desinfección en todo momento supervisando a sus colegas de trabajo incitando el empuje colectivo de las medidas de prevención y control.
- Todos los colaboradores deberán mantener la distancia mínima de 1.5 m requerida por el MINSA.
- El consumo de alimentos queda prohibido al igual que la introducción de accesorios o parafernalia diferente a la necesaria para realizar las actividades laborales.
- Todo documento, sobre o paquete que llegue al establecimiento solo se podrá recoger desde la recepción, previa desinfección de lo que se recoja.

b) Servicios higiénicos:

La limpieza y desinfección de los baños se realizarán tres (03) veces al día: antes, a medio turno y después de la jornada de trabajo.

c) Áreas comunes:

El ingreso y salida de personas durante el horario de atención se encontrará restringido a solo el personal autorizado o que deba realizar trabajos de limpieza o mantenimiento.

F. Lineamiento 6: Medidas de protección personal

Todo el personal administrativo y operativo (interno y externo) hará uso de los equipos de protección personal de acuerdo con el grado de riesgo que implica su actividad.

Se hará entrega de los EPP a todo el personal al inicio de la jornada por el jefe inmediato u otro responsable de esta función. Si se presentase algún deterioro por la naturaleza de la actividad se comunicará inmediatamente para su reposición. Así mismo los artículos y equipos de protección personal deben ser adecuados y coherentes con las actividades realizadas por el colaborador.

a) Mascarilla y protectores faciales:

El uso de mascarillas, que cumplan con la Norma Técnica Peruana, es obligatorio y permanente para toda persona que ingrese a las instalaciones de la empresa, desde su ingreso hasta la salida. Además, se instruirá en el uso y mantenimiento de estas.

Se establecerán puntos estratégicos para el acopio de equipos de protección personal usados, deteriorados o posiblemente contaminados para su manejo adecuado como material peligroso.

b) Guantes de látex:

La empresa entregará guantes de látex por día a cada colaborador y se renovarán cuando se considere necesario.

Los guantes deben ser de un solo uso, ambidiestros con superficie lisa, puño enrollado y ligeramente empolvado.

Dependiendo de la actividad a realizar el uso de guantes será de carácter obligatorio y durante toda la jornada laboral para el personal.

En caso se deba remover los guantes el personal deberá lavarse las manos con agua y jabón después de desechar los guantes en los puntos de recolección.

G. Lineamiento 7: Vigilancia de la salud del colaborador en el contexto de la Covid-19

Durante la emergencia sanitaria nacional, se realizará la vigilancia de salud de los colaboradores, de manera permanente se tendrá comunicación entre todo el personal.

El Encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo será el encargado de verificar el cumplimiento de las medidas de prevención pudiendo disponer las medidas complementarias que hagan falta. En estas medidas a cumplirse, se deben priorizar:

- El uso permanente y adecuado de mascarillas.
- El distanciamiento social mínimo recomendado por el MINSA.
- Abastecimiento de insumos de aseo en los ambientes de trabajo y en las unidades.
- La limpieza y desinfección de las diferentes áreas de trabajo.

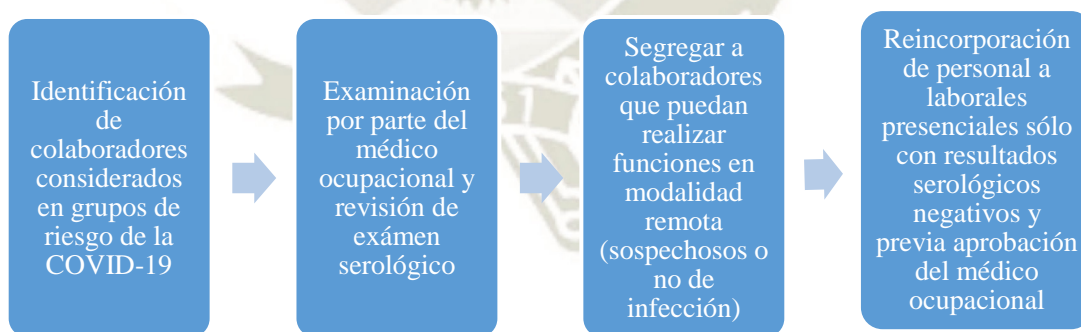
Como actividad de vigilancia, se controlará la temperatura corporal a cada colaborador, al momento de ingresar al centro de trabajo y al finalizar la jornada laboral. El Encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo será el responsable de llevar este registro. Se indicará la evaluación médica de síntomas del virus a todo aquel colaborador que presente temperatura mayor a 37.5 °C.

a) Consideraciones para el regreso y reincorporación al trabajo

La norma vigente establece que para los casos de regreso y reincorporación al trabajo dadas por el MINSA en la RM 448-2020, precisa que aquellos puestos con actividades que impliquen una probabilidad elevada de generar una causa directa de daño a la salud del colaborador, como consecuencia de haber dejado de laborar durante el periodo de aislamiento social obligatorio (cuarentena), el empleador deberá brindar la revisión, actualización o reforzamiento de los procedimientos técnicos que realizaba el colaborador antes de la cuarentena; esta actividad puede ser presencial o virtual según corresponda, dirigida a las funciones y riesgos del puesto y, de ser el caso, reforzar la capacitación en el uso de los equipos y/o herramientas peligrosas que utiliza para realizar su función. Esta medida solo es aplicable para los colaboradores con dichas características que se encuentran en el proceso de regreso y reincorporación al trabajo, según indicación del responsable de la vigilancia de la salud en el trabajo. (MINSA, 2020)

Figura 5

Flujograma de pasos para retomar actividades laborales.



Nota. Pasos para retomar las actividades laborales del Hotel Selina Arequipa. Adaptado de "Selina Operations Perú S.A." por Selina Operations, 2020

Como se indicó en la RM 448-2020 de Salud MINSA, (2020) se establece el proceso de reincorporación al trabajo orientado a los colaboradores que cuentan con alta epidemiológica emitido por el MINSA, médico tratante o medico ocupacional, luego de haber tenido un diagnóstico positivo o haber tenido contacto de un caso positivo y cumplido el aislamiento respectivo.

- En el caso de pacientes asintomáticos con diagnostico confirmado, el alta epidemiológica se dará 07 días después de la prueba serológica de laboratorio que confirmó el diagnostico, sin necesidad de repetir prueba.
- En el caso de los pacientes asintomáticos con diagnostico confirmado, el alta epidemiológica se dará 14 días después de la prueba molecular positiva, sin necesidad de repetir la prueba.
- En el caso de pacientes moderados o graves (hospitalizados) con diagnostico confirmado, el alta lo establece el médico tratante, su reincorporación se realiza de acuerdo con la evaluación realizada por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las normas vigentes.
- Para los casos sospechosos, el alta ocurre 14 días después del inicio de síntomas y en contactos cercanos el alta ocurre 14 días desde el primer día de contacto con el caso confirmado.

El personal que se reincorpora al trabajo es evaluado con el fin de determinar su estado de salud previo al reinicio de sus labores. Esta evaluación no requiere pruebas de laboratorio.

b) Consideraciones para el regreso al trabajo de colaboradores con factores de riesgo

Se deberán considerar en este grupo los colaboradores que presenten los siguientes factores de riesgo:

- Gestante
- Edad mayor de 65 años

- Hipertensión arterial no controlada
- Enfermedades cardiovasculares graves
- Cáncer
- Diabetes Mellitus
- Obesidad con IMC de 30 a más
- Asma moderado o grave
- Enfermedad pulmonar crónica
- Insuficiencia renal crónica con hemodiálisis
- Enfermedad o tratamiento inmunosupresor

Actualmente ninguno de los colaboradores se encuentra en este grupo, en caso esto cambiase el Encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo será quien debe de informar al médico ocupacional y deberá actualizar la clasificación del personal.

Tomando como base el *Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para Hoteles Categorizados* del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR. 2020), detallaremos a continuación las áreas públicas, administrativas y operativas:

A) Protocolos de áreas públicas

Se realiza la toma de la temperatura corporal (verificar que no sea mayor a 37.5°C.) a toda persona que ingresa al hotel, asimismo en todo momento se hace respetar el cumplimiento de los protocolos anteriormente mencionados. Se implementó infografías en todas las áreas (paredes y pisos) respetando la distancia mínima de al menos 1.5 metros.

Al momento del check in, solo se hace contacto visual con el huésped de manera cordial, respetando el distanciamiento social. Los equipajes y/o maletas son desinfectados con un atomizador que contiene una solución de alcohol de al menos el 70% , al momento del registro de huéspedes se hace

el uso de un código QR (check in virtual). Al momento de llevar al huésped a su habitación se respeta el distanciamiento social.

La persona encargada de áreas publicas realiza la limpieza y desinfección del suelo de manera frecuente y en todo momento mantiene en buenas condiciones las áreas comunes y servicios higiénicos. Como medida preventiva se retiraron todos los adornos para facilitar la desinfección de las superficies. El hotel se caracteriza por tener grandes áreas verdes y las habitaciones están separadas por bloques ayudando así a la constante ventilación. Las escaleras y pasillos deben de estar despejados para su libre transito, la desinfección de barandas, pisos y paredes debe de ser constante.

La limpieza y desinfección de habitaciones la realiza Housekeeping, el cual utiliza diferentes productos y artículos destinados para su labor diaria. La recepción tiene que estar en constante comunicación con esta área por si se presenta algún caso sospechoso y poder tomar las medidas de prevención necesarias como es la fumigación inmediata antes de hacer la limpieza. En caso de realizar la limpieza en presencia del huésped, conservar el distanciamiento social y muy importante mantener la habitación ventilada.

Al momento de llevar todos los blancos sucios y residuos solidos al lugar destinado para su correcto proceso, siempre se deben de utilizar bolsas aislantes limpias y desinfectadas. Los métodos de limpieza e insumos usados deben ser eficientes y eficaces para evitar el contagio, se debe de mantener el distanciamiento social en todo momento de al menos un metro y medio durante la entrega la ropa al huésped. Cuando se encuentre algún caso sospechoso de contagio ya sea huésped o colaborador, debe de haber un lugar especifico en el cual se entregue la ropa sucia y se recoja la ropa limpia aplicando las buenas practicas y protocolos de lavado.

Para trabajar con una lavandería externa o tercerizada, la ropa sucia debe de estar en un envoltorio hermético, evitar sacudirla y utilizar un carrito de lavandería destinado para dicho fin. Todas las bolsas que

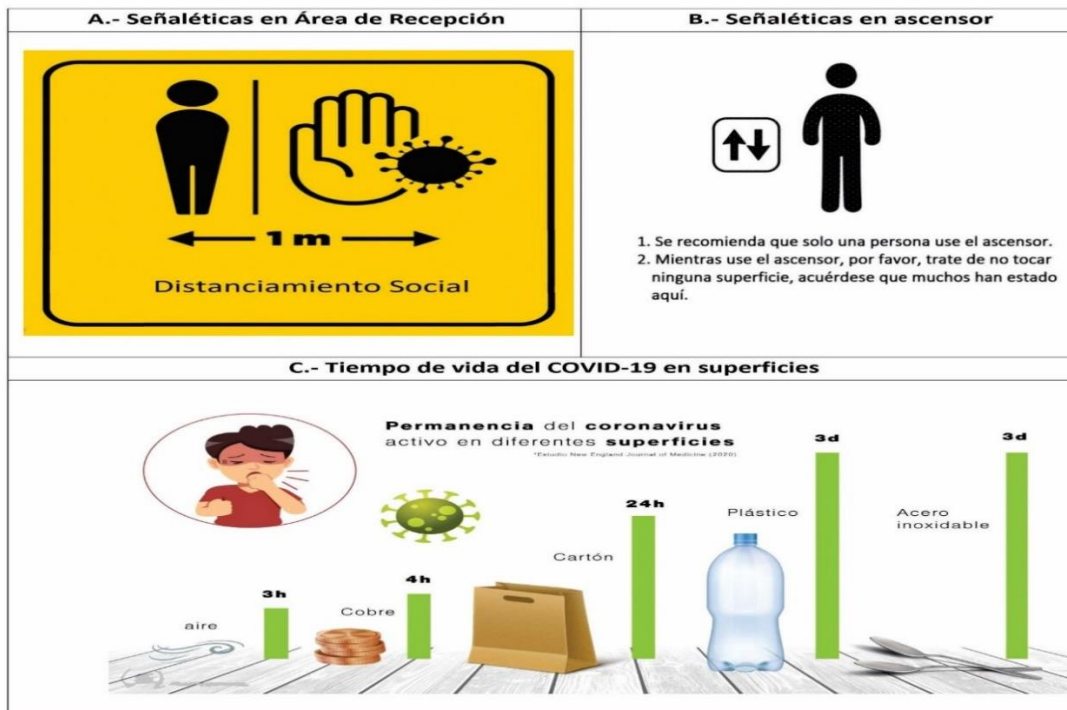
contengan los blancos deben de estar selladas y es importante desinfectarlas ya sea al momento de entrega o recojo. Se recomienda no permitir el ingreso al hotel a personas ajenas al equipo de trabajo y en caso sea necesario, deben cumplir con todos los protocolos anteriormente mencionados.

El ingreso a los jardines que no formen parte del tránsito habitual dentro del alojamiento debe ser de uso restringido solo para los trabajadores, para evitar un posible riesgo de contagio. El hotel debe de fumigar todas las áreas verdes para impedir la propagación del virus, el ingreso para mantenimiento y conservación de los mismos será según un horario establecido con el fin de evitar que los huéspedes manipulen las flores o plantas dentro del jardín para prevenir el contagio y/o expansión del virus.

En lo referente a la custodia de equipajes, este ambiente debe de ser de uso estrictamente para los huéspedes, al momento de la entrega y/o devolución deberán de desinfectarse las manijas, asas, perillas y equipaje en su totalidad, respetando el distanciamiento social obligatorio.

Figura 6

Señaléticas para el Distanciamiento Social (MINCETUR)



Nota. Infografías informativas. Adaptado de "Protocolo Sanitario Sectorial" por Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. MINCETUR, 2020

B) Protocolos de las áreas administrativas y operativas

La ventilación es un factor muy importante a tener en cuenta tanto en las oficinas como en todas las áreas del hotel, se debe hacer la limpieza constante de los equipos y mobiliario en general, si hay mas de dos personas en mismo ambiente recordar el distanciamiento social, lavado de manos las veces que sean necesarias y evitar el saludo estrechando las manos o mediante abrazos.

Es importante establecer horarios para la alimentación del personal, de manera que se respete el aforo permitido colocando las mesas y sillas estratégicamente guardando el distanciamiento, solo podrán retirarse la mascarilla. al momento de ingerir los alimentos, de la misma manera es importante mantener y conservar la limpieza de este ambiente.

Al momento de recibir productos de los proveedores y algunos de ellos hayan sido observados y aceptados por un tema logístico colocarlos en el área de aislamiento y esperar el tiempo prudencial para poder usarlos. Para los insumos perecibles y no perecibles de restaurante, usar los procedimientos adecuados para la eliminación de cualquier agente contaminante.

4.2.3.4. Medidas adoptadas en base al Protocolo de Bioseguridad

Según el MINSA en la RM N.º 449-2001-SA/DM en la *Norma Sanitaria para los Trabajos de Desinfección, Desratización, y Limpieza de Ambientes* (2001), se implementó un cronograma semestral con una empresa autorizada por el MINSA, la que cuenta con la documentación necesaria que acredita las buenas prácticas de saneamiento, tales como certificados e informes, autorización de los insumos, para la correcta desinfección, desratización y limpieza de todos los ambientes del establecimiento hotelero. En la puerta principal de ingreso se colocó un pediluvio que contiene una solución de 5% de lejía y 95% de agua permitiendo que todos los huéspedes y colaboradores puedan desinfectar el calzado, asimismo se ubicó un lavamanos con dispensador de jabón líquido para el correcto lavado de manos. En lo que respecta a los equipos de protección personal deben de ser usados por todo el personal tanto administrativo como operativo del hotel, dependiendo del nivel de riesgo en el que se desarrolle su labor es que serán entregados. El jefe inmediato de cada área es el responsable de darlos, se recomienda que sea al iniciar la jornada laboral, dichos equipos deberán de ser remplazados dependiendo del trabajo que realice cada colaborador y teniendo en cuenta el tiempo de vida útil de cada uno de los EPP.

En cuanto a los procesos operativos en la preparación de los pedidos en el área de restaurante como lo afirma el MINSA en el DS N.º 007-98-SA. *Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas* (1998). Se debe utilizar los equipos de protección como tocas y mascarillas en todo el proceso de elaboración de alimentos. También es importante el buen uso de los productos químicos usando como guía las hojas de seguridad, para utilizar de manera óptima las soluciones detergentes y desinfectantes para la limpieza de

todas las superficies donde se encuentren los alimentos, la desinfección de manos debe ser muy minuciosa con jabón y soluciones desinfectantes.

Antes de la preparación de los alimentos se deben tener en cuenta estos pasos:

- Lavado y desinfección de manos.
- El uso de EPP adecuados.
- Revisión del área de trabajo, correctamente limpia y desinfectada.
- Asegurar la disponibilidad de la materia prima, insumos, materiales, envases para la preparación de los pedidos, evitando el desplazamiento innecesario del personal.
- Disponer las soluciones desinfectantes.

Durante la preparación de los pedidos de comida se recomienda:

- Desinfectar las superficies, materiales y equipos que entran en contacto con las manos durante la preparación de los pedidos.
- Lavar y desinfectar las manos al término de la operación.

4.2.4. Covid-19

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) plantea en su artículo *El Nuevo Coronavirus (2019-nCoV)* el nombre que se le dio a esta nueva enfermedad se abrevia COVID-19. El nombre abreviado, “CO” corresponde a “corona” “VI” a “virus” y “D” a “disease” (“enfermedad”). El virus del SARS-COV2 es un fragmento de la familia Coronaviridae que pueden manifestarse en el organismo de cada persona desde un simple resfrío hasta el SRAS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo).

Este virus fue dado a conocer por primera vez en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China se reportaron brotes de neumonía. La epidemia se extendió rápidamente a nivel mundial, siendo

declarada el 30 de enero como una emergencia de salud pública y el 11 de marzo del 2020 como una pandemia. (OMS, 2020)

El expresidente Martin Vizcarra informó el primer caso de infección por coronavirus en nuestro país el día 6 de marzo del 2020, se trataba de un compatriota de 25 años de sexo masculino quien visitó varias ciudades de Europa, esta persona fue denominada como el “paciente cero”. (RPP Noticias, 2020)

El Gobierno de turno en un inicio declaró al país en estado de emergencia sanitaria por 3 meses mediante el Decreto Supremo Nro. 008-2020-SA. Tomando así medidas estrictas con el fin de evitar la mayor cantidad de casos de contagio en el territorio peruano. Como medidas preventivas están: el aislamiento domiciliario, búsqueda de casos sospechosos, pruebas serológicas, moleculares y antígenas, medidas de prevención y control de contagio, enfocadas a disminuir la presencia del coronavirus en nuestra sociedad. (Gobierno del Perú, 2020)

Las personas mayores y las que sufren enfermedades respiratorias, diabetes, obesidad y cardiopatías podrían desarrollar la enfermedad en un nivel grave, si llegaran a contraerlo. Los distintos países en el mundo, afectados por esta pandemia, han determinado medidas para disminuir al mínimo el contacto social (restricciones laborales, aislamiento social, etc.) con el objetivo de disminuir el riesgo de contagio en su población, permitiendo el funcionamiento de servicios básicos e indispensables. (OMS, 2020)

Los hoteles a nivel nacional debido al estado de emergencia e inmovilización social decretado por el Gobierno se vieron obligados a parar parcial y totalmente sus actividades ya que podrían convertirse en centros de contagio. Es así como muchos de ellos implementaron protocolos de bioseguridad para reabrir sus puertas al público y así ofrecer un servicio seguro.

4.2.5. Hotel

Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del MINCETUR (2015), establece ciertas definiciones y parámetros relacionados a la hotelería, los cuales mencionaremos continuación.

Un establecimiento de hospedaje es el lugar destinado a prestar el servicio de alojamiento no permanente a los huéspedes con la finalidad de que pernocten en el mismo pudiendo incluir otros servicios complementarios con un costo adicional, el cual debe ser indicado en las tarifas del alojamiento. Aquellos establecimientos que decidan por no calificarse o categorizarse deberán regirse a las normas del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

Según Marrero (2016) un hotel es considerado un tipo de establecimiento que dispone de unidades para alojarse, ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.

En la industria hotelera, los cambios son una constante debido a que los huéspedes buscan una experiencia de alojamiento cada vez más personalizada, con especial atención a los detalles y a la calidad del servicio. Estos alojamientos varían desde casas de huéspedes hasta hoteles lujosos con gran número de habitaciones e instalaciones. (De La Torre, 2011)

4.2.5.1. Tipos de Hoteles

Los establecimientos de hospedaje se categorizan y clasifican de la forma indicada en el cuadro siguiente:

Tabla 2

Clase y Categoría de los Establecimientos de Hospedaje

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart-Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Albergue	--

Nota. Adaptado de “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje” por MINCETUR, p. 3

Cabe resaltar que dentro de la clasificación de Hotel, se encuentra la categoría de Hotel Boutique, como señala el MINCETUR (2018) un Hotel Boutique es una denominación utilizada por un establecimiento de hospedaje

con un mínimo de 6 y un máximo de 50 habitaciones, con diseño y decoración exclusiva, que presta servicios de un estándar elevado y tecnología de punta, pudiendo ubicarse en edificaciones coloniales o contemporáneas con alto y significativo valor arquitectónico.

Existen muchos conceptos de Hotel Boutique, sin embargo, todos coinciden en que este tipo de hoteles buscan brindar al huésped una experiencia única y distinta en su viaje. Al ser establecimientos de hospedaje con pocas habitaciones, el huésped se siente único y recibe una atención personalizada, lo cual hace a los Hoteles Boutique la mejor opción para huéspedes que requieran atención especial. (Paredes, 2016)

4.2.5.2. Selina Operations Arequipa S.A.C.

Como se señala en el documento Selina Operations Arequipa S.A.C., (2021)

La Empresa Hotelera Selina Operations Arequipa S.A.C. se dedica a ofrecer alojamiento tanto a turistas nacionales como extranjeros. El establecimiento hotelero cuenta con un local de 4 735,23 m², está ubicado en la Calle Jerusalén N° 606, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa, Región Arequipa.

Tabla 3

Información general de la Empresa Selina Operations Arequipa S.A.C

RAZON SOCIAL	Selina Operations Arequipa S.A.C.
RUC	20605629009
GERENTE GENERAL	Lucia Núñez Borja
DIRECCION	Calle Jerusalén N° 606
TELEFONO	915 070 792 - 054 652297
DISTRITO	Arequipa
PROVINCIA	Arequipa
REGION	Arequipa

Nota. Adaptado de " Selina Operations Arequipa S.A.C" por Selina Operations Arequipa, 2020

Figura 7

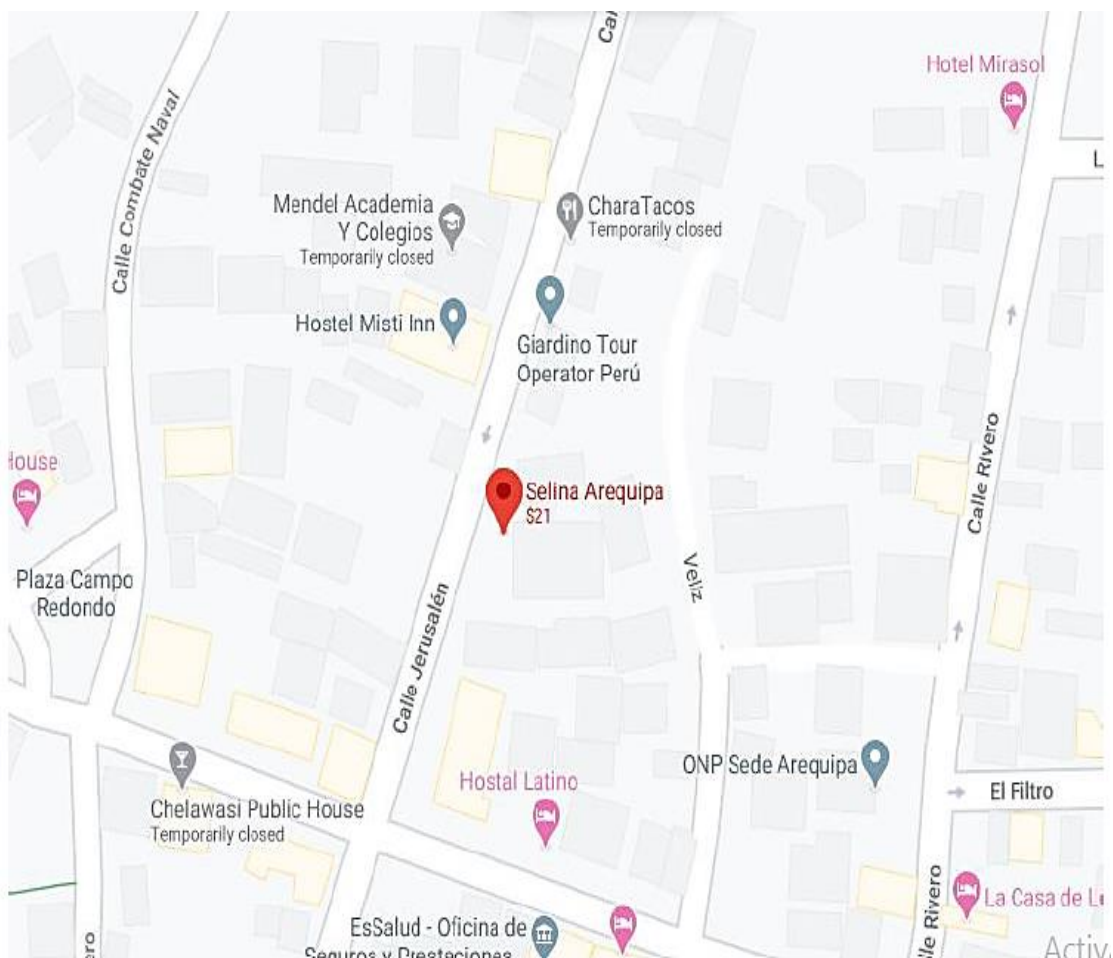
Locaciones de la Cadena Hotelera Selina en el Perú



Nota. Locaciones de Selina en Perú. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Figura 8

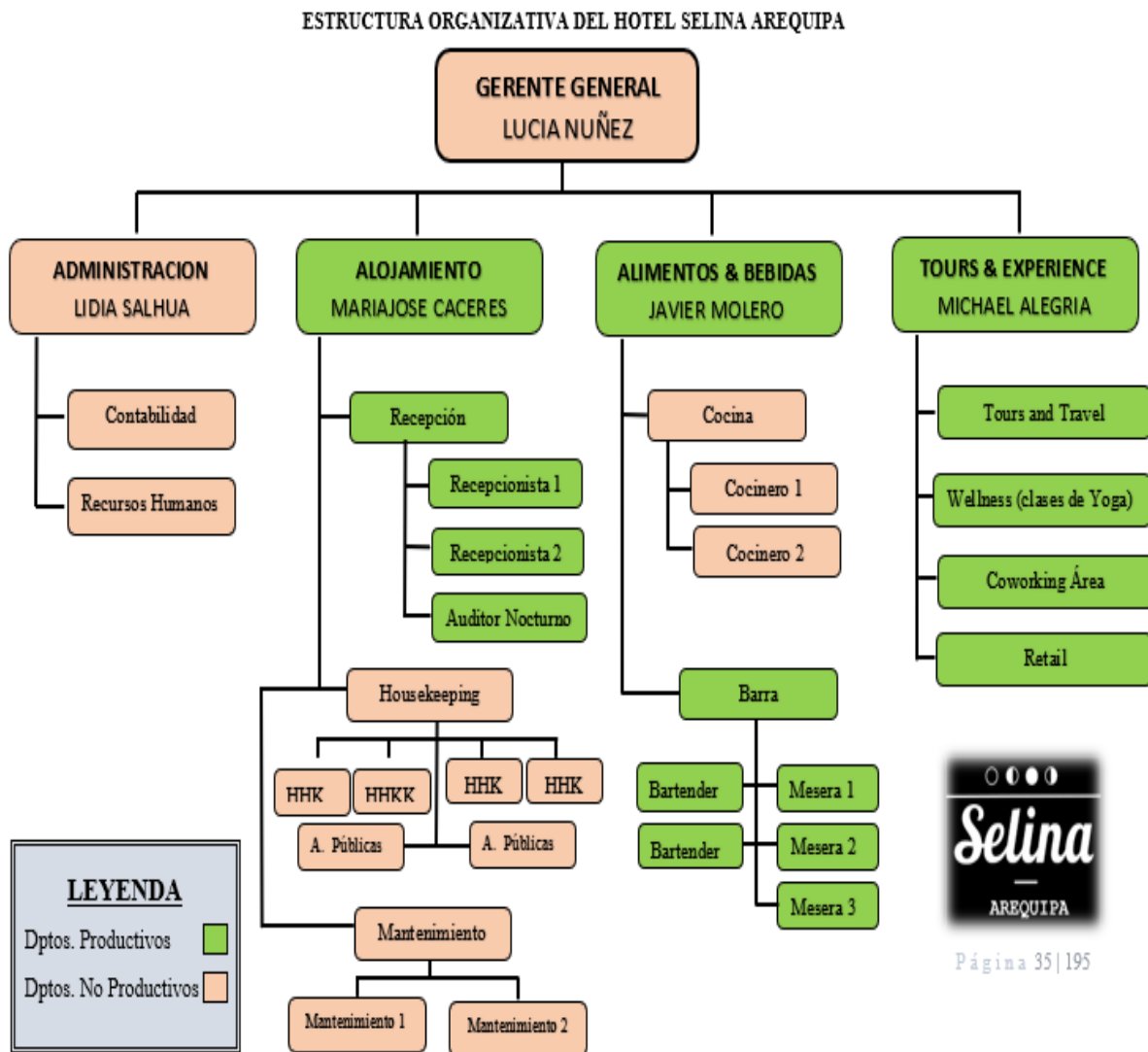
Ubicación geográfica del Hotel Selina Operations Arequipa S.A.C.



Nota. Ubicación satelital de la locación Selina Arequipa. Adaptado de “Google Maps” por Google Maps, 2020

Figura 9

Estructura Organizativa del Hotel Selina Arequipa



Nota. Estructura Organizativa del Hotel Selina Arequipa. Adaptado de “Selina Operations Arequipa S.A.C.” por Selina Arequipa, 2020

a. Misión:

Inspirar conexiones auténticas y significativas con gente, lugares y comunidades por todo el mundo.

b. Vision:

A través de la conservación de lugares físicos inspiradores, el desarrollo de una plataforma dinámica y la creación de productos holísticos, de trabajo y de vida ofrecemos a nuestros huéspedes un acceso global sin comparación y permitimos completamente sus estilos de vida nómades.

Los servicios que se ofrecen en todas las locaciones a nivel mundial son:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Tours
- Área de Co-work
- Programas de impacto cultural (apoyo a la comunidad local)
- Retail (souvenirs)
- Área de Wellness
- Eventos de música y arte

Siendo su público objetivo:

- Los nómadas digitales
- Los backpackers
- Trabajadores remotos
- Jóvenes profesionales
- Comunidad local

4.2.5.3. Nueva realidad Hotelera

Dado al aislamiento domiciliario, las restricciones de viaje impuestas alrededor del mundo, entre otras acciones adoptadas para frenar el contagio de la COVID-19, provocaron el cierre temporal y/o parcial de muchos establecimientos paralizando todas las actividades en la industria hotelera. Es por ello que utilizamos el término de una nueva realidad hotelera la cual enfrenta nuevos desafíos que a continuación detallamos. (Grantthornton, 2020)

- Liquidez, Dadas las nuevas medidas adoptadas para seguir operando el distanciamiento social juega un papel muy importante debido a que muchos hoteles ofrecen menos habitaciones o reducen la afluencia de huéspedes al 50% lo que se refleja en menos ganancias sumado al cierre temporal de fronteras y restricciones en los viajes el turismo corporativo ha dejado de utilizar los servicios hoteleros porque se reúnen mediante videoconferencias con sus clientes. A los problemas anteriormente mencionados, se suma la incertidumbre con respecto a la situación económica, política y social en la actualidad.
- Empleo, con la reducción en la planilla de colaboradores a la mitad y en casos más extremos hasta una tercera parte, muchas empresas han podido reducir sus costos laborales. Sin embargo, esto podría crear problemas a futuro porque con menos personal hay mayores posibilidades de cometer errores, descuidos y disminuir la calidad en el servicio ofrecido.
- Deuda y reestructuración, al no tener ingreso de dinero y seguir acumulando deudas, muchos hoteles ven la forma de ofrecer nuevos servicios como alquiler de oficinas para coworking, salones entre otros y así poder demostrar que siguen siendo un negocio viable.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Implementar y ejecutar el nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID- 19 en el Hotel Selina, Arequipa - 2020.

5.2. Objetivos Específicos

1. Implementar y ejecutar los procesos del colaborador en el nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID- 19 en el Hotel Selina, Arequipa - 2020.
2. Implementar y ejecutar los procesos del huésped en el nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID- 19 en el Hotel Selina, Arequipa - 2020.
3. Implementar y ejecutar los procesos del servicio operativo en habitaciones y AA&BB en el nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID- 19 en el Hotel Selina, Arequipa - 2020.

6. Hipótesis

La implementación y ejecución del nuevo Protocolo Hotelero permite la disminución del riesgo de transmisión del virus de la COVID -19 entre huéspedes y colaboradores.

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación, para recolectar la información necesaria y que permitió sustentar la hipótesis del trabajo fueron: la ficha de observación y la encuesta.

2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

- La ficha de observación, donde se registró de manera detallada y directa aspectos relacionados al cumplimiento del Protocolo Hotelero ante la COVID-19 en todas las áreas y del personal en el Hotel Selina Arequipa.
- Los cuestionarios, una dirigida a los colaboradores y la otra a los huéspedes, estructuradas y estandarizadas con la finalidad de que sus respuestas nos puedan ofrecer información precisa y relacionada al cumplimiento de las nuevas medidas sanitarias tomadas por el establecimiento hotelero.

3. Campo de Verificación

3.1. Ámbito

La presente investigación, se desarrolló en el Hotel Selina Arequipa, en todas sus instalaciones.

3.2. Temporalidad

- Agosto 2020 – Noviembre 2020

3.3. Unidades de estudio

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población

La Población en la presente investigación está constituida por:

- **Población A**

Conformado por los colaboradores de las diferentes áreas, según información proporcionada por el establecimiento son doce (12) colaboradores laborando actualmente en el Hotel Selina Arequipa (Anexo N° 4).

- **Población B**

Conformado por los huéspedes del Hotel Selina Arequipa según información de la Gerente General Lucia Núñez, se ha determinado que el promedio mensual de huéspedes es de 90 por mes.

La investigación se realizó a partir del mes de agosto hasta el mes de noviembre del año 2020, aquí el detalle:

- Mes de Agosto: 90 huéspedes
- Mes de Septiembre: 90 huéspedes
- Mes de Octubre: 90 huéspedes
- Mes de Noviembre: 45 huéspedes

Generando un universo de 315 huéspedes.

3.3.1.2. Muestra

- **Muestra A**

En la muestra A, se trabajó con la totalidad de la población; en este caso, se tomó la totalidad de los colaboradores laborando en el Hotel Selina Arequipa; es decir, doce (12).

- **Muestra B**

La Muestra B, ha sido determinada a partir del promedio mensual de huéspedes del Hotel Selina Arequipa.

Se trabajó con una muestra representativa, la misma que fue calculada con la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población (315 huéspedes)

n = Tamaño de la muestra

400 = constante

399 = constante

Remplazando:

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399} \quad n = \frac{315 \times 400}{315 + 399}$$

$$n = \frac{126\,000}{714}$$

$$n = 176$$

La muestra representativa estuvo conformada por 176 huéspedes que fueron elegidos mediante el muestreo no probabilístico al azar.

4. Estrategia de recolección de datos.

- A. Después de validar los instrumentos para la recolección de información, se elaboró un cronograma de trabajo.
- B. Luego, procedimos a coordinar con la Gerente General del Hotel Selina Arequipa, para solicitar las facilidades necesarias que permitan la recolección de datos; estableciendo conjuntamente las fechas y horarios en los cuales se aplicaron las encuestas; con la finalidad de no perjudicar la labor de los colaboradores ni incomodar a los huéspedes.
- C. Finalmente, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos:
 - La ficha de observación, con la participación directa de nosotros, los investigadores, verificando si se cumplió o no el Nuevo Protocolo Hotelero.
 - Encuesta anónima, aplicada tanto a los huéspedes como colaboradores, para conocer el cumplimiento del nuevo Protocolo Hotelero en el Hotel Selina Arequipa.

**CAPITULO III:
RESULTADOS**

1. RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACION

**EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO HOTELERO EN
EL HOTEL SELINA AREQUIPA**

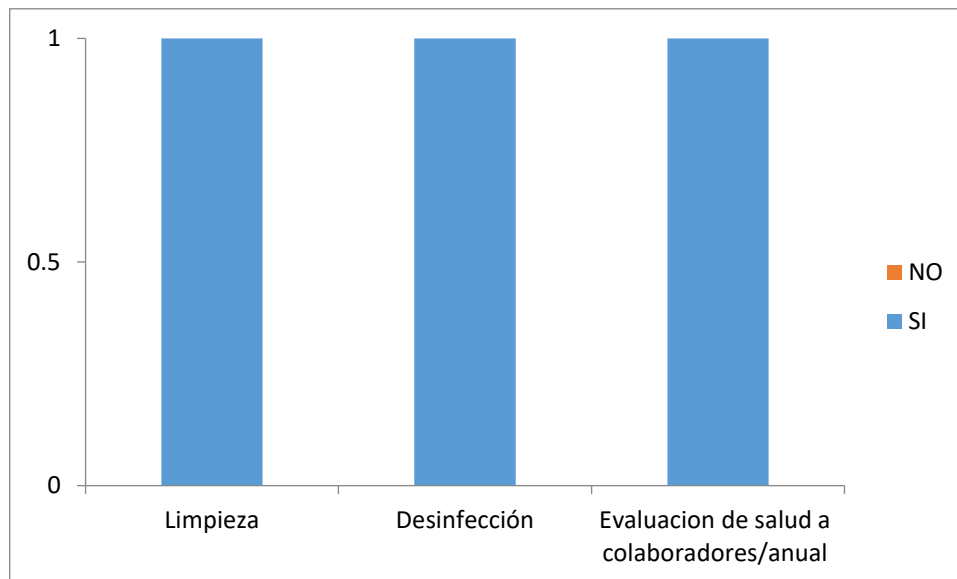
ELEMENTO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	DETALLES PENDIENTES POR MEJORAR
Limpeza del centro de labores	X		
Desinfección del centro de labores	X		
Se evalúa la condición de salud de todos los trabajadores anualmente	X		
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL COLABORADOR			
Se toma la temperatura corporal diaria de cada colaborador	X		
Se indica la evaluación médica de síntomas a todo colaborador que presente temperatura corporal mayor a 37.5°C	X		
Todos los colaboradores pasan por una prueba de la COVID-19 mensualmente	X		
Identificación de contactos en casos sospechosos	X		
Se comunica al médico ocupacional para el seguimiento de casos sospechosos correspondientes	X		
Se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso medico por un tiempo no menor a 14 días a aquellos colaboradores diagnosticados con la COVID-19	X		
Se realiza el seguimiento clínico a distancia diariamente al colaborador identificado como sospechoso	X		
MEDIDAS DE HIGIENE			
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla	X		
Se ubica un punto de lavado o de dispensador de alcohol en gel en el ingreso al hotel	X		

Los colaboradores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales	X		
Se colocan infografías en las partes superiores de los puntos de lavado para el correcto lavado de manos y el uso de alcohol en gel	X		
Se les otorga licencia por un periodo de tiempo aquellos colaboradores que por haber presentado síntomas o haber estado en contacto con un caso positivo de la COVID-19 cumplen cuarentena	X		
SENSIBILIZACION DE LA PREVENCION DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO			
Se difunde información sobre el coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles	X		
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca flexionando el codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene	X		
Todos los colaboradores utilizan los EPP de acuerdo con el nivel de riesgo del puesto de trabajo	X		
Se facilitan medios para responder las inquietudes de los colaboradores respecto a la COVID-19		X	La persona encargada de gestión humana debería de subsanar todas las dudas de los colaboradores con el medico ocupacional
MEDIDAS PREVENTIVAS			
Ambientes adecuadamente ventilados	X		
Se cumple con el distanciamiento social de 1.5 metros entre colaboradores además de uso correcto de los EPP como protector facial, mascarilla, etc.		X	El supervisor y coordinador de seguridad debería de concientizar a los colaboradores de la importancia del correcto uso de los EPP para su salud

Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas	X		
Se evitan las aglomeraciones durante el ingreso y salida del centro de trabajo	X		
Se establecen puntos estratégicos para el acopio y entrega de EPP	X		
Se entregan los EPP de acuerdo con el nivel riesgo del puesto de trabajo	X		
Medidas Preventivas Colectivas (ejemplo: talleres online sobre primeros auxilios, psicológicos, apoyo emocional, difusión de información sobre la COVID-19)	X		
MEDIDAS SANITARIAS TOMADAS			
Se programan fumigaciones periódicamente tanto en habitaciones, áreas comunes y cocina	X		
Se entregan los alimentos y bebidas cumpliendo con los protocolos sanitarios establecidos	X		

Gráfico 1

Limpieza, desinfección y evaluación de la salud

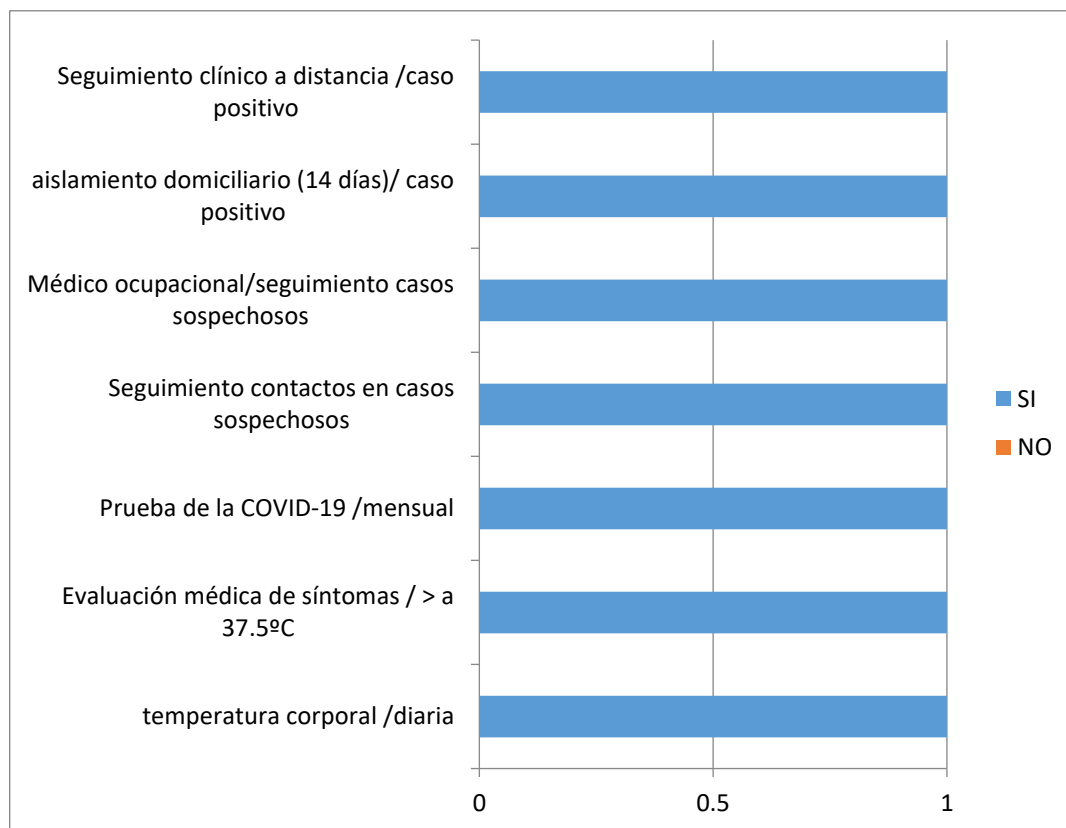


Interpretación:

A la observación, si se cumple con la limpieza de los ambientes en el hotel, la desinfección y si se evalúa la condición de salud de todos los colaboradores anualmente, es importante que se cumpla con las medidas de bioseguridad primordiales para disminuir el riesgo de contagio de la enfermedad.

Gráfico 2

Vigilancia de la salud del colaborador

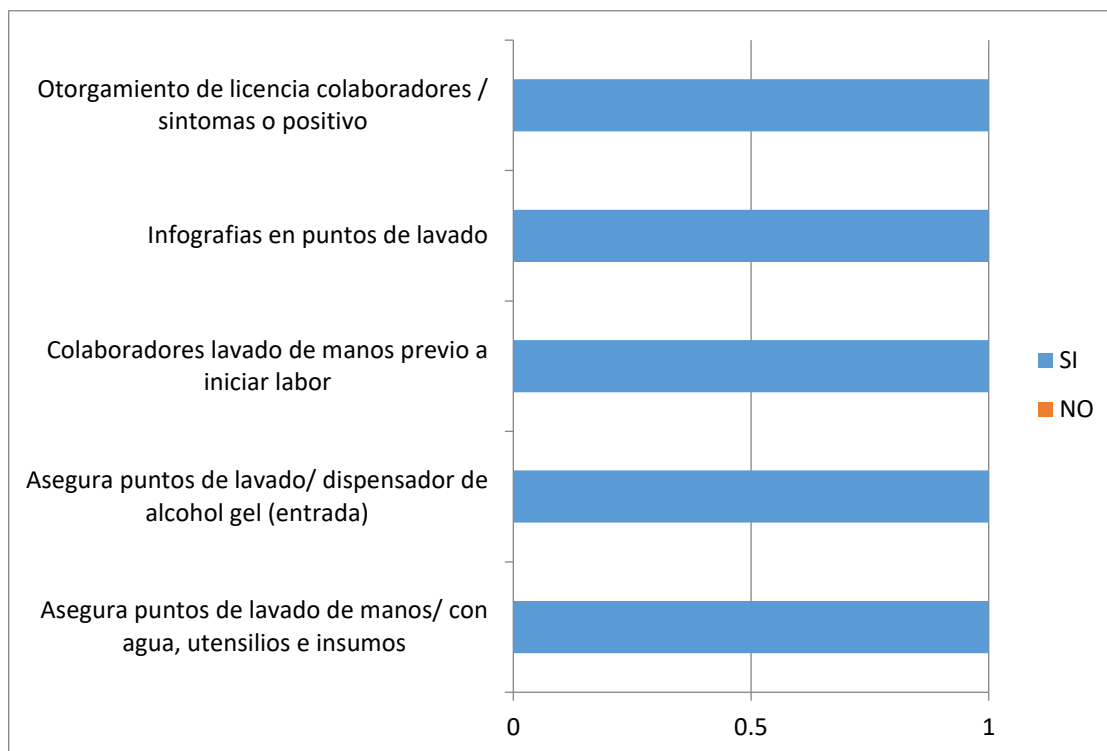


Interpretacion:

Respecto a la vigilancia de la salud del colaborador, se ha observado que si se cumple a cabalidad con la toma la temperatura corporal a diario, la evaluación médica de síntomas a todos los colaboradores que presenten temperatura corporal mayor a 37.5°C, así mismo todos los colaboradores pasan por una prueba de descarte mensualmente, se ha realizado seguimiento e identificación de contactos en casos sospechosos (síntomas), también si se comunica al médico ocupacional para el seguimiento de casos sospechosos. En caso de diagnóstico positivo, se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso medico por un tiempo no menor a 14 días, también se realiza el seguimiento clínico a distancia diariamente al colaborador identificado como sospechoso. Cabe resaltar lo importante que es en esta pandemia el seguimiento de los contactos en casos de sospechosos, puesto que, podrían ser también asintomáticos, por ello también la prueba rápida y/o antigénica realizadas cada mes.

Gráfico 3

Medidas de higiene



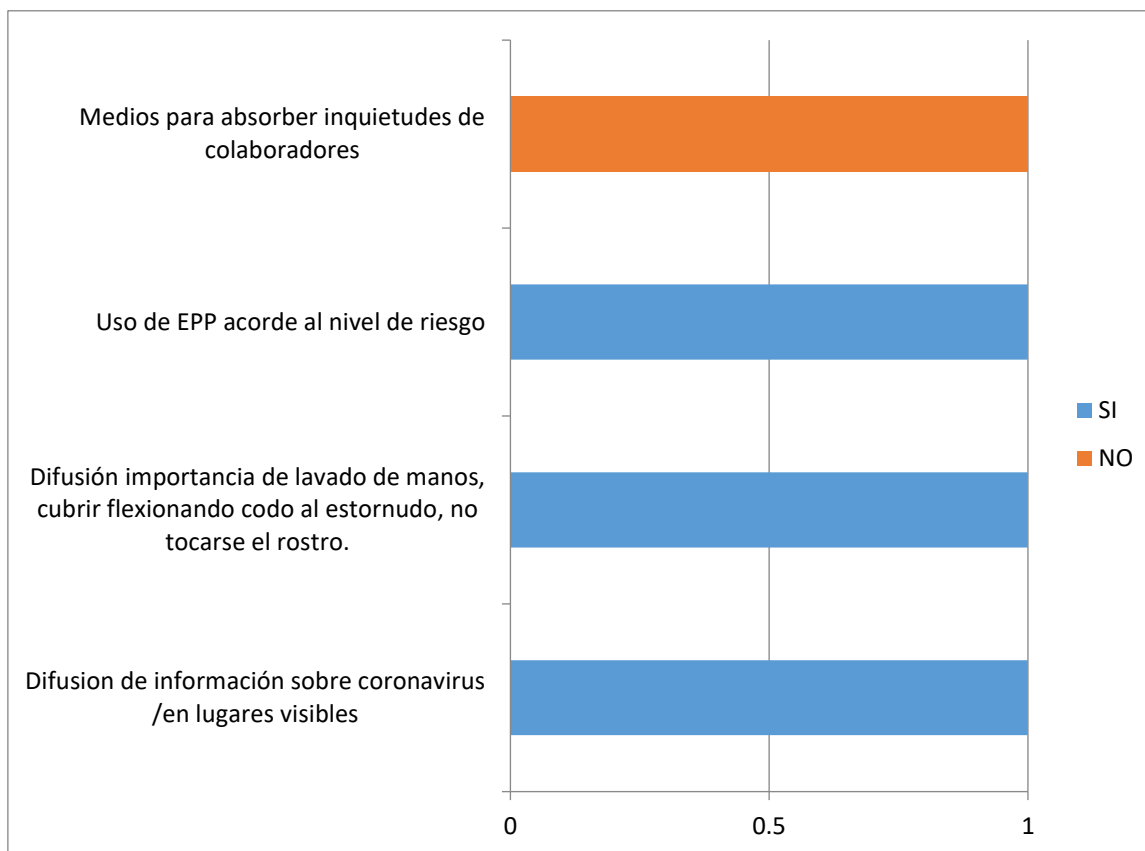
Interpretación:

De acuerdo con las medidas de higiene en el hotel, si se aseguraron contar con puntos de lavado de manos acondicionados con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla, al ingreso del hotel también se ubicó un punto de lavado con dispensador de alcohol en gel, los colaboradores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales. Todas las infografías fueron colocadas en las partes superiores de los puntos de lavado para el correcto lavado de manos y el uso de alcohol en gel.

Muy importante hay que destacar el correcto lavado de manos, se les otorgo licencia por un periodo de tiempo aquellos colaboradores que por haber presentado síntomas o haber estado en contacto con un caso positivo cumplieron cuarentena, en resguardo a la integridad de los huéspedes y de los compañeros de trabajo, se otorgó descanso domiciliario al colaborador que presentó síntomas o dio positivo.

Gráfico 4

Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo

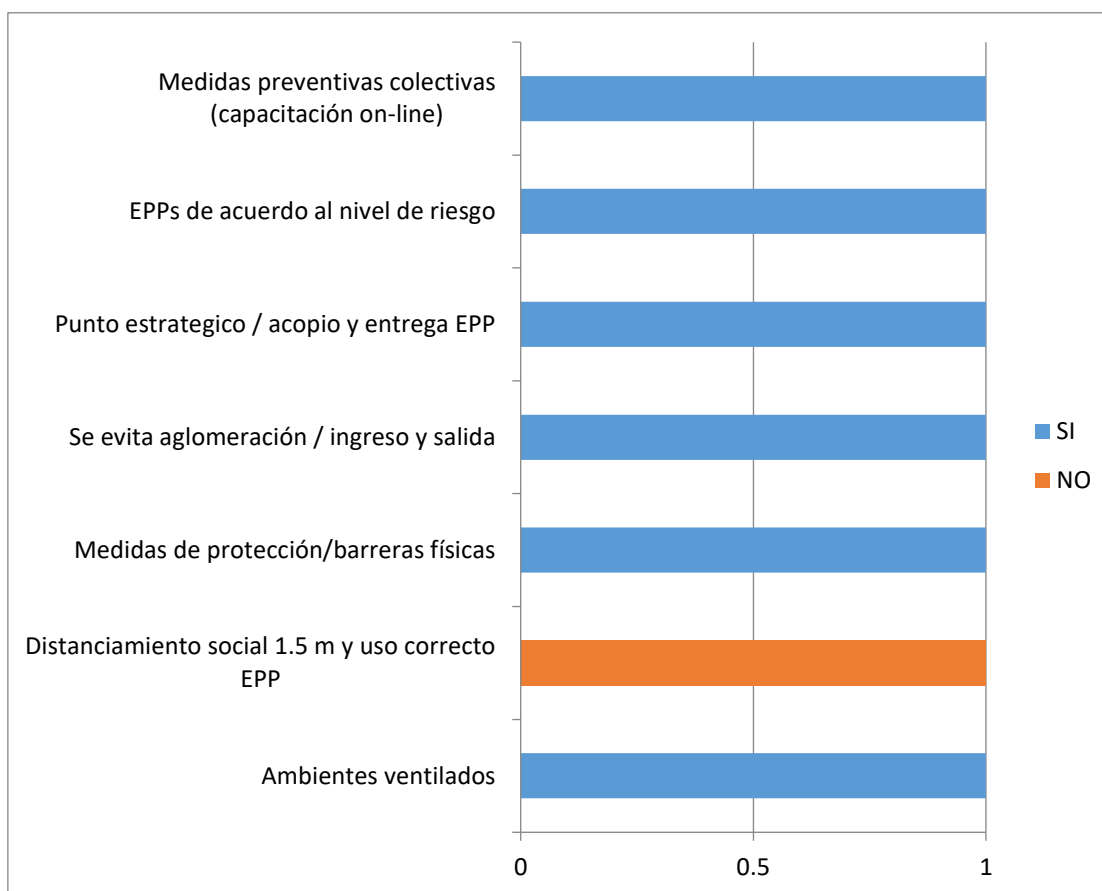


Interpretación:

Respecto a la sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo, si se cumplió con la entrega de los EPP acorde al nivel de riesgo en el hotel, la difusión del correcto lavado manos y todas las medidas como cubierta flexionando el codo en caso de estornudo y evitar tocarse el rostro, y facilidad de información respecto al virus, en todo lugar visible a los huéspedes, más bien, no se cumplió facilitar los medios para responder las inquietudes de los colaboradores respecto a la enfermedad, en medio de una pandemia surge incertidumbre ante el virus, es indispensable que el personal encuentre los medios para absorber sus inquietudes. Con relación a que pasará con su trabajo, en el caso que lleguen a contraer el virus, si esos días serán remunerados o no. O como se manejará administrativamente el proceso de su descanso.

Gráfico 5

Medidas preventivas

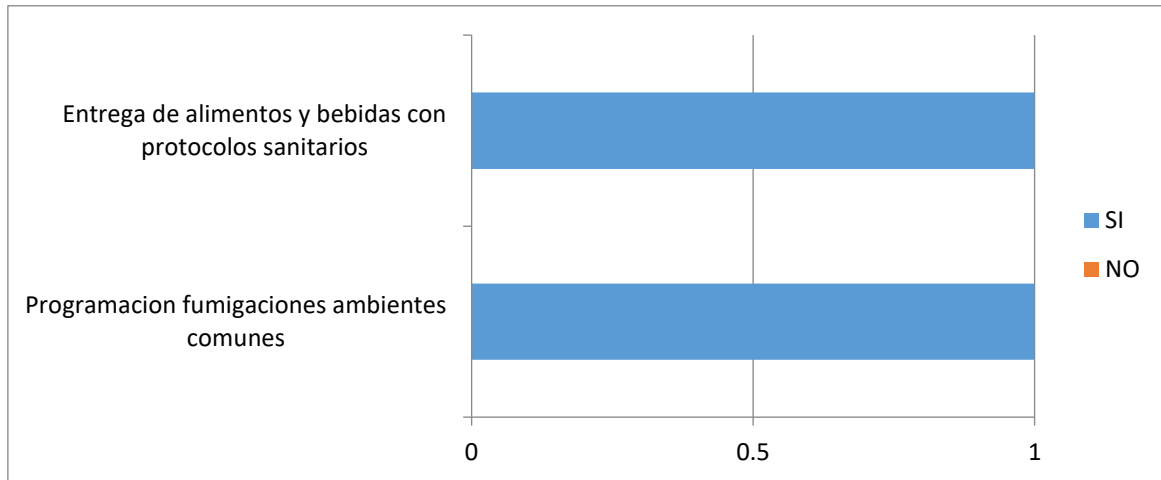


Interpretacion:

En cuanto a las medidas preventivas asumidas en el hotel, se ha observado que no se ha respetado la distancia social recomendada, el uso correcto de los EPP se ha visto descuidado, a pesar de que se ha capacitado, necesita de un reforzamiento o retroalimentación. Por el contrario, si se cumplió con las medidas preventivas colectivas, entrega de este acorde al nivel de riesgo, es correcto un punto estratégico para el acopio de los EPP, al ingreso y salida de las instalaciones del hotel no ha existido aglomeraciones, preventivamente se ha usado todas las barreras físicas y en infraestructura y disposición si se cumple con ambientes ventilados.

Gráfico 6

Medidas sanitarias



Interpretacion:

Respecto a las medidas sanitarias, si se entregó los alimentos y bebidas con los protocolos sanitarios establecidos, es decir, alimentos herméticamente cerrados, y se programó periódicamente las fumigaciones de áreas comunes, las mismas habitaciones y cocina.

PROCESOS SANITARIOS GENERALES IMPLEMENTADOS EN EL HOTEL

SELINA AREQUIPA

1.1. Procesos del colaborador

1.1.1. Transporte

- Procurar mantener una distancia de al menos de 1.5 metros, cuando sea posible.
- Antes y después de tomar el transporte público, asegúrese de lavarse las manos con agua y jabón o use desinfectante para manos después de tocar las manijas, puertas y asientos.

1.1.2. Llegada del colaborador

- Los horarios de llegada de los colaboradores deberán de ser a distintas horas para que no se congreguen una vez que lleguen a la propiedad.
- Se tomará la temperatura de cada colaborador. Enviándolos de regreso a casa si muestran síntomas de enfermedad o fiebre alta.
- Cada colaborador deberá de cambiar su ropa y zapatos una vez que llegue a la locación (si es posible). El objetivo es que cada colaborador use un uniforme y ropa diferente para trabajar que la que usa cuando utiliza el transporte público.
- Se asignarán casilleros o espacios designados para que los colaboradores ubiquen sus pertenencias personales.
- Cada colaborador deberá ponerse el uniforme cuando llegue a la locación y desinfecte sus manos antes de usarlo.

Figura 10

Ingreso del colaborador al Hotel Selina Arequipa



Nota. Ingreso del colaborador. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

1.1.3. Limpieza del área de trabajo

❖ La Recepcion

- El procedimiento de limpieza de recepción debe hacerse 2 veces por turno. En caso de haber mucha afluencia de huéspedes se hará una limpieza adicional quedando de la siguiente manera: el primer y último procedimiento debe ser una limpieza profunda; en el medio, enfóquese solo en superficies de alto contacto.
- Se deberá limpiar el área de recepción siguiendo las instrucciones específicas

- Asegurarse de limpiar y desinfectar los muebles todos los muebles de la recepción (sillas, sillones, etc.) utilizando su limpiador para superficies suaves regular; si no lo tiene, limpie la superficie con agua y jabón y aspire la superficie después de hacerlo.

Figura 11

Limpieza de la recepción Selina Arequipa



Nota. Limpieza de Recepcion. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

❖ **Housekeeping**

- El carrito de limpieza debe desinfectarse antes y al final del procedimiento de limpieza
- El equipo de limpieza debe ser cuidado y reemplazado de acuerdo con la recomendación específica.
- Todas las superficies como muebles, elementos fijos y equipo deben limpiarse primero con agua y jabón, antes de implementar la desinfección

- El servicio de Check Out debe realizarse con todas las ventanas y puertas abiertas, con el aire acondicionado encendido y con aire corriendo. Debe dejar la habitación abierta al menos 10 minutos después de que se complete el servicio.
- No sacuda la ropa sucia, esto minimiza la posibilidad de dispersar el virus a través del aire.
- Mantenga abiertas todas las ventanas durante el servicio de limpieza para una habitación en uso y Check Out.

❖ **Áreas Públicas**

- El procedimiento de limpieza de cada área debe hacerse cada hora.
- Colocar desinfectante para manos en todos los baños comunes, rellene los dispensadores cuando el producto esté a un cuarto de terminarse.
- Desinfección especial y frecuente de manijas y pasamanos.
- Las barandas de las escaleras y pasillos de las áreas comunes deben desinfectarse cada hora con el limpiador y desinfectante multipropósito.
- El protocolo y desinfección de la piscina o de las sillas cercanas debe aplicarse de acuerdo con los estándares
- Recuerde que después de aplicar Multipropósito y Desinfectante a las superficies, debe dejar que se seque el aire.
- Desinfecte el exterior de los dispensadores con desinfectante multipropósito (incluyendo la bomba)
- Si una de las áreas ha estado desocupada durante los últimos 7 días, solo necesitaremos un procedimiento de limpieza regular y de rutina
- Los inodoros y lavamanos deben desinfectarse profundamente durante las 5 limpiezas del día.

Figura 12

Limpieza de Áreas Públicas



Nota. Limpieza de Areas Publicas. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Se implementaron diferentes contenedores para los residuos sólidos cada uno con sus bolsas y tapas vai ven o a pedal, con la finalidad de no tener contacto directo con dichas superficies que pudieran llegar a ser focos infecciosos.

1.1.4. Salida del colaborador

- El colaborador deberá de dejar su área de trabajo limpia y desinfectada
- Guardar distancia social con la persona que va a relevar.
- Dirigirse a los vestidores varones / mujeres, según sea el caso, dejar su equipo de protección personal y ducharse.

Figura 13

Salida del Colaborador del Hotel Selina Arequipa



Nota. Salida del Colaborador. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

1.2. Procesos del Huésped

1.2.1. Proceso de reserva

- A partir del junio 2020 se empezó a mandar un correo electrónico de Pre-Check in a cada huésped 72 horas antes de la hora de Check In para que puedan completar todos sus datos personales a modo de pre-registro
- Se enviará una notificación si los datos personales no se han completado 7 horas antes de la llegada, esto para reforzar el proceso de check in sin contacto
- Una vez que el huésped complete los datos personales, toda la información se reflejará en Winks, el huésped no tendrá que firmar físicamente la ficha de registro
- Mientras tanto, el procedimiento de reserva regular (dependiendo del segmento de reserva se realizará) directo u OTA.

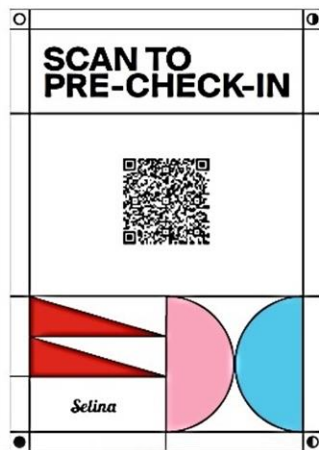
Figura 14

Scan del Pre-Check-In

check-in. La razón es que a través de nuestro sistema se pueden verificar todos los datos.

Hay varias formas de hacer el pre check-in en la locación:

1. A través de un código QR que será visible en la recepción
2. A través del mismo correo electrónico que recibieron 72 horas antes de la llegada
3. A través de un nuevo correo electrónico reenviado por recepción



Nota. Scan del Pre-Check-In. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

1.2.2. Transporte

- Se desinfectará a fondo el vehículo transportes antes y después de cada viaje.
- Se reducirá las opciones de transporte solamente a un automóvil / miniván privado, para garantizar que solamente grupos puedan viajar juntos.
- Se ofrecerán servicio de transporte solo al terrapuerto, terminal terrestre y aeropuerto según sea el caso.

Figura 15

Ingreso del huésped al Hotel Selina Arequipa



Nota. Ingreso del Huesped. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

1.2.3. Proceso de Check In

- Una marca o señal en el piso indicará los 2 metros de distancia desde la recepción para que los huéspedes esperen en caso de que haya una línea durante el horario de check in u otro servicio al cliente que se proporcione.
- Se creará un área de desinfección antes de que el huésped entre la a propiedad con alcohol en gel para las manos y una solución de desinfectante diluido en agua en una botella con aplicador.
- Si el huésped requiere pagar en efectivo, el/la recepcionista debe usar guantes para recibir el pago, y debe reemplazarlos al recibir el pago.
- Asegúrese de lavarse las manos con agua y jabón después de recibir el dinero o tocar cualquier superficie.

- Tomar una fotografía de los pasaportes y/o documentos personales de los huéspedes para evitar el contacto.
- En el momento de recibir huéspedes, tomar la temperatura.
- Colocar cada llave y pulsera por reserva en un sobre designado antes de que lleguen los huéspedes.
- Limitar el uso de efectivo cuando sea posible. Proporcionar la máquina/ POS para que el huésped la use en un escritorio. Desinfecte cada vez que el huésped haya tocado la máquina.
- Los escritorios, teléfonos y teclados deben desinfectarse antes y después de usarlos, con un aplicador que contenga el limpiador multiuso y desinfectante
- Todos los estantes del depósito de equipaje deben desinfectarse antes y después de recibir el equipaje.
- Pedir al huésped que coloque su equipaje en el depósito, para evitar tocar sus pertenencias personales.
- Responder todas las consultas de los huéspedes a través de Whatsapp de manera oportuna.

Figura 16

Toma de temperatura al ingreso del Hotel Selina Arequipa



Nota. Toma de temperatura. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

1.2.4. Estancia del Huésped

- Permanecer en todo momento dentro de su habitación manteniendo la puerta cerrada, al momento de su salida colocarse las mascarillas sin excepciones.
- Está restringido el acceso a áreas públicas del hotel (patios, pasadizos, recepción, etc.) así como también el ingreso a otras habitaciones.
- Los horarios de alimentación incluida durante su estadía serán los siguientes:
 - Desayuno a partir de las 7.00 hrs hasta las 8:30 hrs.
 - Almuerzo a partir del mediodía hasta las 14:00 hrs
 - Cena a partir de las 18:00hrs hasta las 20:00 hrs.

- Todo servicio, por ordenanza del Minsa, será únicamente a la habitación y en envases descartables.
- La entrega de paquetes y encomiendas será previa comunicación con la recepción, ya que se tendrá que informar a su empresa lo desea ingresar para que de su autorización.
- Todos los días deberá dejar sus desechos en bolsas cerradas fuera de su habitación a las 20:00 horas, hora en la cual recogeremos las mismas.
- La recepción del hotel no acepta la custodia de ningún objeto y/o dinero en efectivo, por lo que tampoco se realizará cambio de moneda.
- En caso de alguna emergencia, sentirse mal o algún requerimiento, podrá llamar al número 915 070 792 las 24 horas del día.
- Todas las habitaciones cuentan con Tv cable y Wifi, el huésped podrá hacer uso de Netflix, YouTube o alguna otra cuenta en los televisores.

Figura 17

Ingreso del Huésped a la habitación en el Hotel Selina Arequipa



Nota. Ingreso a las habitaciones. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

1.2.5. Proceso de Check Out

- Después de que el pasajero deje la habitación (Check Out), el equipo de limpieza ingresara a la habitación debidamente protegido para desinfectarla y posteriormente limpiarla
- Si utiliza el cargo a la habitación, la cuenta se cargará al final de la estadía.
- No es necesario pagar con tarjeta de crédito o en efectivo, ya que los datos ya han sido recopilados
- Desinfectar llaves, tener un cesto donde se puedan colocar las llaves al check out y desinfectarlas inmediatamente.
- Muestre empatía y obtenga retroalimentación con el huésped sobre su experiencia, en caso de quejas intente compensarlo para que se marche satisfecho.
- Asigne un bote de basura fuera del mostrador de recepción para que los huéspedes arrojen el brazalete. Coloque tijeras para que los huéspedes corten las pulseras por su cuenta.

Figura 18

Devolución de llaves de la habitación en el Check out



Nota. Devolucion de llave. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Figura 19

Desinfección de las llaves de la habitación



Nota. Desinfección de llaves. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

1.3. Procesos del servicio operativo en habitaciones y AA&BB

1.3.1. Limpieza de habitaciones

- Durante la limpieza de la habitación mantener ventanas y puertas abiertas.
- Realizar la limpieza y desinfección, utilizando el método adecuado para la habitación, los accesorios, el baño, el piso y toda superficie, y dejar acondicionado para su uso.
- De realizar la limpieza de la habitación en presencia del huésped, mantener el distanciamiento social.

Figura 19

Limpieza de habitaciones del Hotel Selina Arequipa



Nota. Limpieza de habitaciones. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

❖ Limpieza de Superficies

- Para la desinfección de superficies, utilizar lejía diluida o productos desinfectantes sin lejía
- Importante usar guantes al manipular los productos, ventilar las áreas de trabajo y no mezclar productos.
- Evitar el contacto con ojos y piel.
- La lejía oxida y degrada las proteínas y el material genético del virus.

Figura 20

Limpieza de superficies en las habitaciones del Hotel Selina Arequipa



Nota. Limpieza de superficies. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

❖ **Limpieza de Baños**

Paredes

- Se recomienda iniciar la limpieza de los baños por las paredes.
- Humedecer con desinfectante diluido y retirar residuos adheridos con la ayuda de una escobilla. Echar una solución de detergente y frotar con la escobilla.
- Enjuagar con abundante agua y agregar la solución de hipoclorito de sodio, dejar actuar por 10 min y dejar secar.

Techo

- El personal de limpieza debe tener sus EPP (mascarilla KN95, guantes, mandil y desinfectante).

- Cubrir los equipos, mesas, utensilios que se encuentren en el área, con bolsas de polietileno para evitar ensuciarlos.
- Usando paños con desinfectantes retirar el polvo de los techos, y otros agentes físicos de contaminación.
- Con la ayuda de un paño aplicar solución de detergente y enjuagar.
- Así mismo aplicar la solución de hipoclorito de sodio y dejar secar.

Pisos

- Limpiar y desinfectar el inodoro la ducha y el lavamanos con los productos adecuados según sea el caso.
- Hacer uso del desengrasante diluido, verter en el piso y dejar actuar durante 10 minutos.
- Enjuagar con abundante agua. Luego echar la solución de detergente y frotar con la escoba retirando los residuos, se debe llegar a todas las zonas, para una adecuada limpieza.
- Enjuagar con abundante agua y agregar la solución de hipoclorito de sodio y dejar actuar por 10 min.
- Enjuagar con abundante agua.
- Eliminar el agua con el jalador, llevándolo a la canaleta o secar con secador de algodón.

Puertas

- Humedecer con un paño con desinfectante.
- Echar una solución de detergente y frotar con una esponja.
- Enjuagar con abundante agua y echar una solución de hipoclorito de sodio y dejar actuar por 10 min.

Figura 21

Limpeza de baños en el Hotel Selina Arequipa



Nota. Limpieza de baños. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

1.3.2. Equipos de limpieza y lavandería

❖ Carrito y Equipos de Limpieza

- El carrito de Housekeeping debe estar totalmente desinfectado al ingreso de cada habitación.
- Verificar que el material recibido sea el necesario y se encuentre en buen estado de higiene para el desarrollo de sus funciones.

Figura 22

Carrito de Housekeeping del Hotel Selina Arequipa



Nota. Carrito de Housekeeping. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.

❖ **Lencería y Lavandería**

- Trasladar las lencerías usadas y los residuos a sus zonas correspondientes para su respectivo proceso, utilizando bolsas aislantes limpias y desinfectadas.
- Designar un lugar exclusivo para la recopilación de ropa sucia y para la entrega de ropa limpia.
- Lavar la ropa del huésped de manera independiente para evitar el riesgo de contagio.
- Al retirar las prendas limpias de las lavadoras, utilizar el EPP nuevo o desinfectado.

Figura 23

Depósito de Blancos y Lencería del Hotel Selina Arequipa



Nota. Depósito de blancos. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

1.3.3. Preparación de alimentos

- Lávese las manos antes, durante y después de la preparación de alimentos
- Desinfectar adecuadamente los alimentos apenas sean recepcionados.
- Use guantes y delantales desechables o que se puedan lavar para la limpieza. Estos deben colocarse en bolsas dobles, luego almacenarse de forma segura durante 72 horas y luego desecharse
- Limpie todas las superficies en contacto con alimentos de la siguiente manera: retire cualquier artículo desechable de las superficies, desinfecte, permita que la superficie permanezca húmeda para que el producto se

aplique directamente a la superficie, enjuague con agua y luego desinfecte la superficie antes de usarla. Realice este proceso antes de comenzar el servicio, durante la noche y antes de que termine el turno.

Figura 24

Área de Cocina del Hotel Selina Arequipa



Nota. Area de Cocina. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

1.3.4. Room Service

- Se colocará una mesa pequeña afuera de cada habitación, en la cual se le dejaran las tres comidas diarias
- La entrega de alimentos para los huéspedes será exclusivo en las habitaciones. En los siguientes horarios:
 - Desayuno a partir de las 7.00 hrs hasta las 8:30 hrs.
 - Almuerzo a partir del mediodía hasta las 14:00 hrs
 - Cena a partir de las 18:00hrs hasta las 20:00 hrs.

Figura 25

Servicio de Room Service en el Hotel Selina Arequipa



Nota. Servicio de Room Service. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Figura 26

Servicio de alimentación en el Hotel Selina Arequipa



Nota. Envases descartables donde se entrega la comida a los huéspedes, cumpliendo protocolos de salubridad. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TOMADA A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SELINA AREQUIPA

A. EDAD

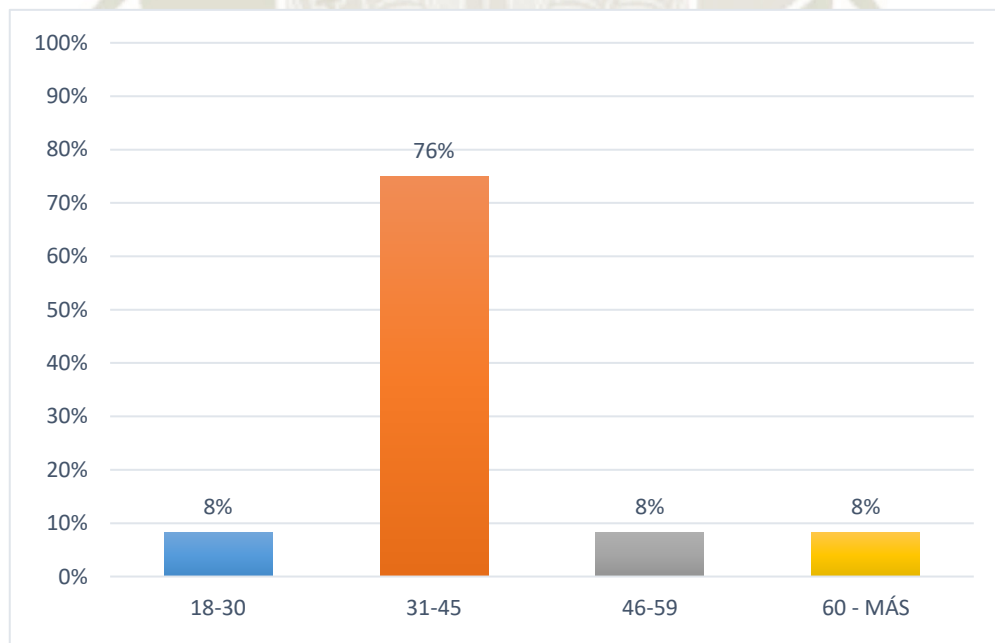
Tabla 4

Distribución de los colaboradores, según edad

EDAD	f	Porcentaje
18-30	1	8%
31-45	9	76%
46-59	1	8%
60 - MÁS	1	8%
Total	12	100%

Gráfico 7

Distribución de los colaboradores, según edad



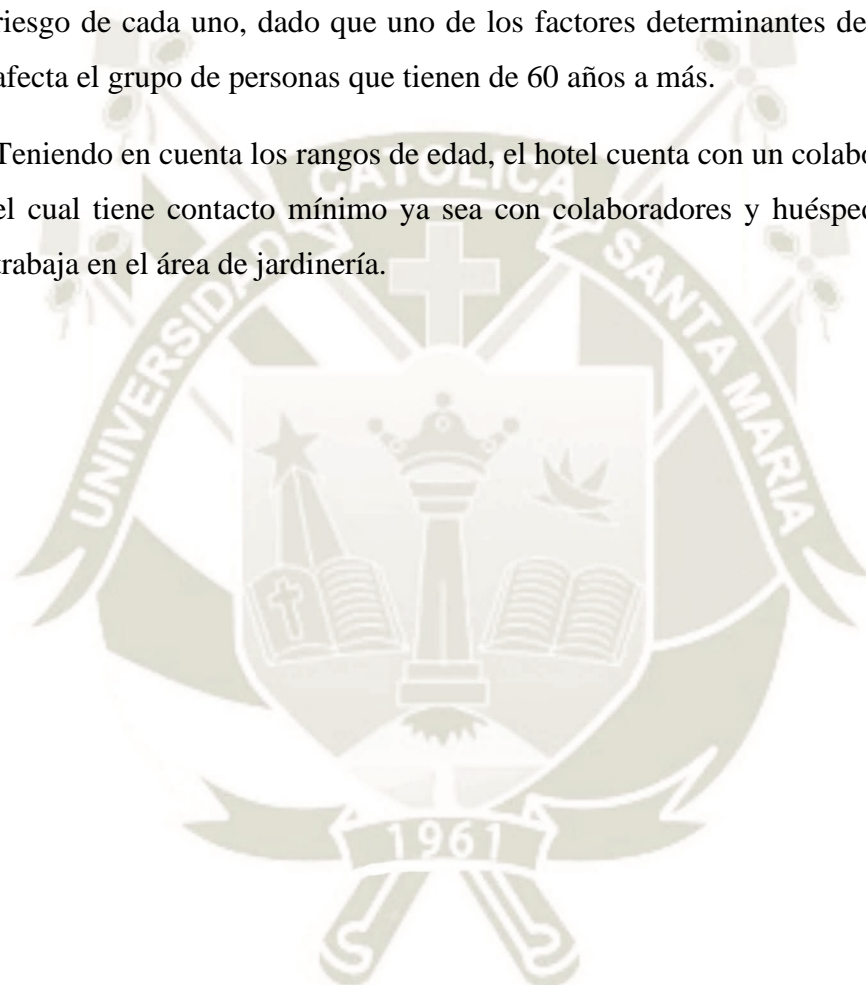
Nota. Distribución de los colaboradores, según edad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 5 y gráfica 7, se pueden apreciar a los colaboradores según la edad, la mayoría de ellos (76%) tienen edades de entre 31-45 años, similares porcentajes (8%) tienen edades de entre 18-30, 46-59 y 60 a más. Los colaboradores del hotel Selina en su mayoría son de edad adulta.

Esta distribución de los colaboradores por su edad nos sirvió para evaluar el nivel de riesgo de cada uno, dado que uno de los factores determinantes de riesgo del virus, afecta el grupo de personas que tienen de 60 años a más.

Teniendo en cuenta los rangos de edad, el hotel cuenta con un colaborador de 61 años el cual tiene contacto mínimo ya sea con colaboradores y huéspedes debido a que trabaja en el área de jardinería.



B. AREA DE TRABAJO

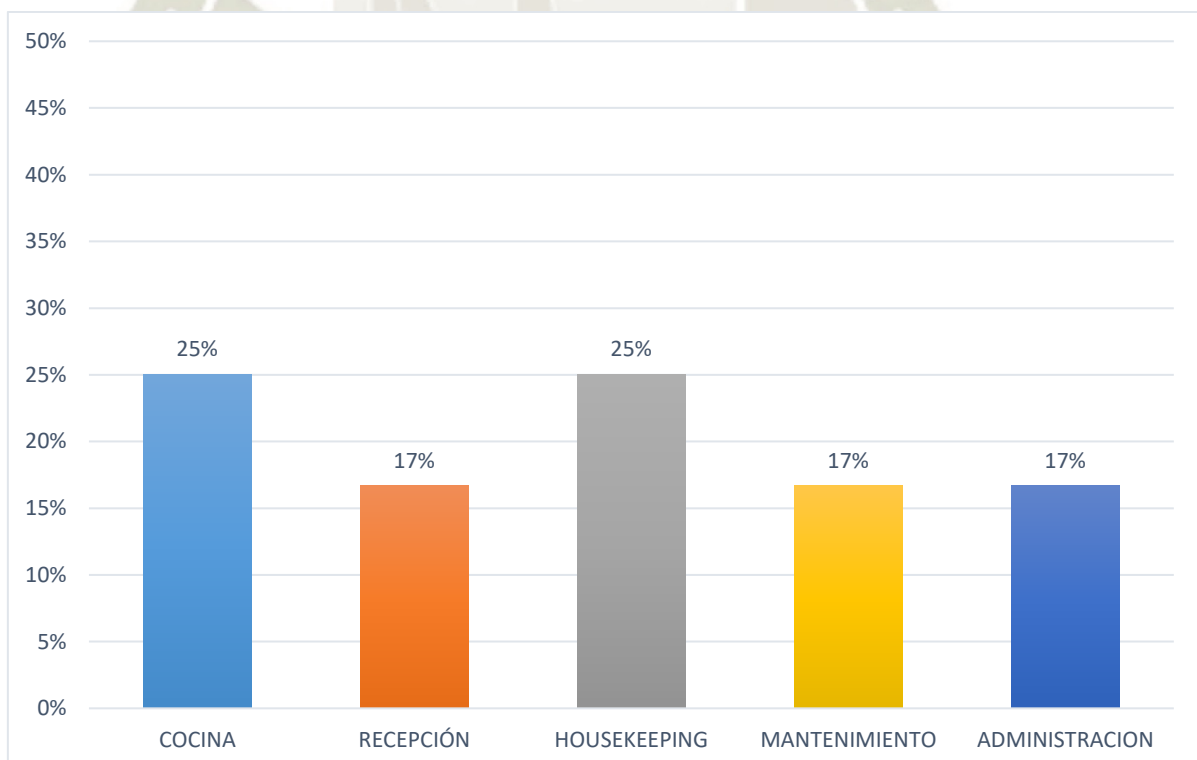
Tabla 5

Distribución de los colaboradores, según área de trabajo

ÁREA	f	Porcentaje
Cocina	3	25%
Recepción	2	17%
Housekeeping	3	25%
Mantenimiento	2	17%
Administración	2	17%
Total	12	100%

Gráfico 8

Distribución de los colaboradores, según área de trabajo



Nota. Distribución de los colaboradores, según área de trabajo. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

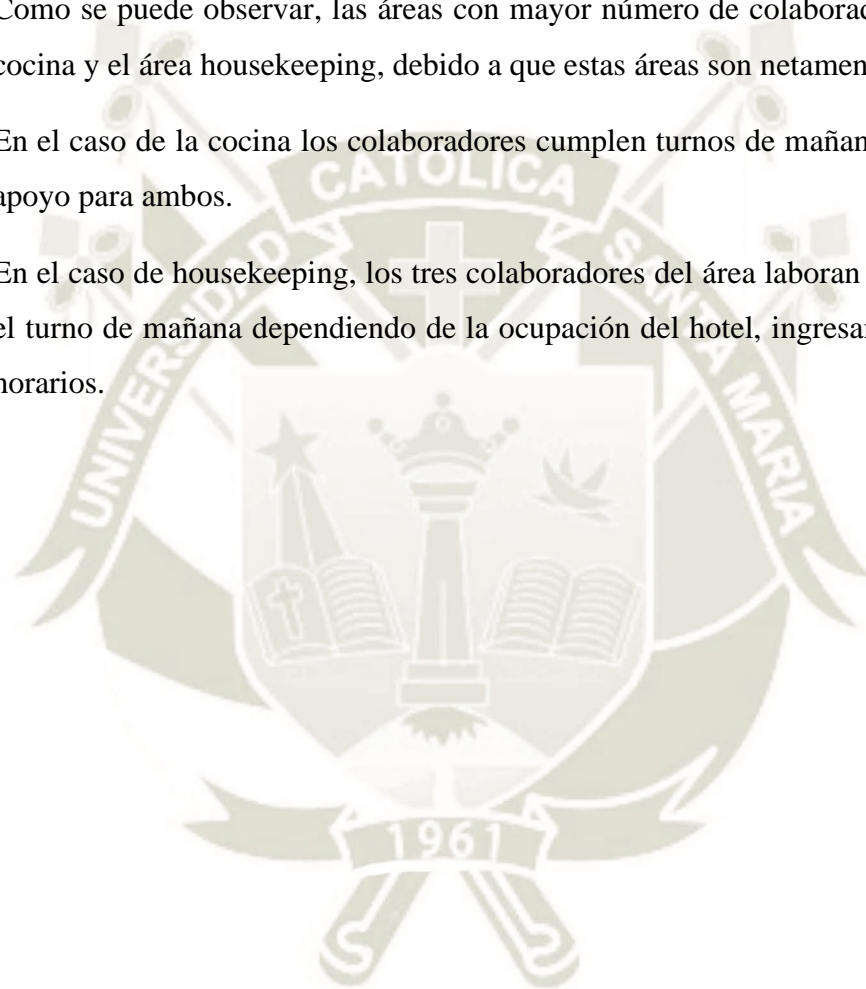
En la tabla 6 y gráfica 8, se pueden apreciar a los colaboradores según área en el que laboran:

- El 25% labora en cocina (3) al igual que Housekeeping (3)
- El 17% labora en mantenimiento (2), en la recepción (2) y en administración (2)

Como se puede observar, las áreas con mayor número de colaboradores son: el área cocina y el área housekeeping, debido a que estas áreas son netamente operativas.

En el caso de la cocina los colaboradores cumplen turnos de mañana y tarde, con un apoyo para ambos.

En el caso de housekeeping, los tres colaboradores del área laboran en su mayoría en el turno de mañana dependiendo de la ocupación del hotel, ingresando en diferentes horarios.



C. NIVEL DE RIESGO

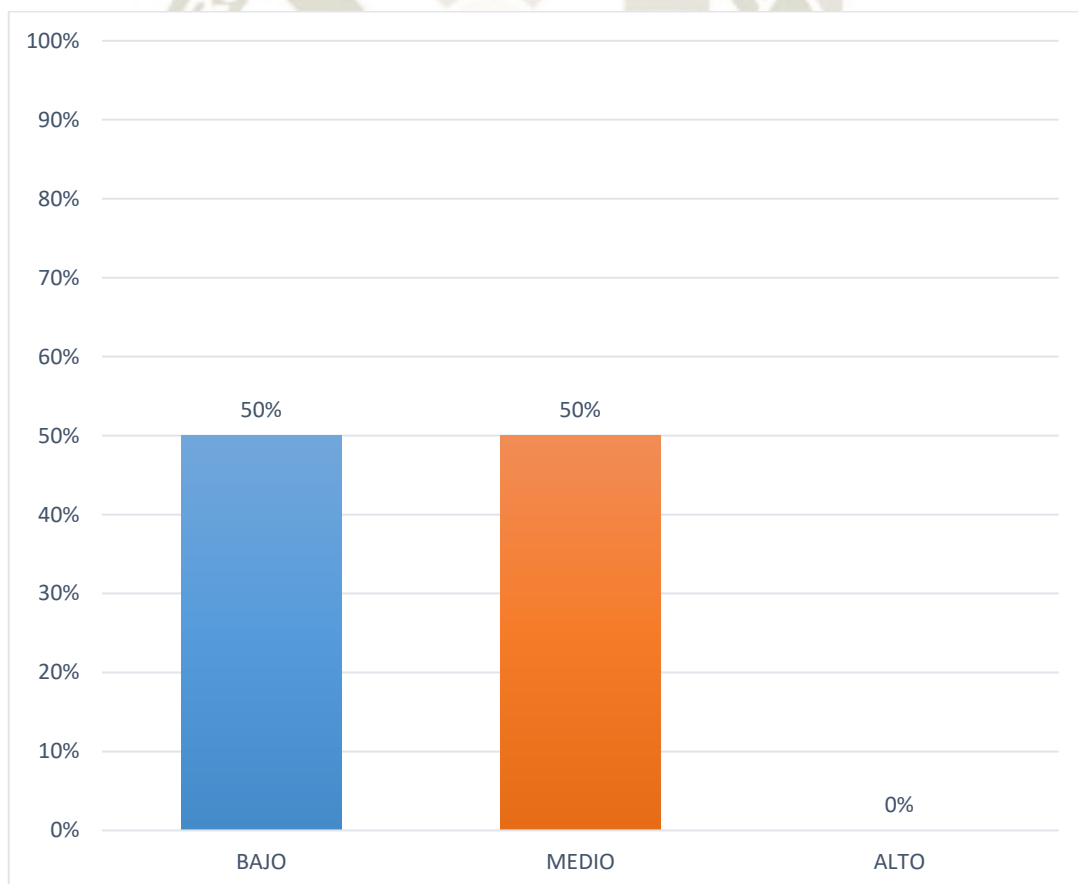
Tabla 6

Distribución de los colaboradores, según el nivel de riesgo.

RIESGO	f	Porcentaje
Bajo	6	50%
Medio	6	50%
Alto	0	0%
Total	12	100%

Gráfico 9

Distribución de los colaboradores, según el nivel de riesgo.



Nota. Distribución de los colaboradores, según áen nivel de riesgo. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 7 y gráfica 9, se puede apreciar a los colaboradores del hotel distribuidos según el nivel de riesgo de exposición, en donde el 50% de los colaboradores se consideran en un nivel bajo y el restante 50% en un nivel medio, ningún colaborador manifestó un riesgo alto, esta proporción se puede atribuir al área de trabajo con mayor contacto con los huéspedes, el riesgo de contagiarse por el virus es más alto directamente de persona a persona, en razón a ello coinciden los colaboradores que laboran en recepción (2), el personal de housekeeping (3) y mantenimiento (1) todos ellos representan el 50%.

Para que exista un nivel de riesgo alto el establecimiento hotelero debería recibir huéspedes con diagnóstico positivo u ofrecer servicios relacionados al sector salud.

Se elaboró una nómina del personal, distribuida de acuerdo con su nivel por riesgo de exposición:

RIESGO BAJO de exposición: Administrativos y Área de cocina

RIESGO MEDIANO de exposición: Recepción, Housekeeping, Áreas públicas y Mantenimiento.

	NOMBRE	APELLIDOS	Riesgo de exposición por Tipo de Actividad	Clasificación Peligro de Mortalidad o Complicación Severa
1.	LUCÍA	NÚÑEZ BORJA CHIRINOS	Nivel de Riesgo Bajo	Bajo
2.	MARIA JOSÉ	CÁCERES ARISPE	Nivel de Riesgo Medio	Bajo
3.	LIDIA VANESA	SALHUA OREJUELA	Nivel de Riesgo Bajo	Bajo
4.	JAVIER	MOLERO PINO	Nivel de Riesgo Bajo	Bajo
5.	MICHAEL	ALEGRIA TORRES	Nivel de Riesgo Medio	Bajo
6.	RAUL	CHOQUEPATA ARAPA	Nivel de Riesgo Bajo	Bajo
7.	MARILUZ	GÓMEZ PALACIOS	Nivel de Riesgo Medio	Bajo
8.	CAROLINA	MENDOZA LLANARICO	Nivel de Riesgo Medio	Bajo
9.	ARMANDO	FERNANDEZ GUILLEN	Nivel de Riesgo Medio	Bajo
10	OMAR	MAMANI CEREZO	Nivel de Riesgo Bajo	Bajo
11	JOSE	SOTOMAYOR HUARCA	Nivel de Riesgo Bajo	Bajo
12	PAULO DANILO	CRUZ NEIRA	Nivel de Riesgo Medio	Medio

D. GENERO

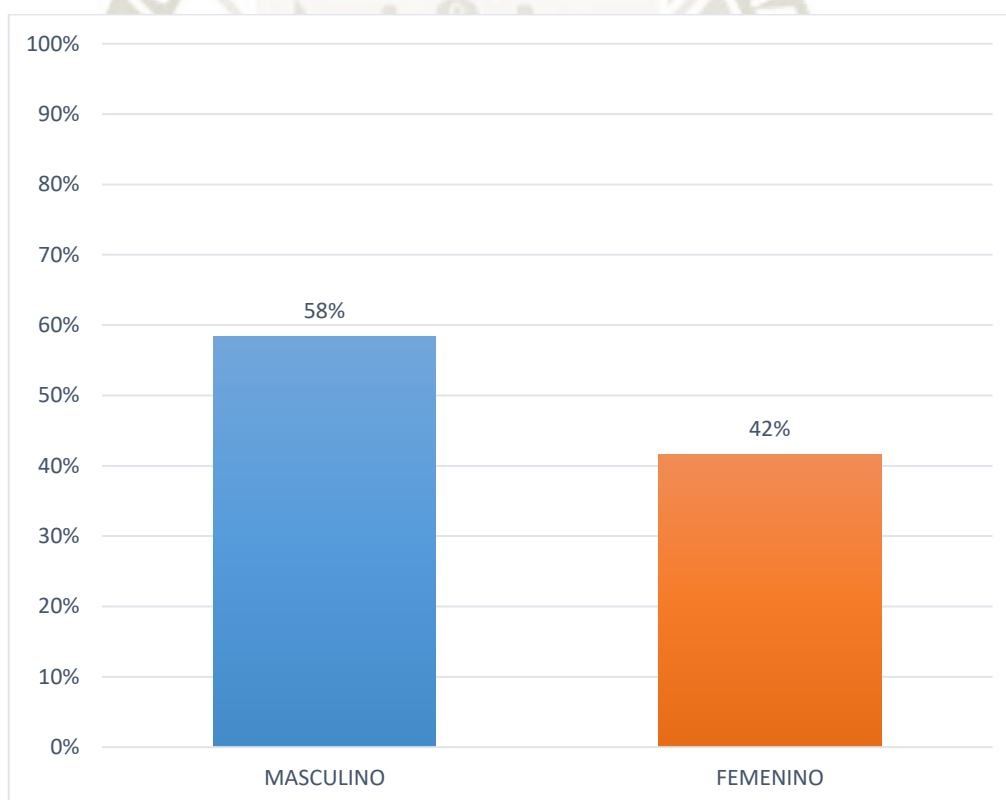
Tabla 7

Distribución de los colaboradores, según género

GENERO	f	Porcentaje
Masculino	7	58%
Femenino	5	42%
Total	12	100%

Gráfico 10

Distribución de los colaboradores, según género.

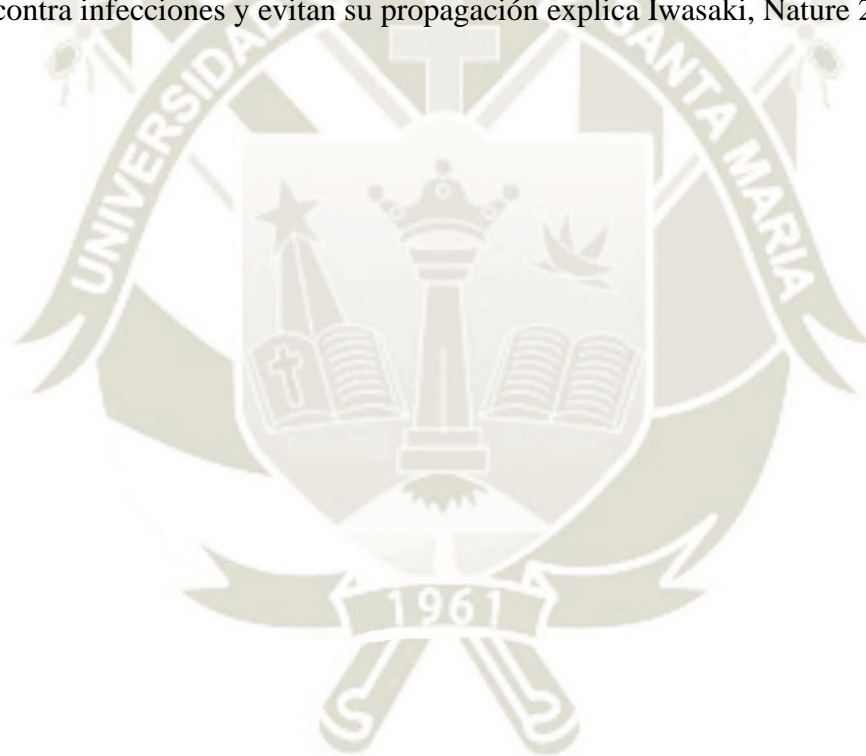


Nota. Distribución de los colaboradores, según género. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 8 y gráfica 10, se pueden apreciar a los colaboradores según el género, el 58% de ellos son del género masculino y el restante 42% del género femenino, el género masculino en su mayoría (7) labora en el hotel, manteniendo una política laboral fortalecida por contar con personal de ambos géneros, brindando la misma oportunidad de laborar en la empresa con equidad y sin distinción.

Relacionado a la carga viral de cada género, los hombres no producen una respuesta inmunitaria tan intensa como las mujeres. Los hombres tuvieron dificultades para activar la respuesta inmune de las células T, mientras que la activación de estas células fue mucho más eficaz en las mujeres. Las células T ayudan a proteger al organismo contra infecciones y evitan su propagación explica Iwasaki, Nature 2020.



E. EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

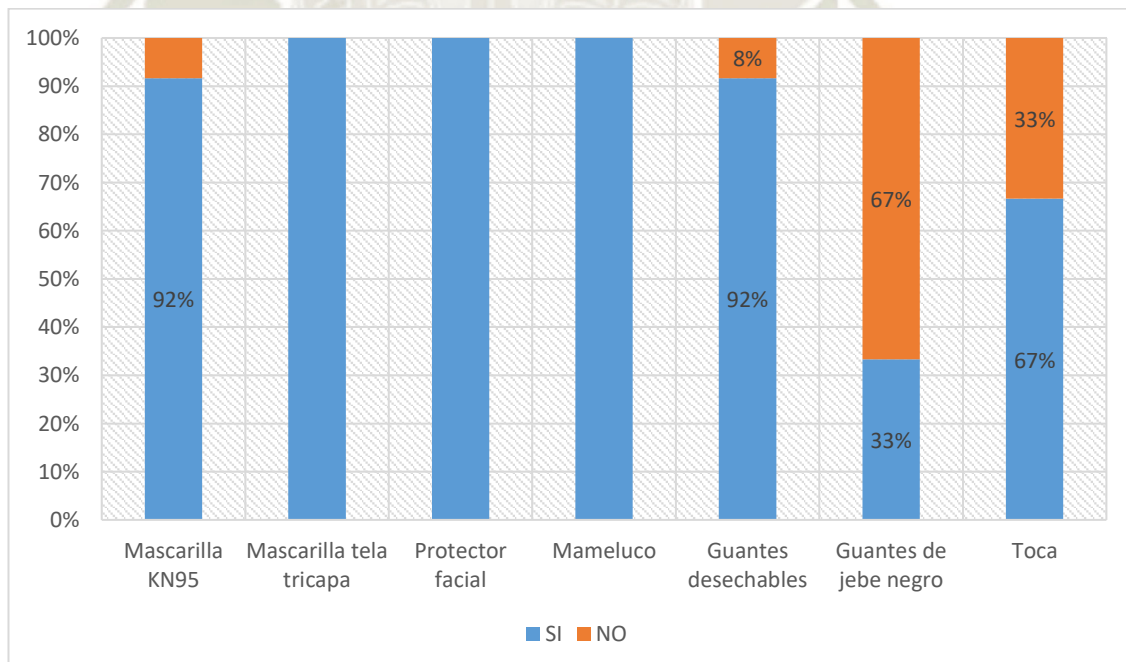
Tabla 8

Equipos de protección personal que entregó la empresa

EPP	SI		NO		Total
	f	%	f	%	
Mascarilla KN95	11	92%	1	8%	12
Mascarilla tela tricapa	12	100%	0	0%	12
Protector facial	12	100%	0	0%	12
Mameluco	12	100%	0	0%	12
Guantes desechables	11	92%	1	8%	12
Guantes de jebe negro	4	33%	8	67%	12
Toca	8	67%	4	33%	12

Gráfico 11

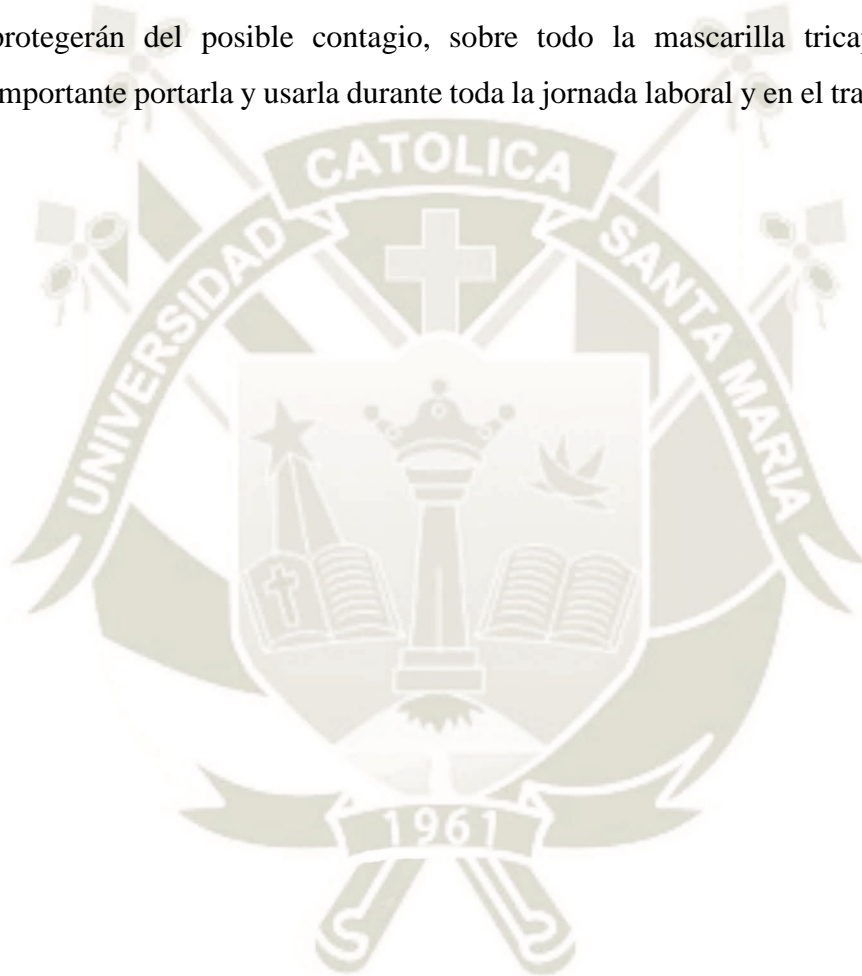
Equipos de protección personal que entregó la empresa



Nota. Equipos de protección personal que entregó la empresa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 9 y gráfica 11, se puede apreciar a los Equipos de Protección Personal entregados por la empresa, el hotel ha cumplido con entregar al 100% la mascarilla de tela tricapa, protector facial y mameluco, cumplió en un 92% con las mascarillas KN95 y guantes desechables, al 67% se le hizo entrega de la toca y solamente al 33% los guantes de jebe negro. Es importante para la empresa haber distribuido los Equipos de Protección Personal, pues son los métodos de barrera de bioseguridad los que protegerán del posible contagio, sobre todo la mascarilla tricapa, que es muy importante portarla y usarla durante toda la jornada laboral y en el trayecto a sus casas.



F. CAPACITACIÓN

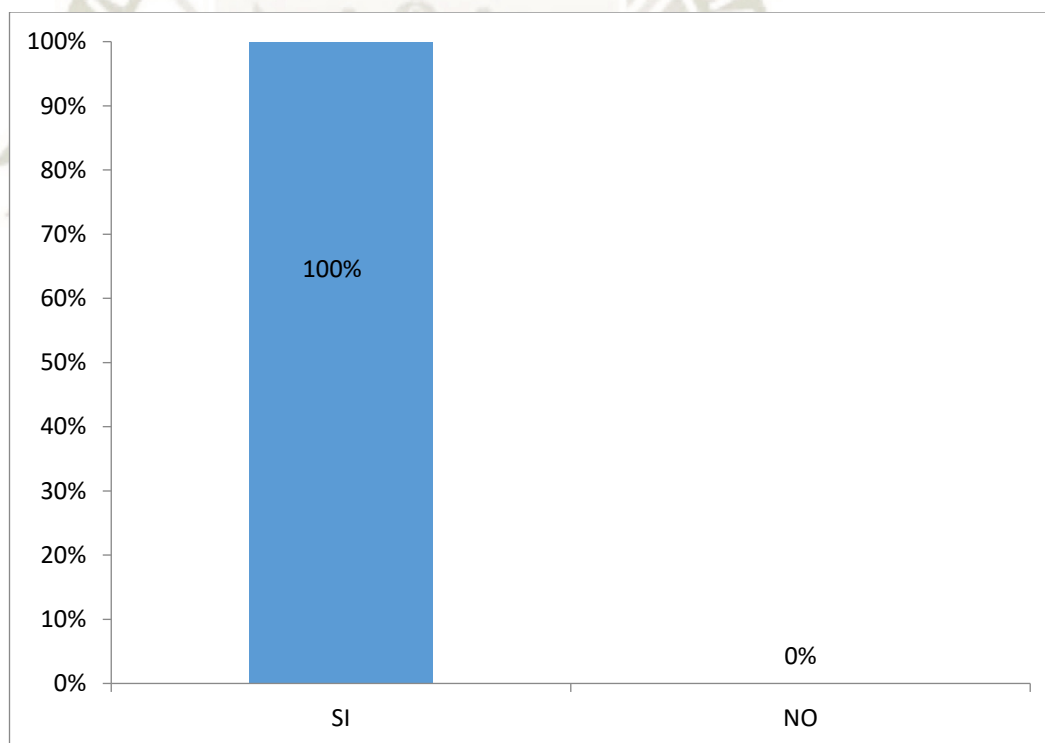
Tabla 9

Capacitación del uso correcto de los EPP

CAPACITACIÓN	f	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Gráfico 12

Capacitación del uso correcto de los EPP



Nota. Capacitación del uso correcto de los EPP. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación

En la tabla 10 y gráfica 12, se pueden apreciar la proporción de los colaboradores que fueron capacitados por parte de la empresa respecto al uso correcto de los EPP, en el cual se evidencia que el 100% a recibido dicha capacitación, no solamente es necesario cumplir con la entrega de los EPP, siempre es importante capacitar al personal para el uso correcto de los mismos, los accidentes laborales ocurren por desconocer e infringir las normas de seguridad, por ello, es imprescindible capacitar al colaborador, afianzar la práctica y buen uso de los equipos de protección con responsabilidad y efectividad.



G. DESCARTE DE LA COVID-19 Y TIPO DE PRUEBA

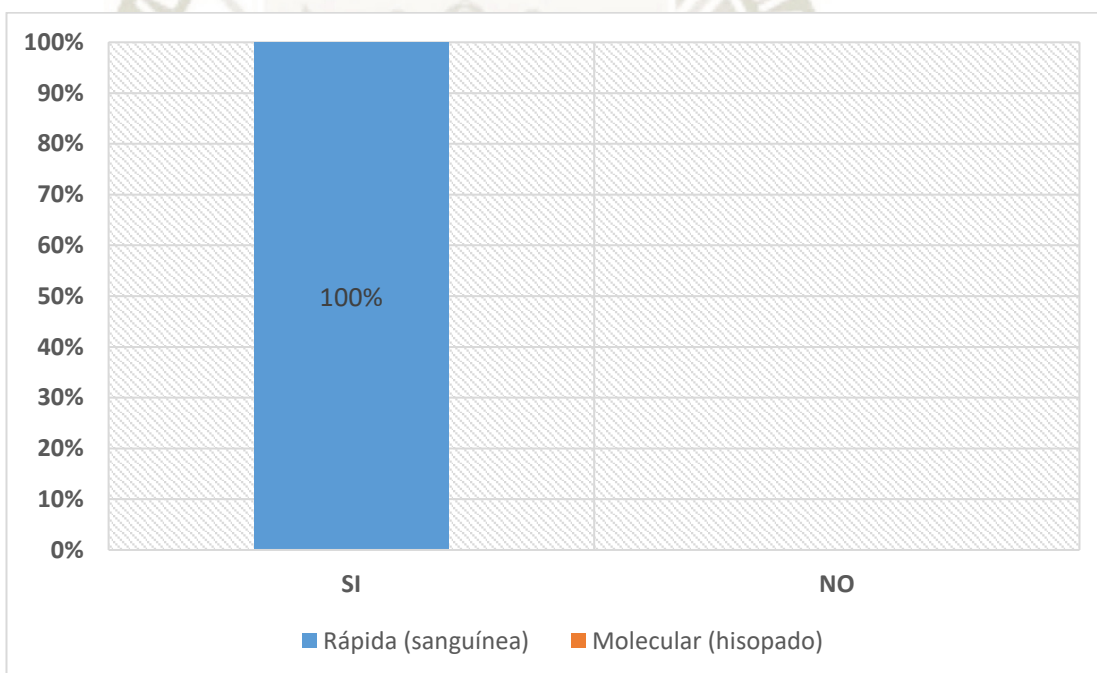
Tabla 10

Tipo y prueba de descarte de la COVID-19

DESCARTE TIPO PRUEBA	SI		NO		Total
	f	%	f	%	
Rápida (sanguínea)	12	100%	0	0%	12
Molecular (hisopado)	0	0%	0	0%	12

Gráfico 13

Tipo y prueba de descarte de la COVID-19



Nota. Tipo y prueba de descarte de la COVID-19. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 11 y gráfica 13, se pueden apreciar la proporción de colaboradores a los cuales se les realizó una prueba de descarte y el tipo de prueba, se evidencia que al 100% de ellos se les tomó una prueba rápida (sanguínea), es fundamental que se haya cumplido con la normatividad, además que está estipulado dentro del protocolo de bioseguridad y contemplado también en el nuevo Protocolo Hotelero puesto en marcha en el hotel.



H. FRECUENCIA DE PRUEBA

Tabla 11

Frecuencia en la toma de pruebas de descarte

Frecuencia	F	Porcentaje
Cada 15 días	0	0%
Cada 30 días	12	100%
Total	12	100%

Gráfico 14

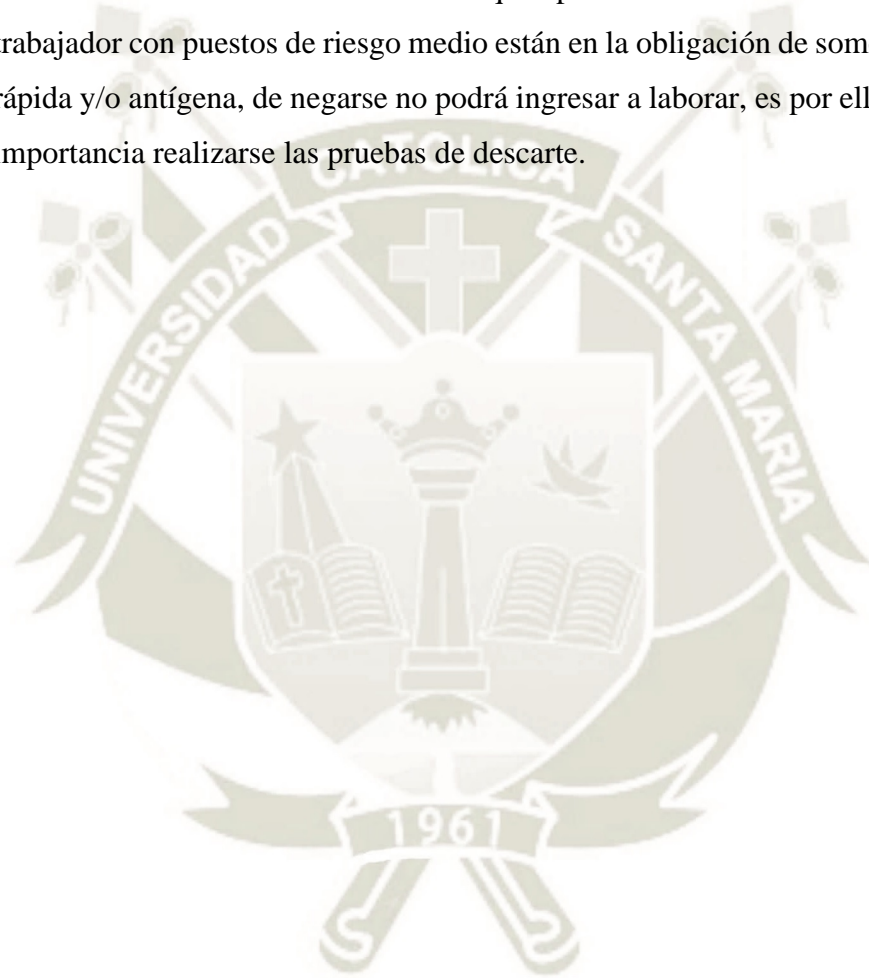
Frecuencia en la toma de pruebas de descarte



Nota. Frecuencia en la toma de pruebas de descarte. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 12 y gráfica 14, se pueden apreciar la frecuencia con la que se tomó las pruebas de descarte, se puede evidenciar que el 100% de los colaboradores manifestaron que se les tomó la prueba cada 30 días, es decir, cada mes se llevó a cabo las pruebas rápidas, cumpliendo con los protocolos de salud y bioseguridad. Es importante tomar la prueba de descarte a los colaboradores, según Resolución Ministerial N°080-2020-MINCETUR que aprueba el Protocolo Sanitario Sectorial al trabajador con puestos de riesgo medio están en la obligación de someterse a la prueba rápida y/o antigénica, de negarse no podrá ingresar a laborar, es por ello que es de suma importancia realizarse las pruebas de descarte.



I. PRESENCIA DE SÍNTOMAS

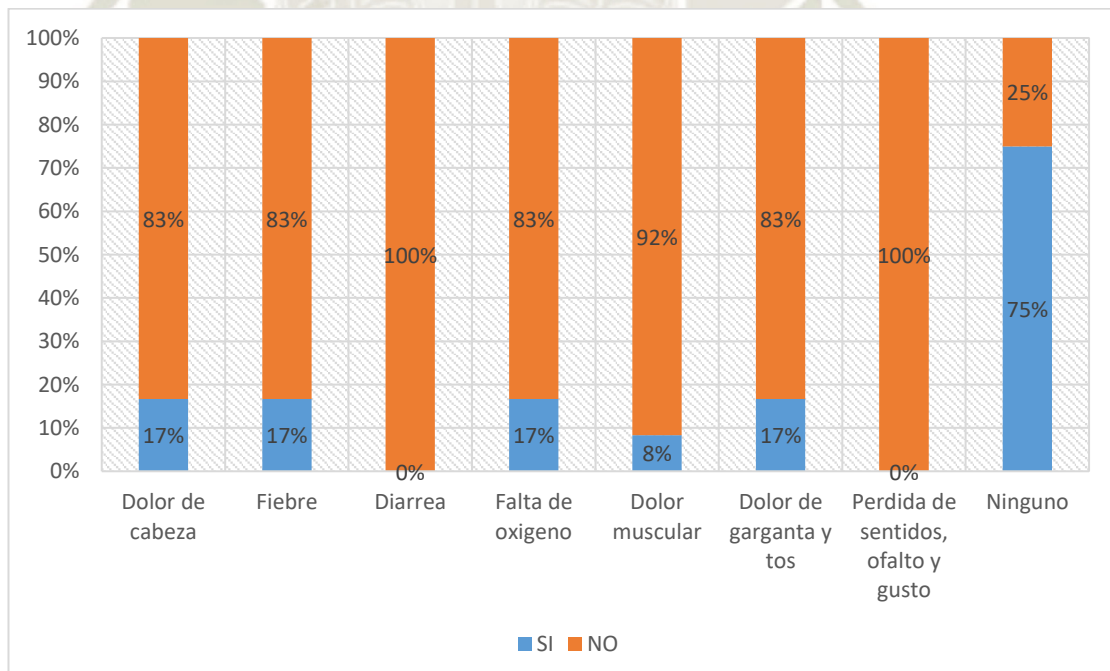
Tabla 12

Presencia de algunos síntomas

SINTOMAS	SI	%	NO	%	TOTAL
Dolor de cabeza	2	17%	10	83%	12
Fiebre	2	17%	10	83%	12
Diarrea	0	0%	12	100%	12
Falta de oxígeno	2	17%	10	83%	12
Dolor muscular	1	8%	11	92%	12
Dolor de garganta y tos	2	17%	10	83%	12
Perdida de sentidos, olfato y gusto	0	0%	12	100%	12
Ninguno	9	75%	3	25%	12

Gráfico 15

Presencia de algunos síntomas



Nota. Presencia de algunos síntomas. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 13 y gráfica 15, se pueden apreciar algunos síntomas presentados en los colaboradores del hotel, donde el 75% de ellos no presentaron síntoma alguno, inmerso dentro de esta proporción las diarreas y pérdida de sentidos como el olfato y gusto que no lo sintieron ninguno de los colaboradores, luego el 17% de los colaboradores manifiestan haber sentido síntomas tales como dolor de cabeza, fiebre, falta de oxígeno, dolor de garganta y tos, un 8% manifestó sentir dolor muscular. A nivel general el 25% de los colaboradores sintieron uno o varios de los síntomas, por lo que lleva a pensar que, si son portadores del virus, los síntomas en su mayoría fueron dolor de cabeza, fiebre, falta de oxígeno, dolor de garganta y tos.

Al momento de que los colaboradores presentaron estos síntomas, el hotel tomo las medidas necesarias con los casos sospechosos y procedió así con el aislamiento domiciliario asignando un médico ocupacional para que proceda con la evaluación y seguimiento.

J. PRUEBAS CON RESULTADOS POSITIVOS A LA COVID-19

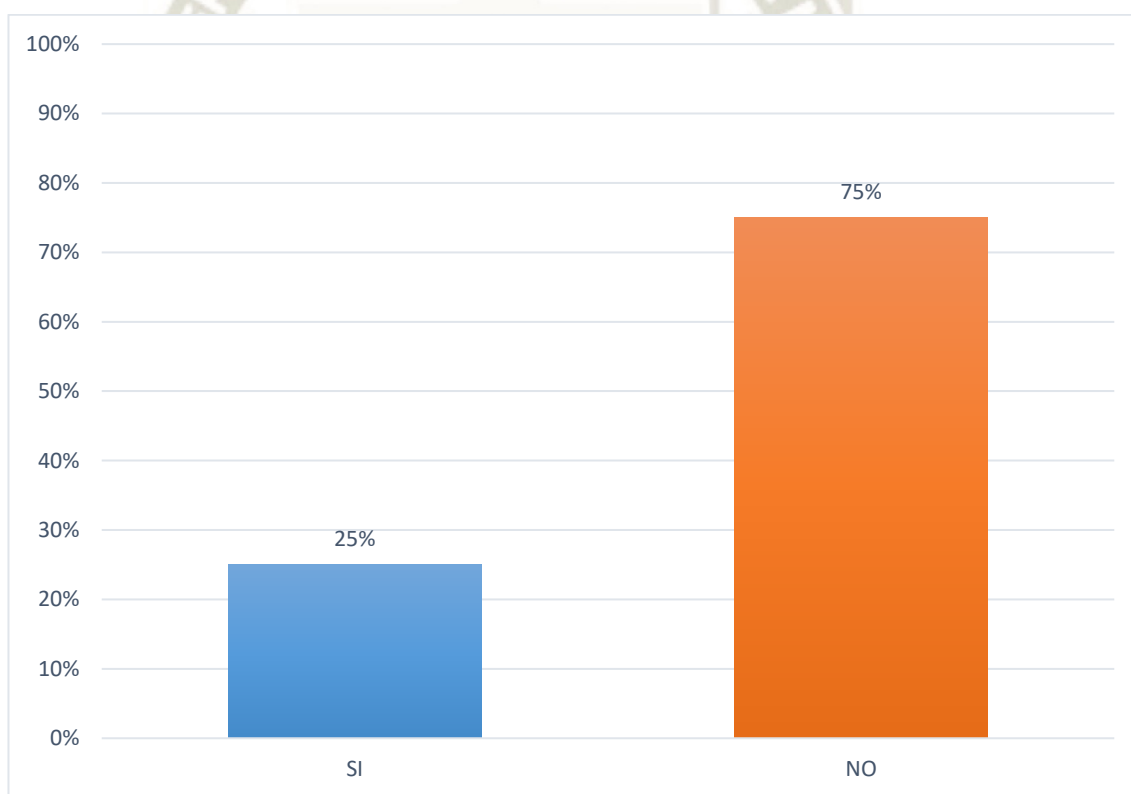
Tabla 13

Pruebas de descarte que dieron positivo

Prueba/positivo	F	%
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Gráfico 16

Pruebas de descarte que dieron positivo

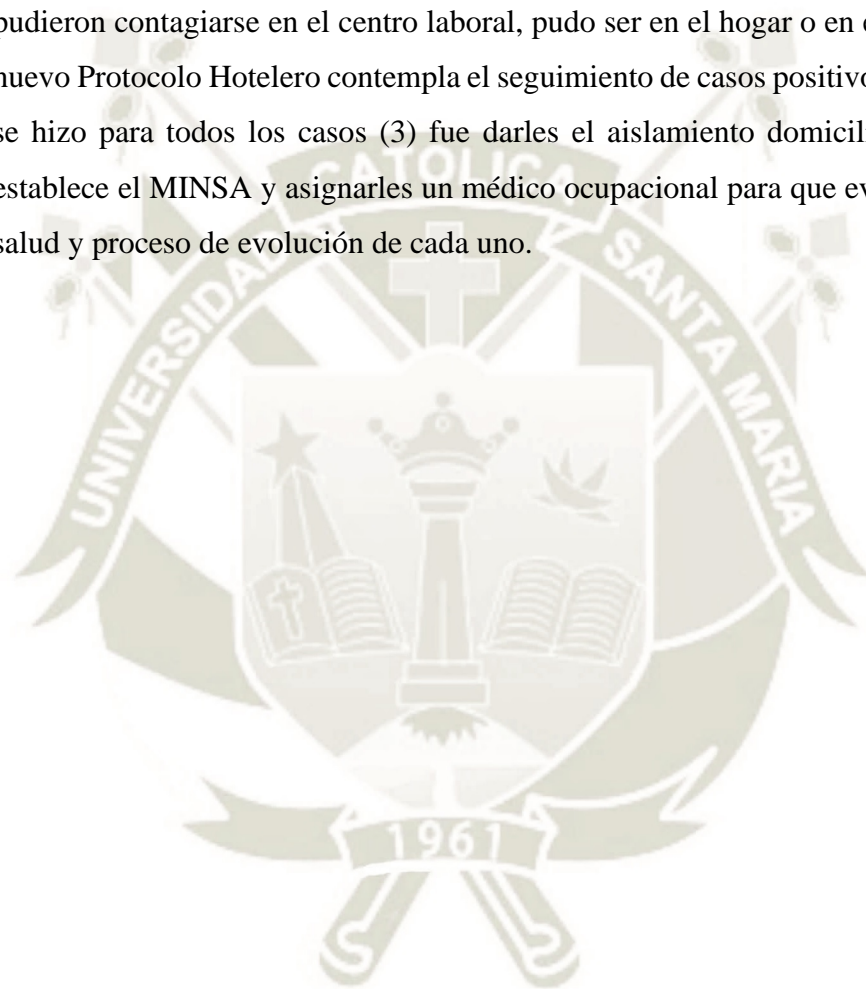


Nota. Pruebas de descarte que dieron positivo. Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 14 y gráfica 16, se pueden apreciar la proporción de pruebas tomadas que dieron positivo, donde precisamente el 25% de los colaboradores (3) que presentaron síntomas son quienes dieron positivo mediante la prueba rápida y/o antigénica, mientras que el 75% restante (9) resultaron negativo.

Los síntomas manifestados proceden de un contagio menor a 7 días, no necesariamente pudieron contagiarse en el centro laboral, pudo ser en el hogar o en el transporte, este nuevo Protocolo Hotelero contempla el seguimiento de casos positivos, lo primero que se hizo para todos los casos (3) fue darles el aislamiento domiciliario tal como lo establece el MINSA y asignarles un médico ocupacional para que evalúe el estado de salud y proceso de evolución de cada uno.



K. COLABORADORES QUE DIERON POSITIVO A LA ENFERMEDAD

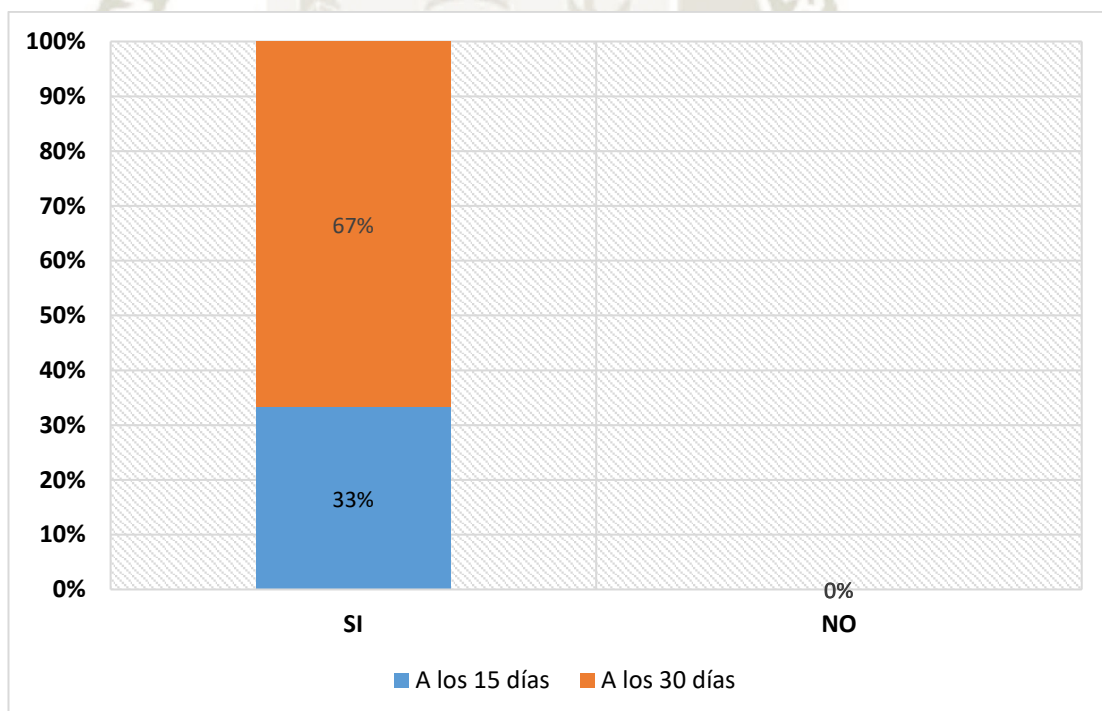
Tabla 14

Seguimiento del estado de salud y reincorporación al trabajo

Seguimiento Reincorporo	SI		NO	
	f	%	f	%
A los 15 días	1	33%	0	0,0%
A los 30 días	2	67%	0	0,0%
Total	3	100%	0	0,0%

Gráfico 17

Seguimiento del estado de salud y reincorporación al trabajo

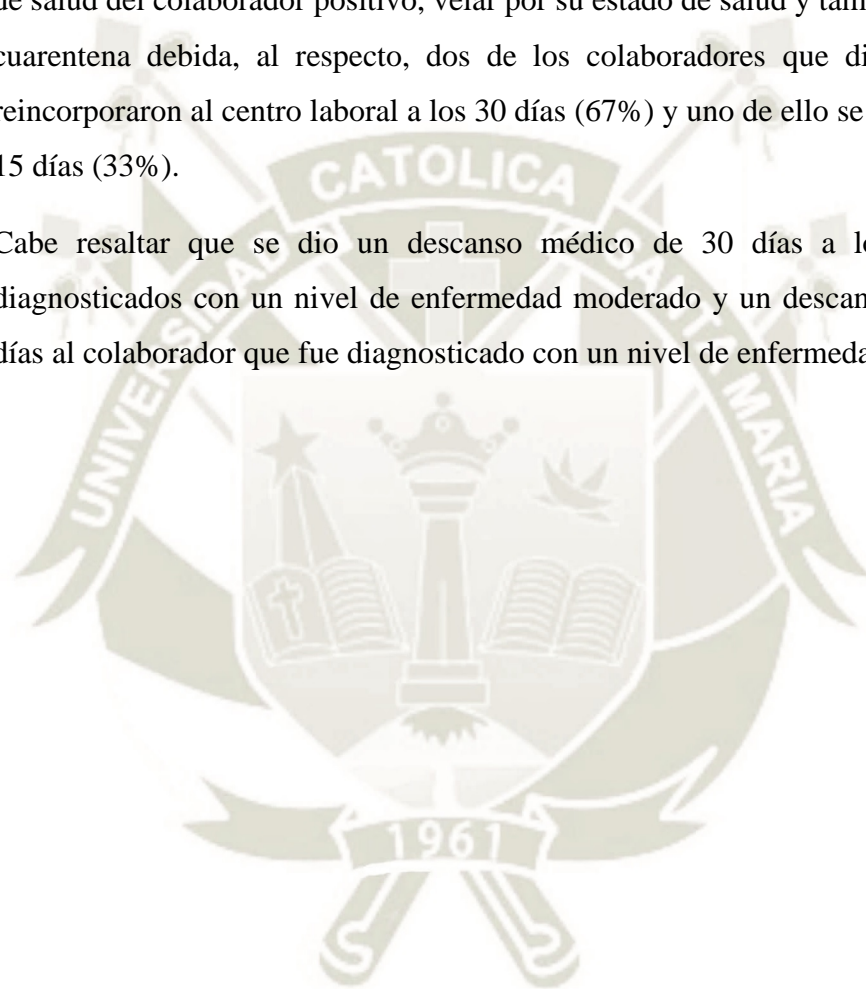


Nota. Seguimiento del estado de salud y reincorporación al trabajo. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 15 y gráfica 17, se pueden evidenciar el caso de los colaboradores que dieron positivo a la enfermedad, los cuales fueron tres. A todos se les asignó un médico ocupacional con quien mantuvieron constante comunicación, realizando el seguimiento de su estado de salud. Tal como lo indica la Resolución Ministerial N° 080-2020-MINCETUR, la obligación del empleador a realizar seguimiento del estado de salud del colaborador positivo, velar por su estado de salud y también garantizar la cuarentena debida, al respecto, dos de los colaboradores que dieron positivo se reincorporaron al centro laboral a los 30 días (67%) y uno de ellos se reincorporo a los 15 días (33%).

Cabe resaltar que se dio un descanso médico de 30 días a los colaboradores diagnosticados con un nivel de enfermedad moderado y un descanso médico de 15 días al colaborador que fue diagnosticado con un nivel de enfermedad leve.



3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA TOMADA A LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL SELINA AREQUIPA

A. EDAD

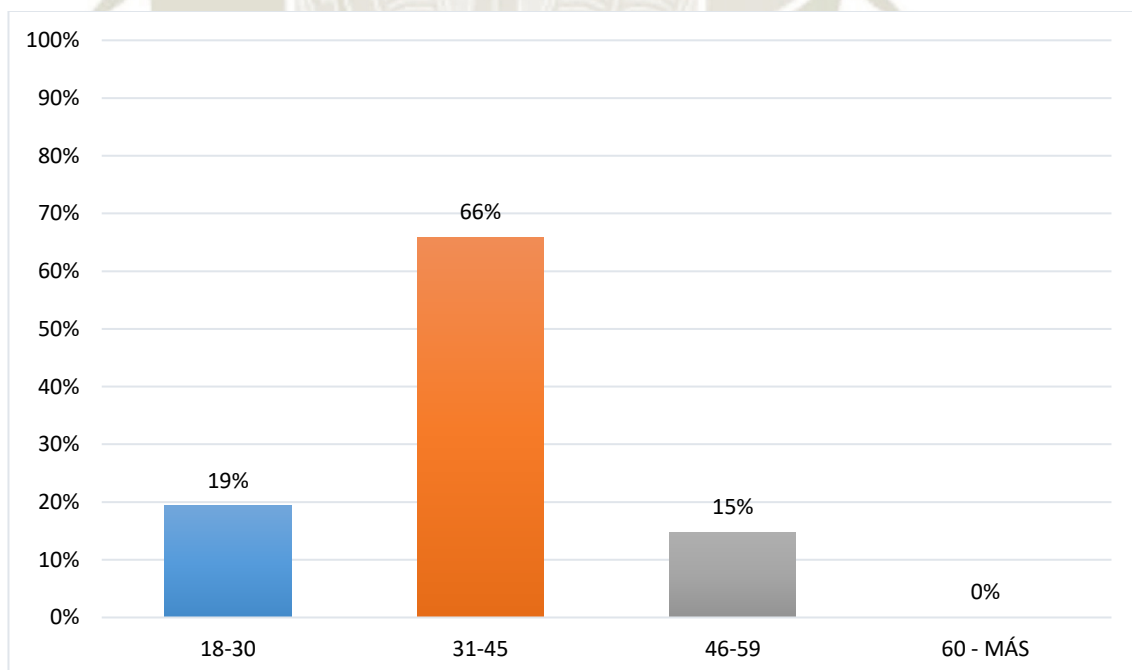
Tabla 15

Distribución de los huéspedes, según edad

EDAD	f	Porcentaje
18-30	34	19%
31-45	116	66%
46-59	26	15%
60 - MÁS	0	0%
Total	176	100%

Gráfico 18

Distribución de los huéspedes, según edad



Nota. Distribución de los huéspedes, según edad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 16 y gráfica 18, se pueden ver la distribución de los huéspedes según su edad, la mayoría de ellos representa el 66% entre las edades de 31-45 años, a continuación, un 19% entre las edades de 18-30 años y finalmente un 15% entre las edades de 46-59 años.

Como se puede observar los huéspedes que se han alojado en la temporada de agosto a noviembre son todos adultos. Tomamos como referencia estos rangos de edad, porque a partir de los 65 años a más la OMS considera a este grupo de personas como vulnerables y como se puede apreciar en la tabla 16 y gráfica 18, ninguno de los hospedados estaba dentro de este grupo.



B. TIEMPO DE ESTANCIA EN EL HOTEL

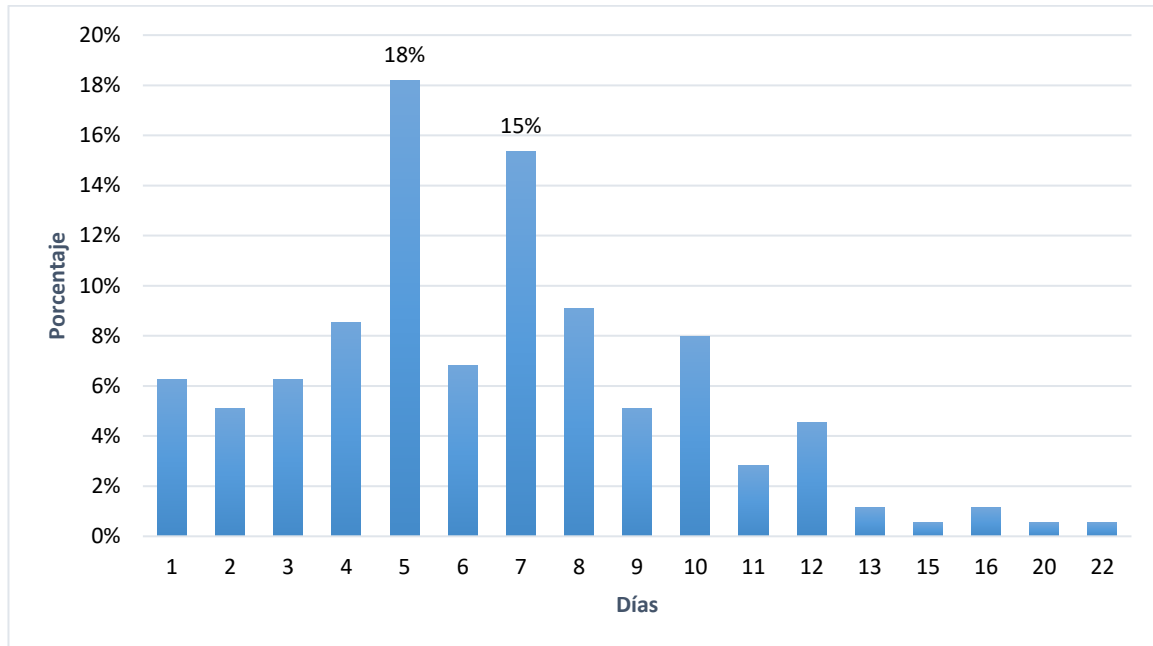
Tabla 16

Tiempo de estancia en el hotel en días

Días	F	Porcentaje
1	11	6,3%
2	9	5,1%
3	11	6,3%
4	15	8,5%
5	32	18,2%
6	12	6,8%
7	27	15,3%
8	16	9,1%
9	9	5,1%
10	14	8,0%
11	5	2,8%
12	8	4,5%
13	2	1,1%
15	1	0,6%
16	2	1,1%
20	1	0,6%
22	1	0,6%
Total	176	100,0%

Gráfico 19

Tiempo de estancia en el hotel en días.



Nota. Tiempo de estancia en el hotel en días. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 17 y gráfica 19, se pueden ver la distribución de los huéspedes según su tiempo estancia en el hotel, donde se muestra que un 18% de los huéspedes estuvieron hospedados 5 días en el hotel, un 15% de ellos estuvieron hospedados 7 días en el hotel.

Es importante contar con este dato, pues a más días hospedados, se tendrá una mejor percepción del servicio prestado y la normatividad de bioseguridad implementada en el establecimiento hotelero.

C. GENERO

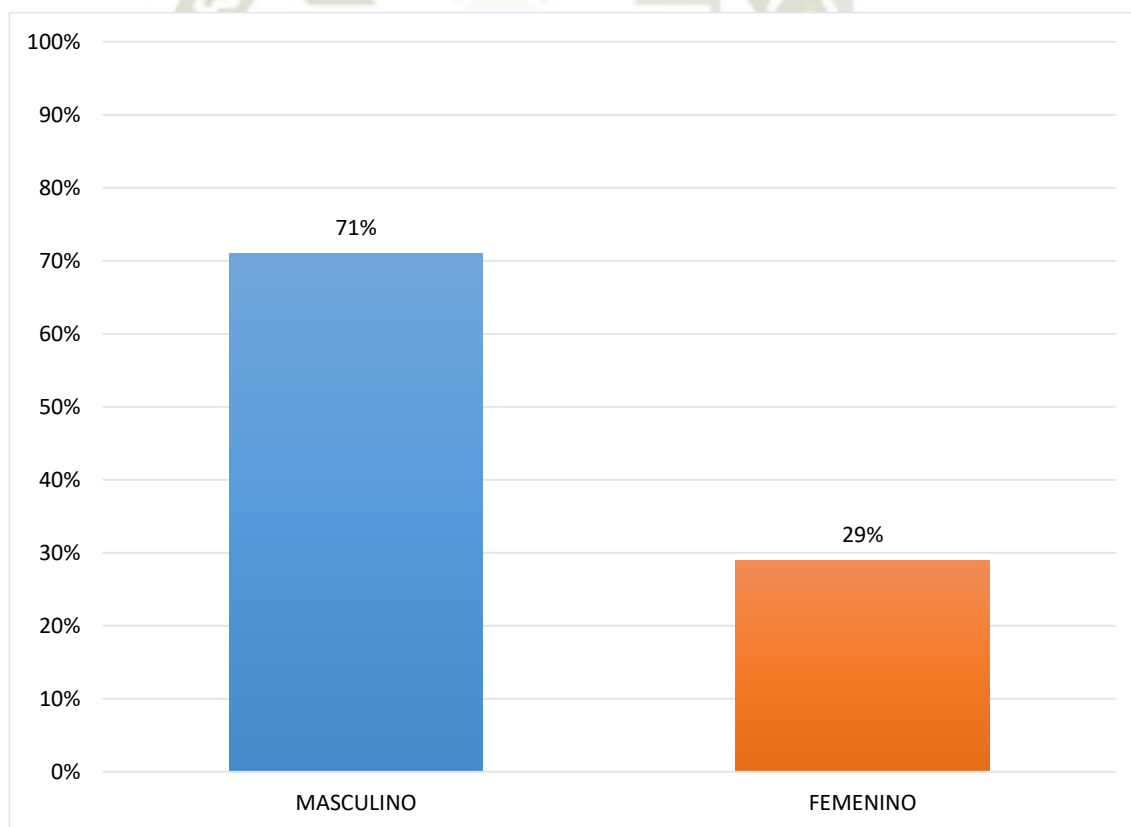
Tabla 17

Distribución de los huéspedes según el género

GENERO	f	Porcentaje
Masculino	125	71,0%
Femenino	51	29,0%
	176	100,0%

Gráfico 20

Distribución de los huéspedes según el género



Nota. Distribución de los huéspedes según el género Adaptacion propia en base a la investigacion realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 18 y gráfica 20, se pueden ver la distribución de los huéspedes según el género, en donde el 71% de ellos son del género masculino y el 29% son del género femenino. Como se puede apreciar en la gráfica, la mayoría de los huéspedes fueron del género masculino, esto se debe a que durante los meses que duro nuestra investigación el hotel estuvo trabajando exclusivamente con empresas mineras las cuales enviaban en su mayoría a trabajadores operarios que se caracterizan por ser del género masculino por la naturaleza del trabajo.



D. PROTOCOLOS DE BIENVENIDA

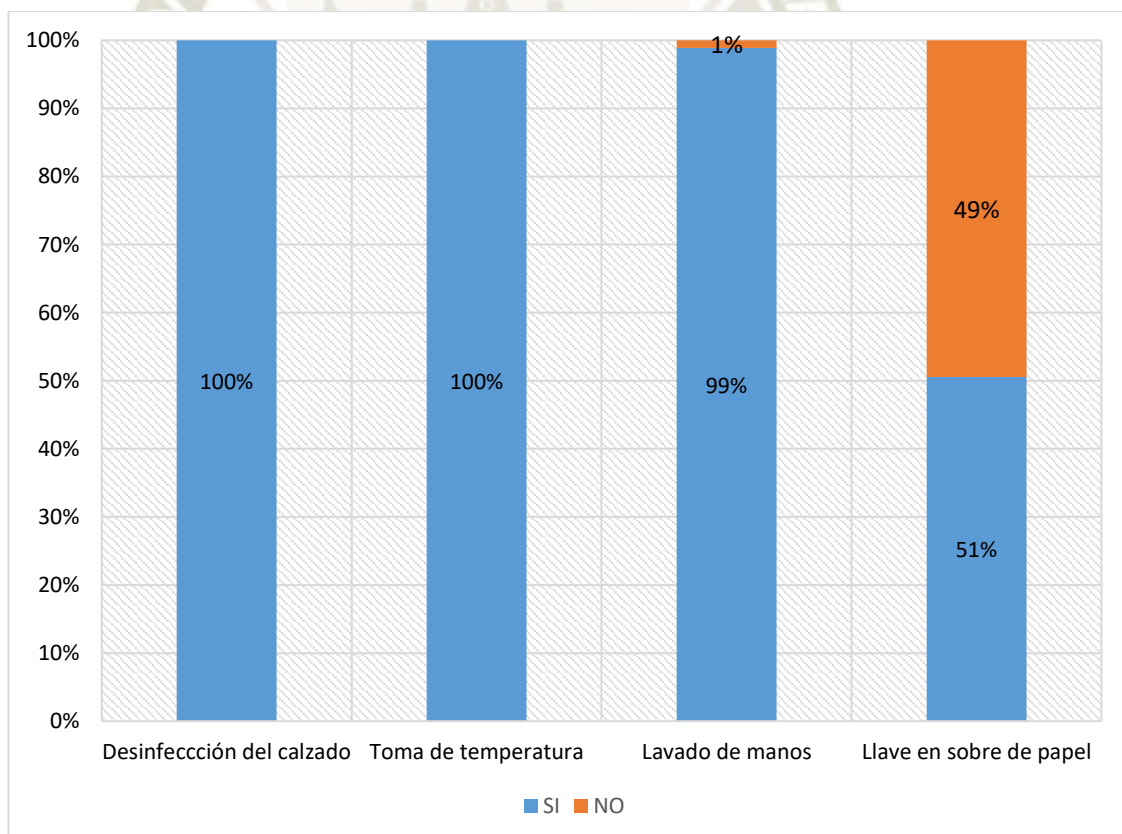
Tabla 18

Protocolos de bienvenida al hotel

	SI		NO		Total
	f	%	f	%	
Desinfección del calzado	176	100,0%	0	0,0%	176
Toma de temperatura	176	100,0%	0	0,0%	176
Lavado de manos	174	98,9%	2	1,1%	176
Llave en sobre de papel	89	50,6%	87	49,4%	176

Gráfico 21

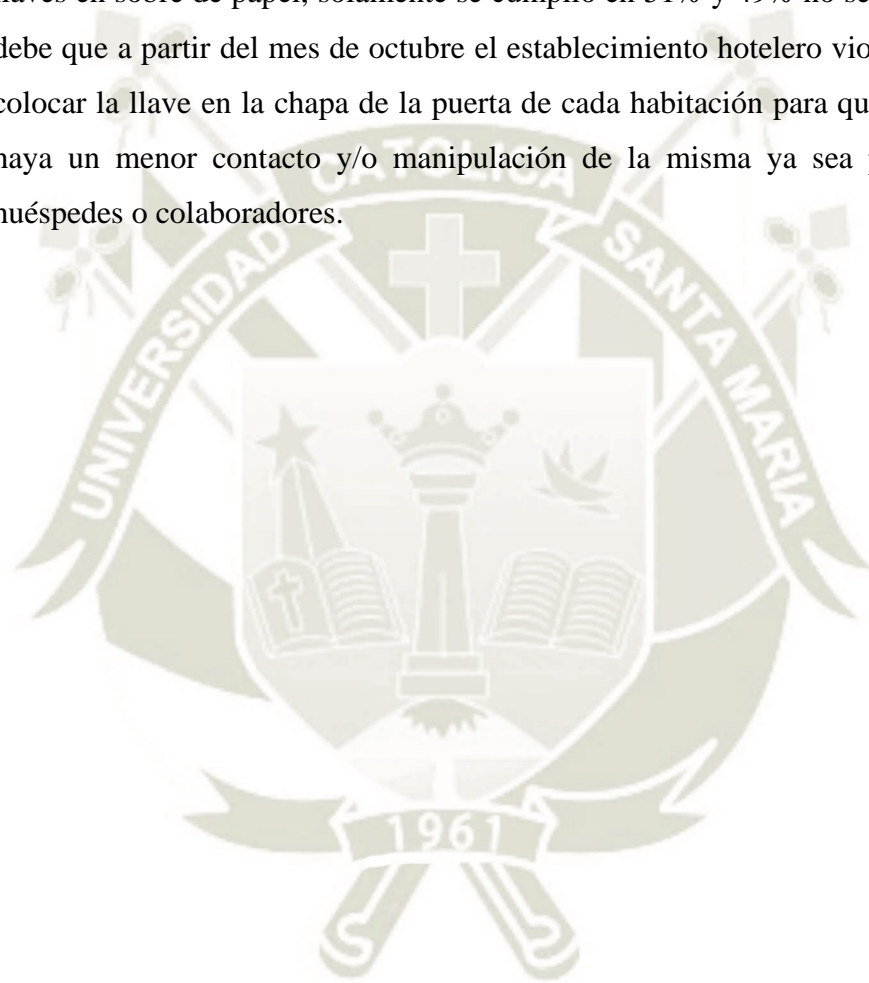
Protocolos de bienvenida al hotel



Nota. Protocolos de bienvenida al hotel. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 19 y gráfica 21, se evidencian los protocolos de bienvenida al hotel, tal como se puede observar se cumplieron la gran parte de ellos como lo establece la norma vigente. Los protocolos de desinfección del calzado y la toma de temperatura se cumplieron al 100%, el protocolo de lavado de manos se cumplió al 99% y el 1% restante manifestó que no se cumplió con el mismo, para el protocolo de entrega de llaves en sobre de papel, solamente se cumplió en 51% y 49% no se cumplió, esto se debe que a partir del mes de octubre el establecimiento hotelero vio por conveniente colocar la llave en la chapa de la puerta de cada habitación para que de esta manera haya un menor contacto y/o manipulación de la misma ya sea por parte de los huéspedes o colaboradores.



E. ESTANCIA EN EL HOTEL

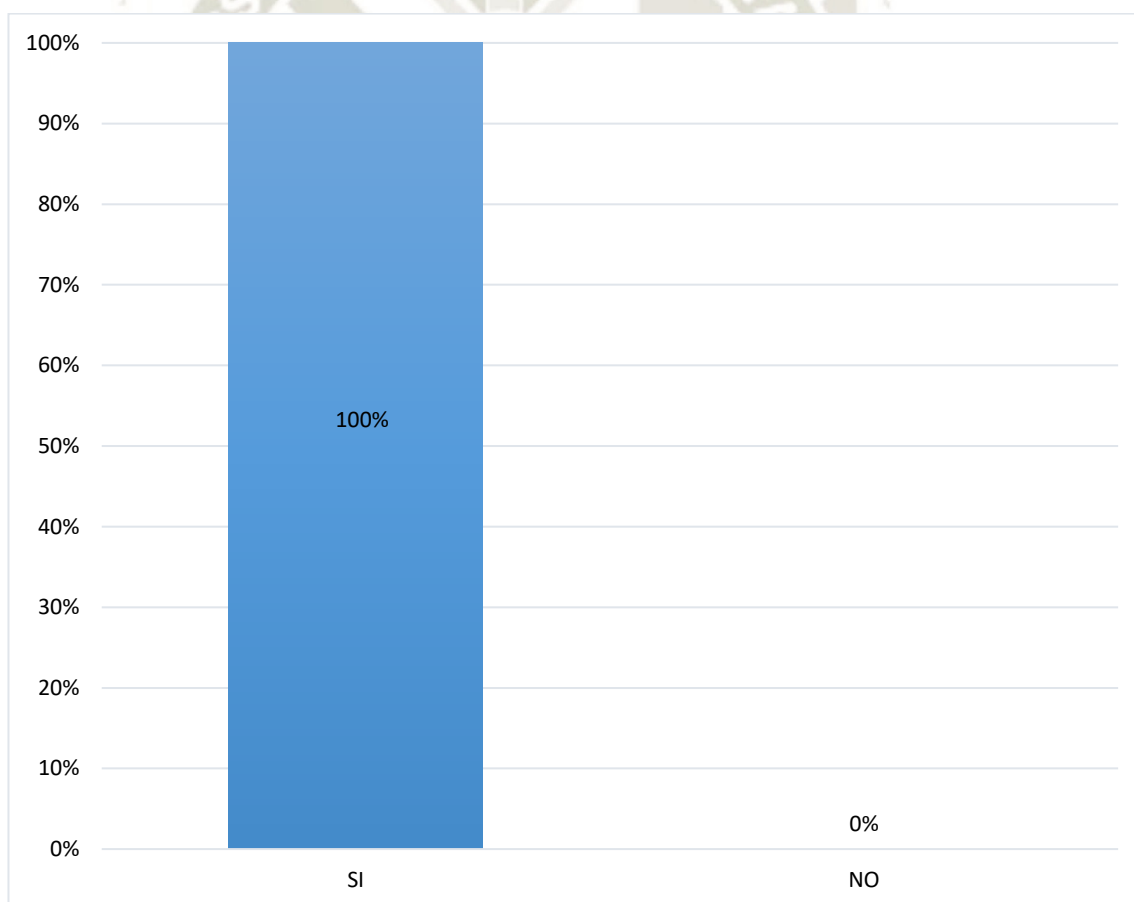
Tabla 19

Eficacia de las infografías en las áreas comunes y habitaciones

Infografía	f	Porcentaje
SI	176	100%
NO	0	0%
	176	100%

Gráfico 22

Eficacia de las infografías en las áreas comunes y habitaciones



Nota. Eficacia de las infografías en las áreas comunes y habitaciones. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 20 y gráfica 22, se consultaron a los huéspedes sobre la utilidad de las infografías en las áreas comunes y las habitaciones. Como se observa el 100% de ellos contestaron que, si les fueron muy útiles, cabe resaltar que una infografía es la mejor forma de explicar de forma clara, concisa y visual el mensaje que queremos transmitir a los huéspedes y colaboradores sobre la implementación y ejecución de este nuevo Protocolo Hotelero.



F. DESINFECCION Y LIMPIEZA

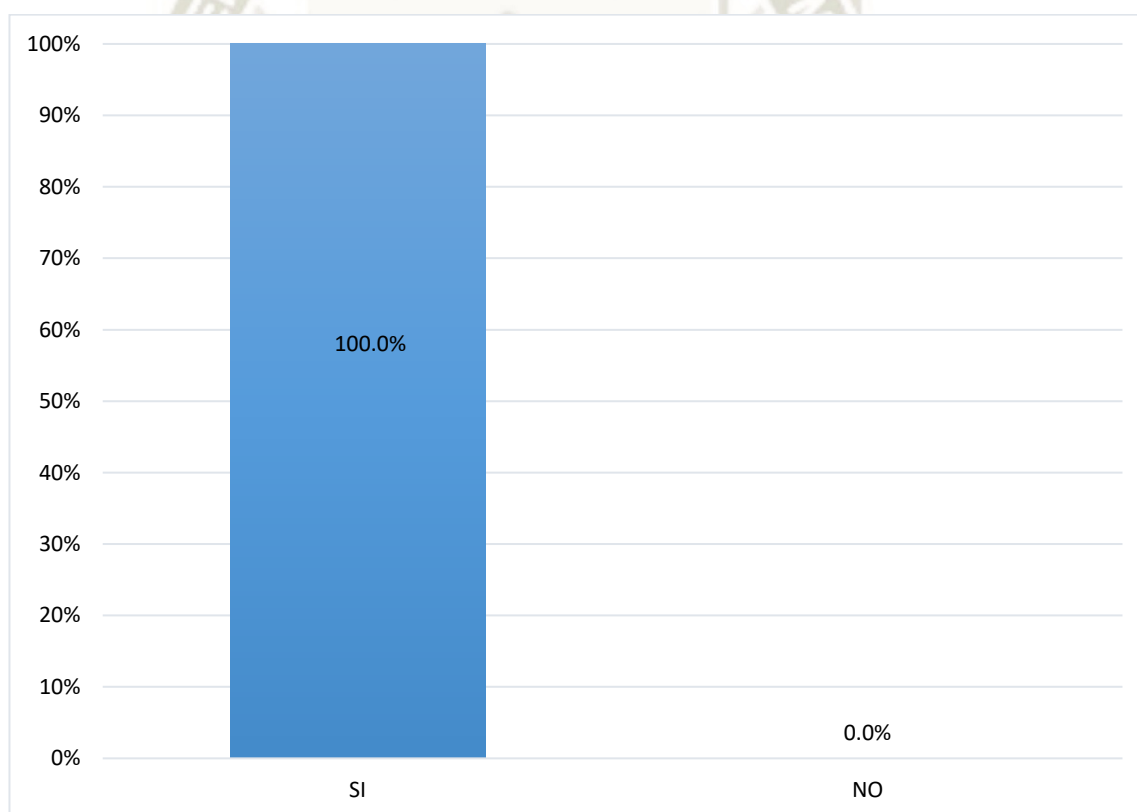
Tabla 20

Cartel de desinfección y limpieza en habitaciones

CARTEL	f	Porcentaje
SI	176	100%
NO	0	0%
Total	176	100%

Gráfico 23

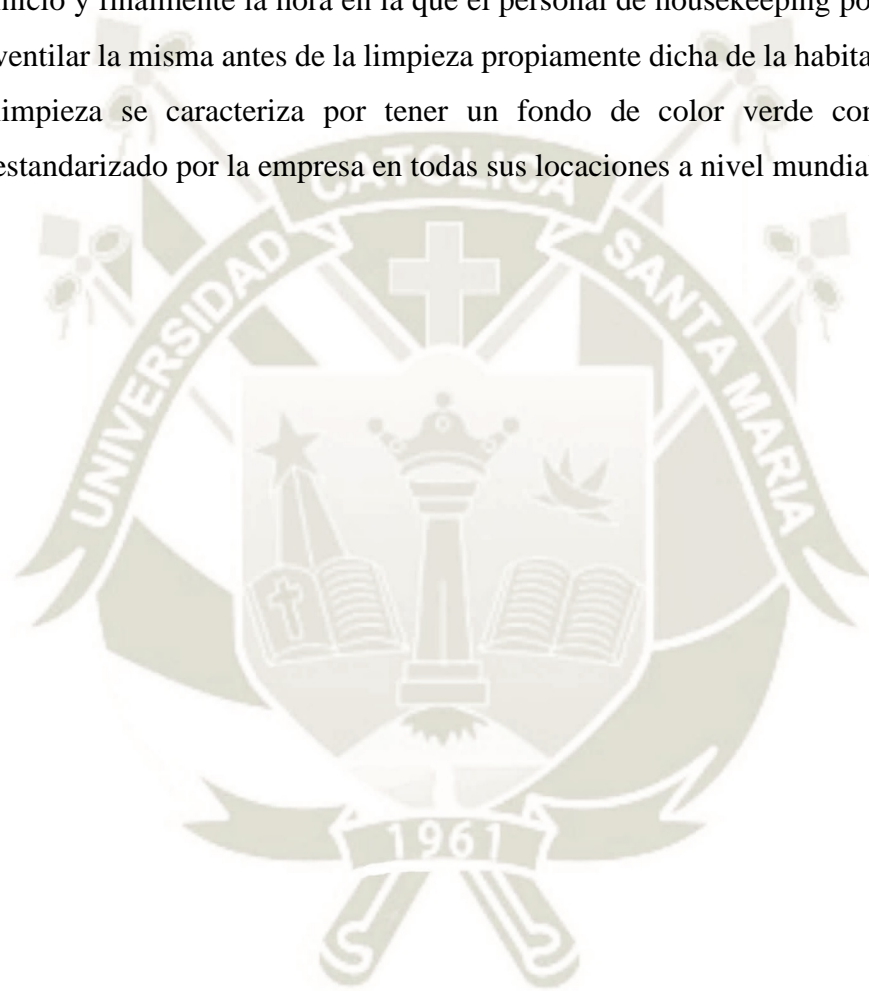
Cartel de desinfección y limpieza en habitaciones



Nota. Cartel de desinfección y limpieza en habitaciones. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 21 y gráfica 23, durante su estancia en el hotel, se les consulto a los huéspedes si al momento de ingresar a sus habitaciones, encontraron el cartel de desinfección y limpieza, a lo que el 100% de ellos respondieron que si estaban ambos en la perilla de la puerta (anexos 13 y 14). El cartel de desinfección, perteneciente a la empresa Control Total de Fumigaciones, muestra la fecha de la fumigación, la hora de inicio y finalmente la hora en la que el personal de housekeeping podrá ingresar para ventilar la misma antes de la limpieza propiamente dicha de la habitación. El cartel de limpieza se caracteriza por tener un fondo de color verde con letras blancas, estandarizado por la empresa en todas sus locaciones a nivel mundial.



G. CARTA DE BIENVENIDA

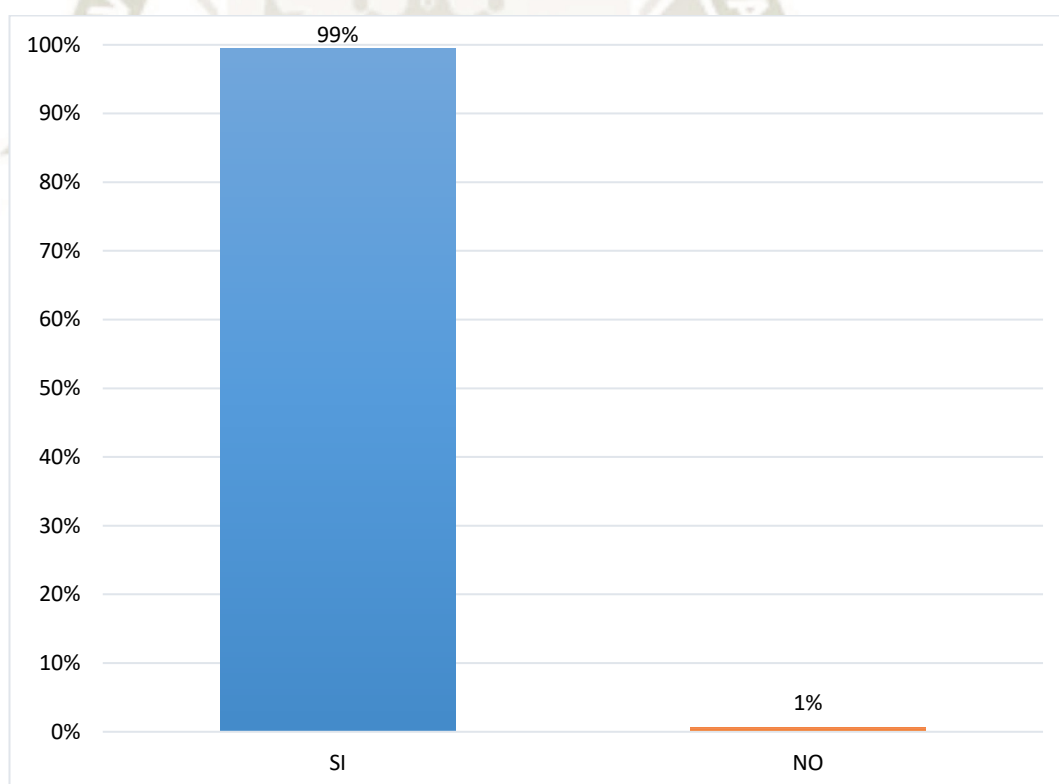
Tabla 21

Carta de bienvenida con normas del hotel en la habitación

Normas del hotel	f	Porcentaje
SI	175	99%
NO	1	1%
Total	176	100%

Gráfico 24

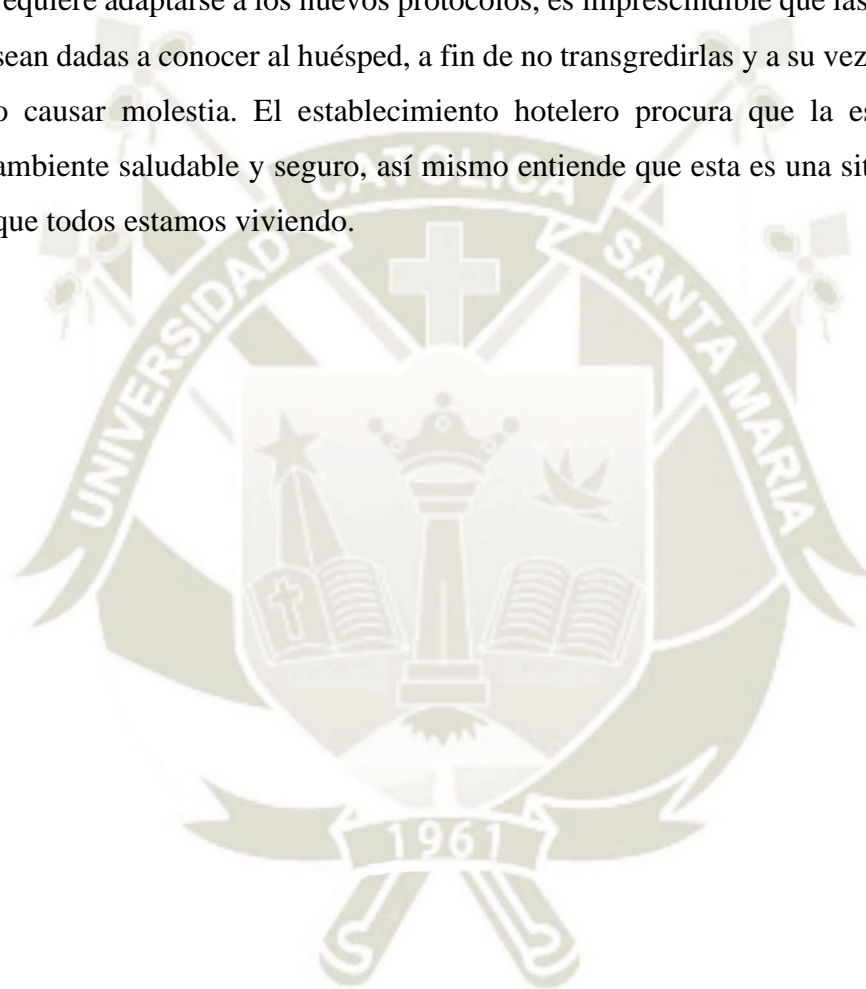
Carta de bienvenida con normas del hotel en la habitación



Nota. Carta de bienvenida con normas del hotel en la habitación. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 22 y gráfica 24, durante su estancia en el hotel, se les consultó a los huéspedes si encontraron la carta de llegada con las normas del hotel en la mesa de noche de su habitación. En donde el 99% de los mismos respondieron que si estaba, solamente un huésped que representa el 1% manifestó no haberla encontrado. Al respecto, la pandemia ha traído consigo cambios sustanciales, es por ello, que se requiere adaptarse a los nuevos protocolos, es imprescindible que las normas del hotel sean dadas a conocer al huésped, a fin de no transgredirlas y a su vez no incomodarlos o causar molestia. El establecimiento hotelero procura que la estadía sea en un ambiente saludable y seguro, así mismo entiende que esta es una situación particular que todos estamos viviendo.



H. VISITAS DURANTE LA ESTANCIA

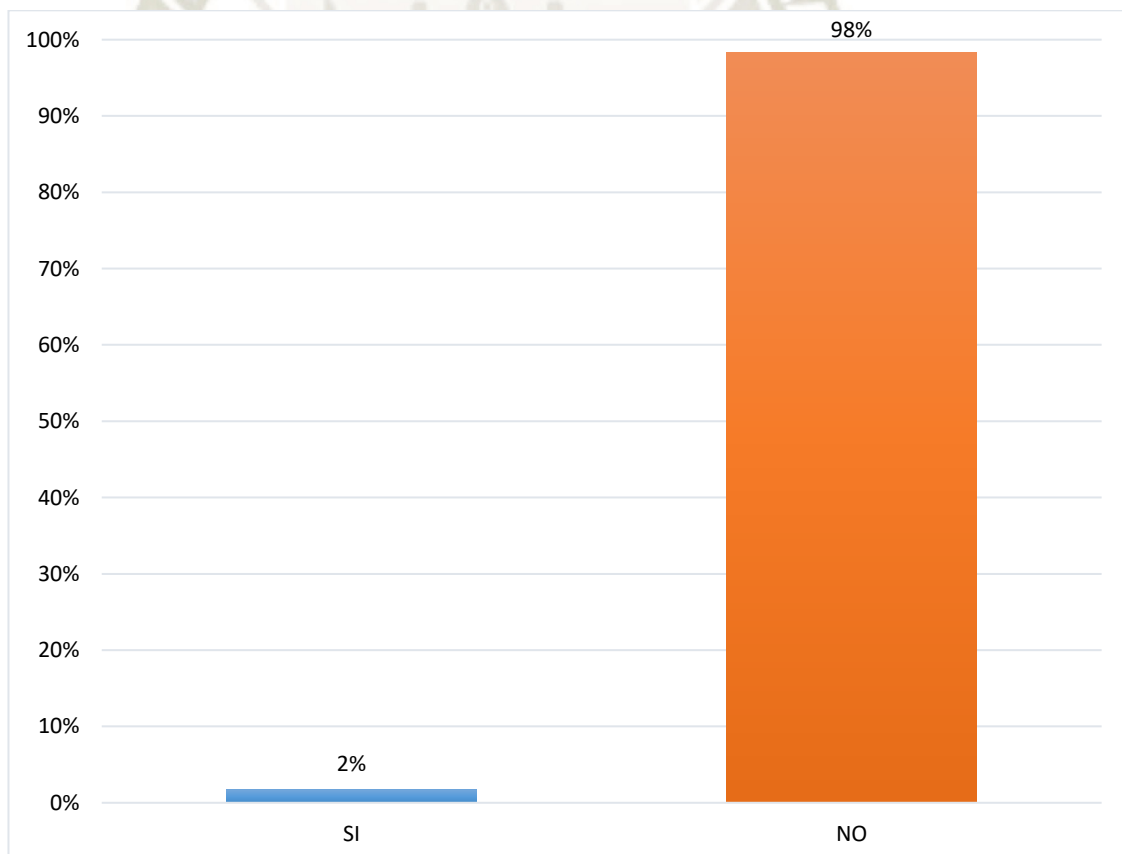
Tabla 22

Durante la estancia se aceptaron visitas

VISITAS	f	Porcentaje
Si	3	2%
No	173	98%
Total	176	100%

Gráfico 25

Durante la estancia se aceptaron visitas



Nota. Durante la estancia se aceptaron visitas. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 23 y gráfica 25, se les consultó a los huéspedes si durante el periodo de estancia se aceptaron visitas. A lo que ellos refirieron en un 98% que no se les permitieron visitas y un mínimo del 2% manifestó que sí, durante los meses de recolección de datos hubo 3 personas a las que, si se les permitió, cabe resaltar que se trataban de personas que tuvieron accidentes laborales, los cuales arrojaron resultado negativo en su prueba molecular; los médicos tratantes eran quienes periódicamente venían al hotel a evaluar el estado de salud de cada uno de ellos. Es importante mencionar que en todo momento se respetaron los protocolos de bienvenida en el establecimiento hotelero.



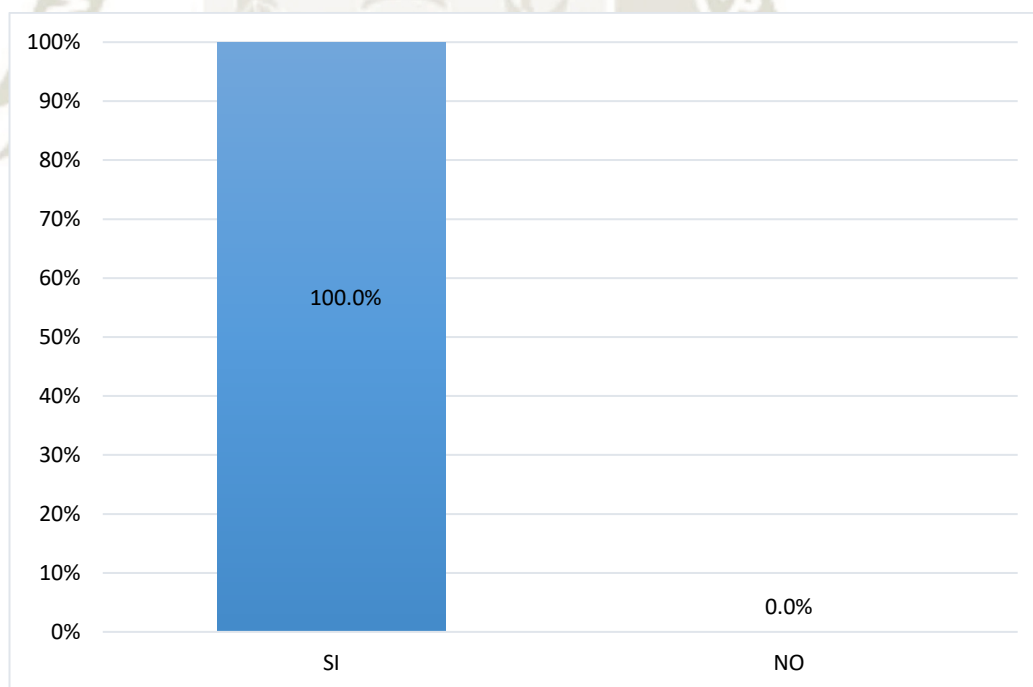
Tabla 23

Se repuso diariamente una bolsa de plástico para desechos

Bolsa de plástica	F	Porcentaje
SI	176	100%
NO	0	0%
Total	176	100%

Gráfico 26

Se repuso diariamente una bolsa de plástico para desechos



Nota. Se repuso diariamente una bolsa de plástico para desechos. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 24 y gráfica 26, respecto al servicio brindado en el hotel, se consultó si les repusieron diariamente una bolsa de plástico para que almacenen los desechos. El 100% de los huéspedes manifestaron que sí se cumplió con este servicio a cabalidad, como parte de la implementación y ejecución de este nuevo Protocolo Hotelero los desechos de las habitaciones deben de manejarse con mayor cuidado, es por ello que se tiene reservado un ambiente común de desechos y solamente personal autorizado como de mantenimiento y/o limpieza del hotel tienen acceso al mismo, manteniendo las debidas medidas de bioseguridad.

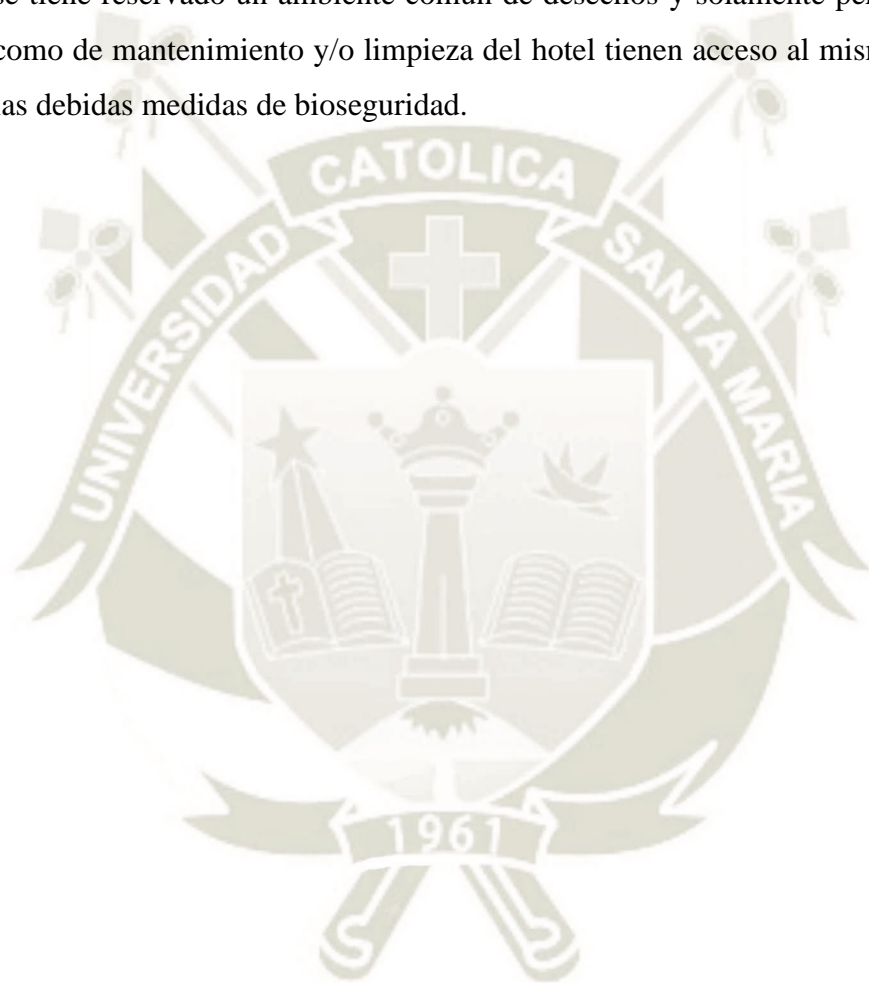


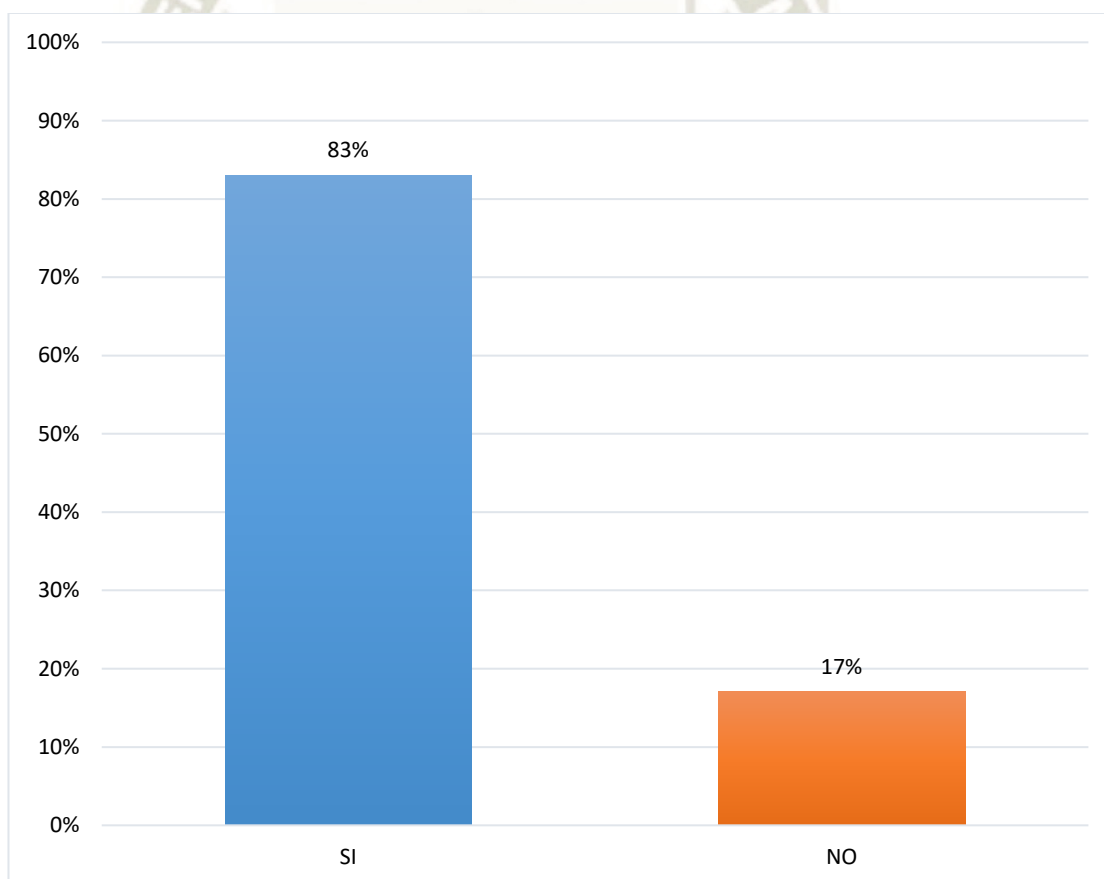
Tabla 24

Limpieza de la habitación cada 3 días

Limpieza	f	Porcentaje
SI	146	83%
NO	30	17%
	176	100%

Gráfico 27

Limpieza de la habitación cada 3 días



Nota. Limpieza de la habitación cada 3 días. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 25 y gráfica 27, respecto al servicio brindado en el hotel, se consultó si se hizo la limpieza de su habitación cada 3 días. En donde el 83% de los huéspedes manifestaron que, si se limpió su habitación, y un 17% dijo que no, dentro de este último porcentaje están incluidos los huéspedes que solamente se quedaron de uno a dos días y aquellos que no desearon la limpieza de su habitación, la limpieza y desinfección de la habitación es fundamental en este nuevo Protocolo Hotelero manteniendo el ambiente salubre para el huésped.



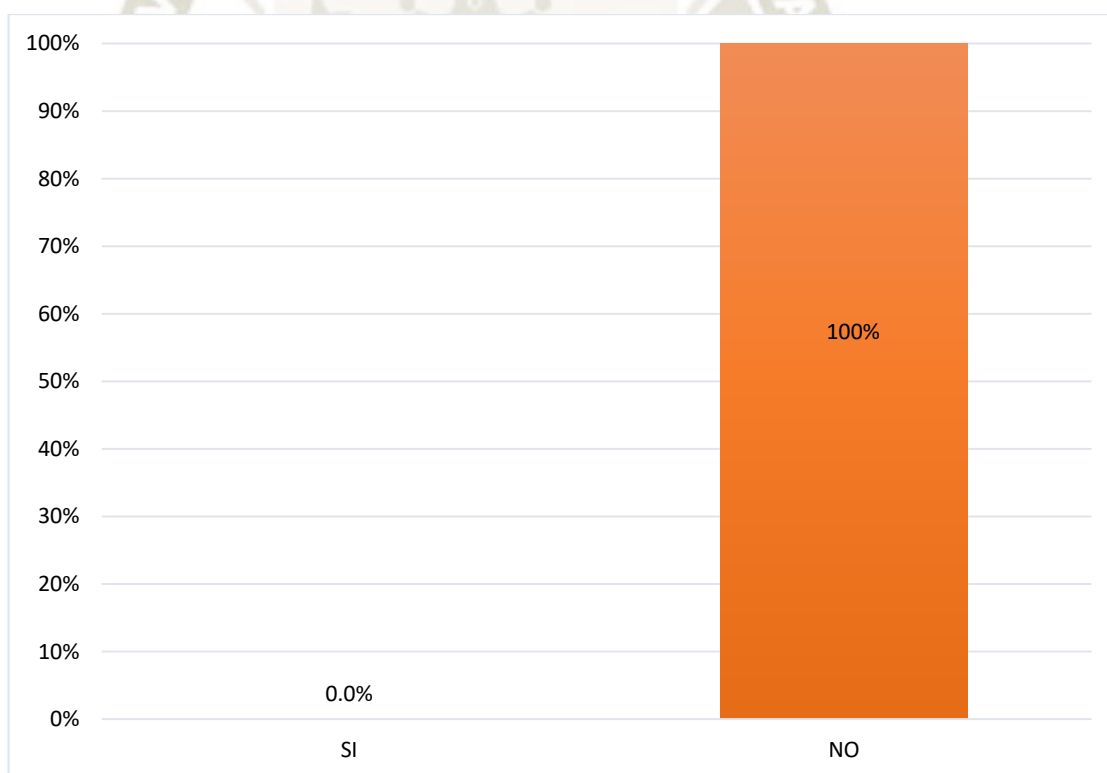
Tabla 25

Uso de las áreas comunes como jardín, restaurante y piscina

Áreas comunes	F	Porcentaje
SI	0	0%
NO	176	100%
	176	100%

Gráfico 28

Uso de las áreas comunes como jardín, restaurante y piscina



Nota. Uso de las áreas comunes como jardín, restaurante y piscina. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.

Interpretación:

En la tabla 26 y gráfica 28, se hace referencia al servicio brindado en el hotel, donde se consultó a los huéspedes si pudieron usar las áreas comunes como el jardín, el restaurante y la piscina. Se puede apreciar que un 100% manifestaron que no, durante la implementación y ejecución de este nuevo Protocolo Hotelero, se ha restringido el acceso a lugares que pudieran aglomerar gente cortando así la cadena de contagios del virus, comprobando de esta manera que se están cumpliendo las restricciones y protocolos establecidos.



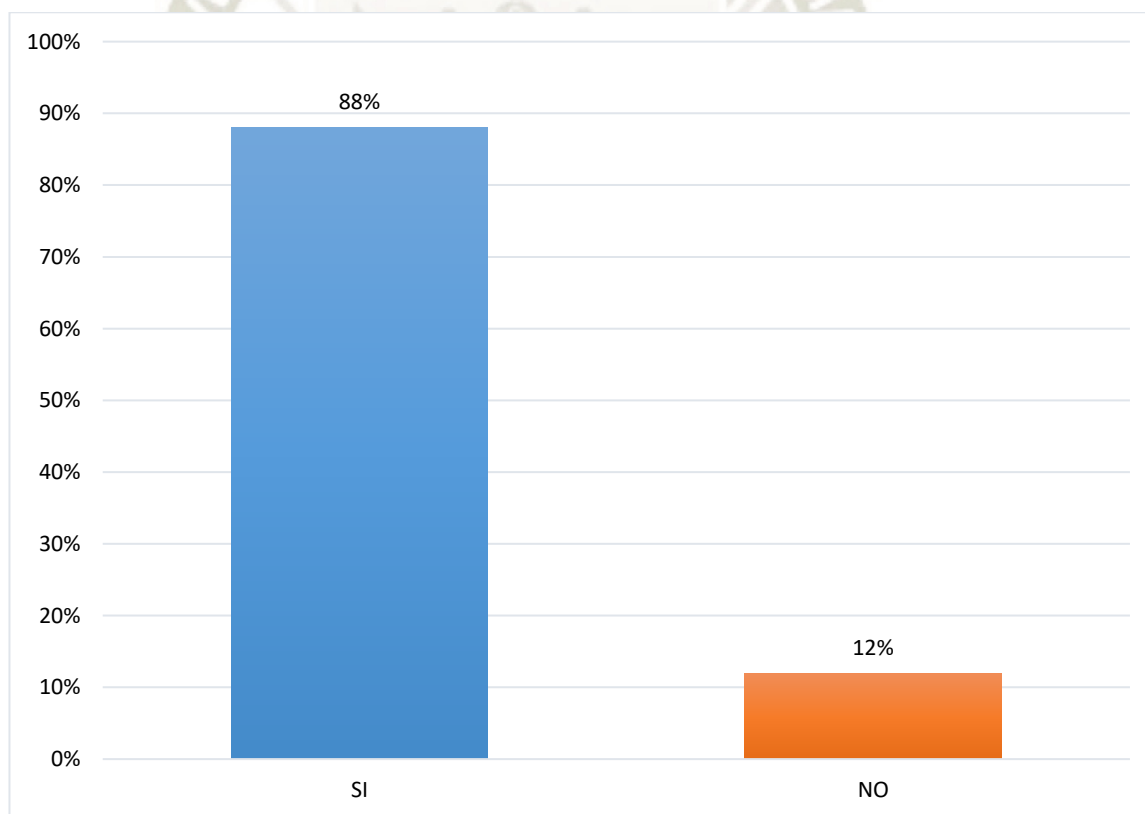
Tabla 26

Uso correcto de los EPP por parte de los colaboradores

Uso correcto EPP	F	Porcentaje
SI	155	88,1%
NO	21	11,9%
	176	100,0%

Gráfico 29

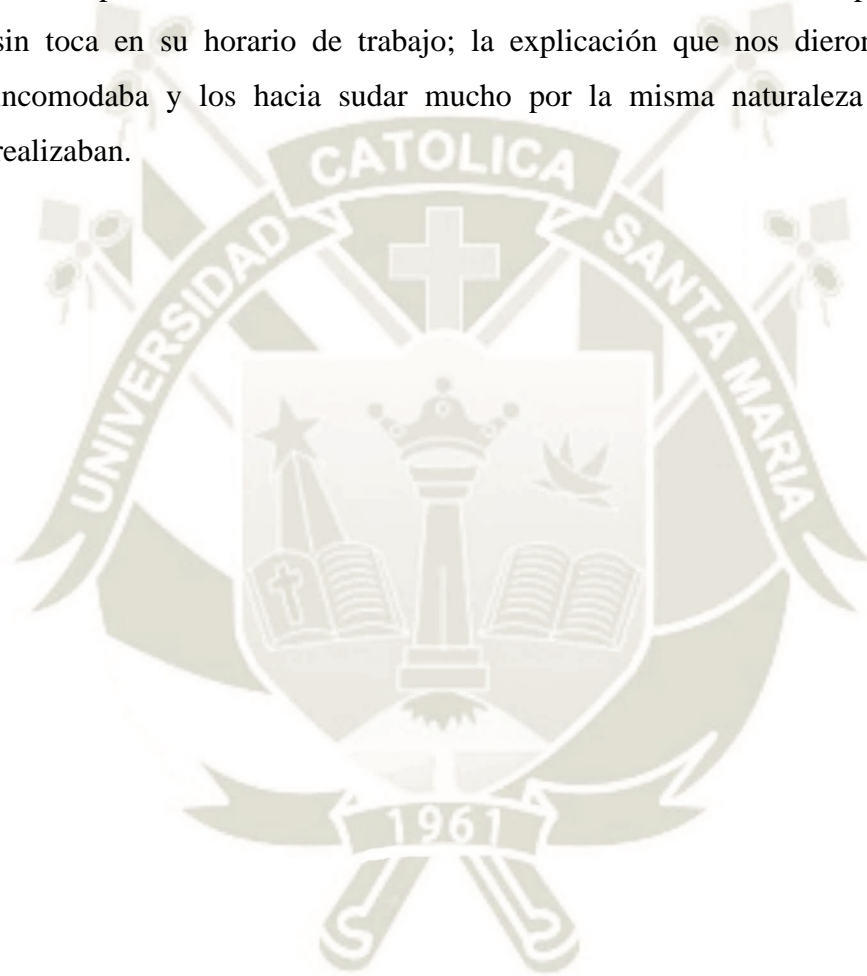
Uso correcto de los EPP por parte de los colaboradores



Nota. Uso correcto de los EPP por parte de los colaboradores. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 27 y gráfica 29, respecto al servicio brindado en el hotel, se consultó si el huésped vio a los colaboradores usando correctamente los EPP. Un 88% de ellos manifestaron que, si usaban correctamente los EPP, en menor cantidad, un 12% manifestaron que no lo usaban adecuadamente. A lo largo de la investigación pudimos observar que efectivamente varios colaboradores usaban la mascarilla por debajo de la nariz, el protector facial estaba cubriendo la cabeza mas no el rostro, personal de cocina sin toca en su horario de trabajo; la explicación que nos dieron fue porque les incomodaba y los hacia sudar mucho por la misma naturaleza del trabajo que realizaban.



I. ALIMENTOS Y BEBIDAS

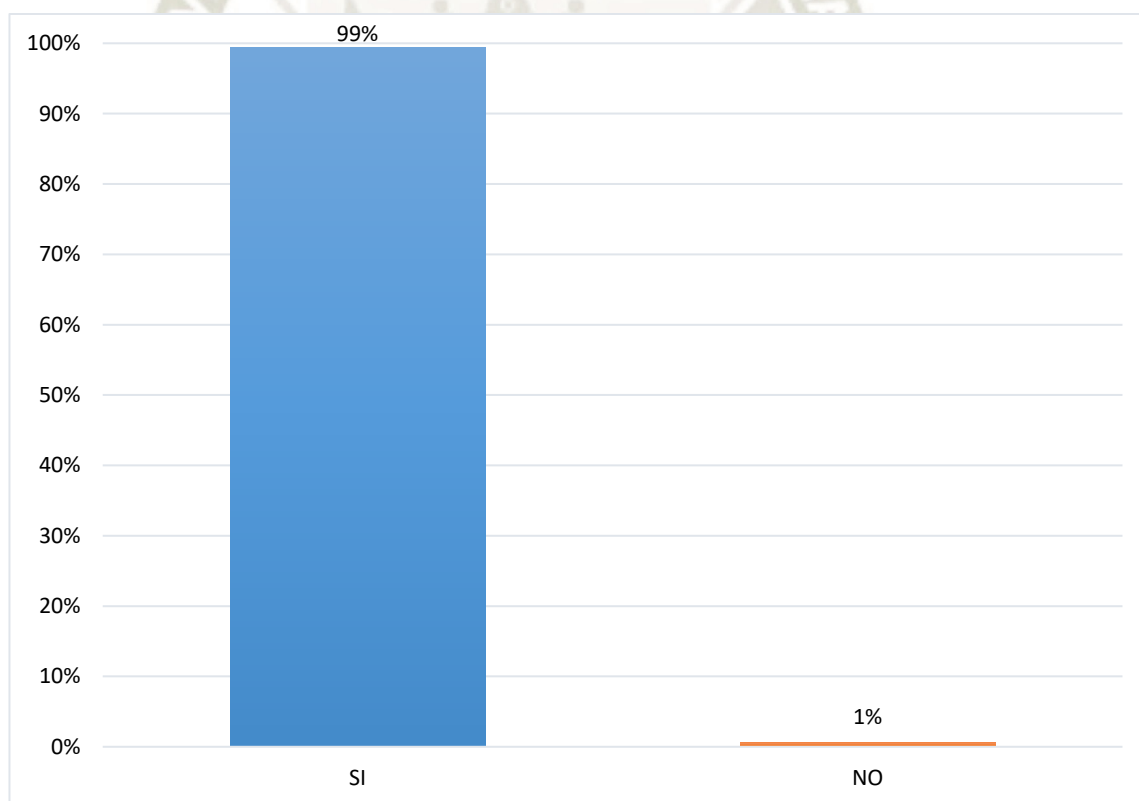
Tabla 27

Se cuenta con servicio de room service

Room service	f	Porcentaje
SI	175	99%
NO	1	1%
Total	176	100%

Gráfico 30

Se cuenta con servicio de room service



Nota. Se cuenta con servicio de room service. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 28 y gráfica 30, respecto a los protocolos sanitarios de alimentos y bebidas brindadas en el hotel, se consultó si se cuenta con servicio de room service. El 99% manifestaron que, si se cuenta con dicho servicio, el 1% manifestó que no.

Es probable que este huésped haya pernoctado en el hotel pocos días o no haya requerido de dicho servicio. De acuerdo con los nuevos Protocolos implementados todos los alimentos que se sirvieron durante el día fueron llevados a la puerta de la habitación en envases herméticamente sellados y descartables, una vez que el colaborador se encontraba afuera de la habitación los colocaba en una mesa pequeña ubicada a un costado de la puerta de la habitación para que finalmente el huésped pueda recoger los alimentos evitando así el contacto directo.

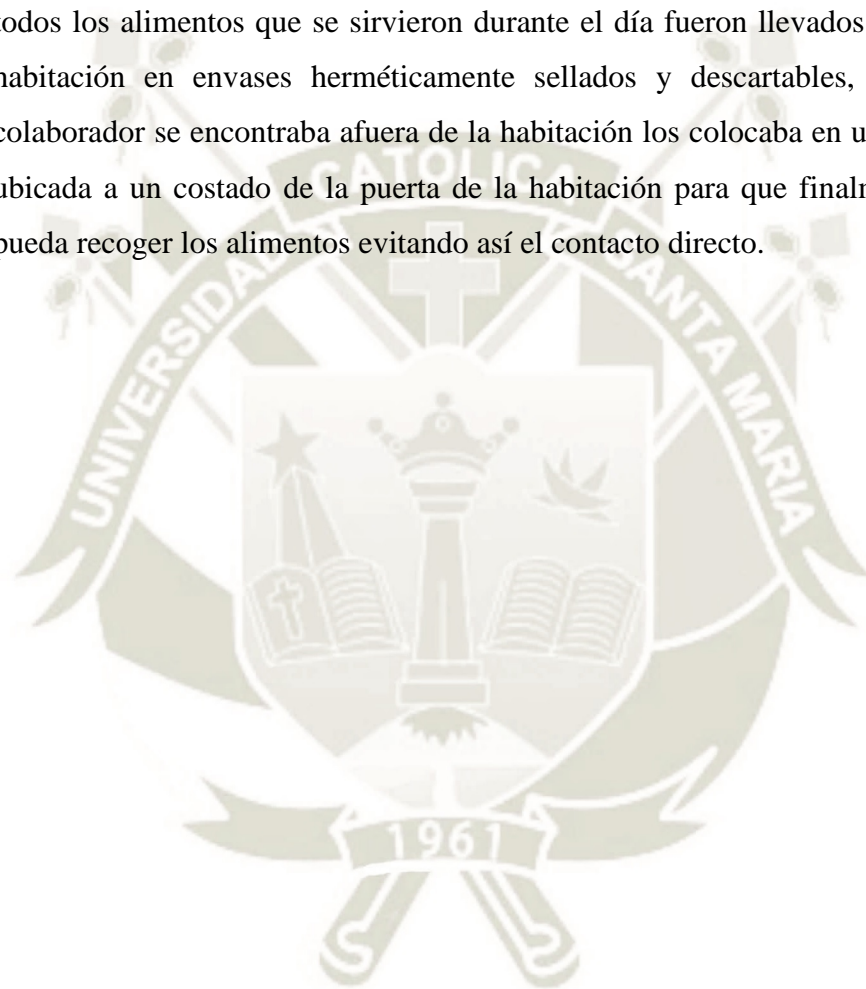


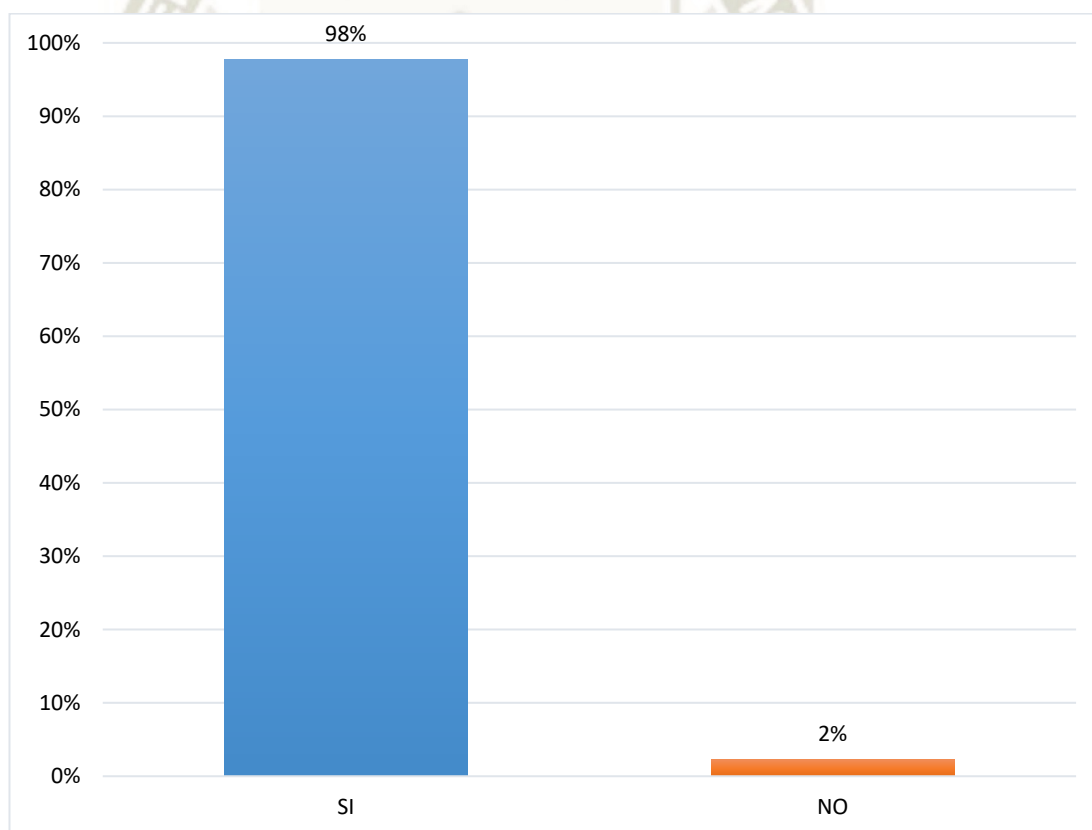
Tabla 28

Entrega de alimentos a la hora establecida

Entrega alimentos	F	Porcentaje
SI	172	98%
NO	4	2%
Total	176	100%

Gráfico 31

Entrega de alimentos a la hora establecida



Nota. Entrega de alimentos a la hora establecida. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 29 y gráfica 31, respecto a los protocolos sanitarios de alimentos y bebidas brindadas en el hotel, se consultó si se les entregó los alimentos en la hora establecida. En donde el 98% de los huéspedes refirieron que, si se cumplió con el horario establecido, un 2% de ellos manifestaron que no se cumplió. Este incumplimiento en los horarios establecidos pudiera deberse a que hubo una mala coordinación en los horarios de llegada de grupos de trabajadores mineros al hotel.



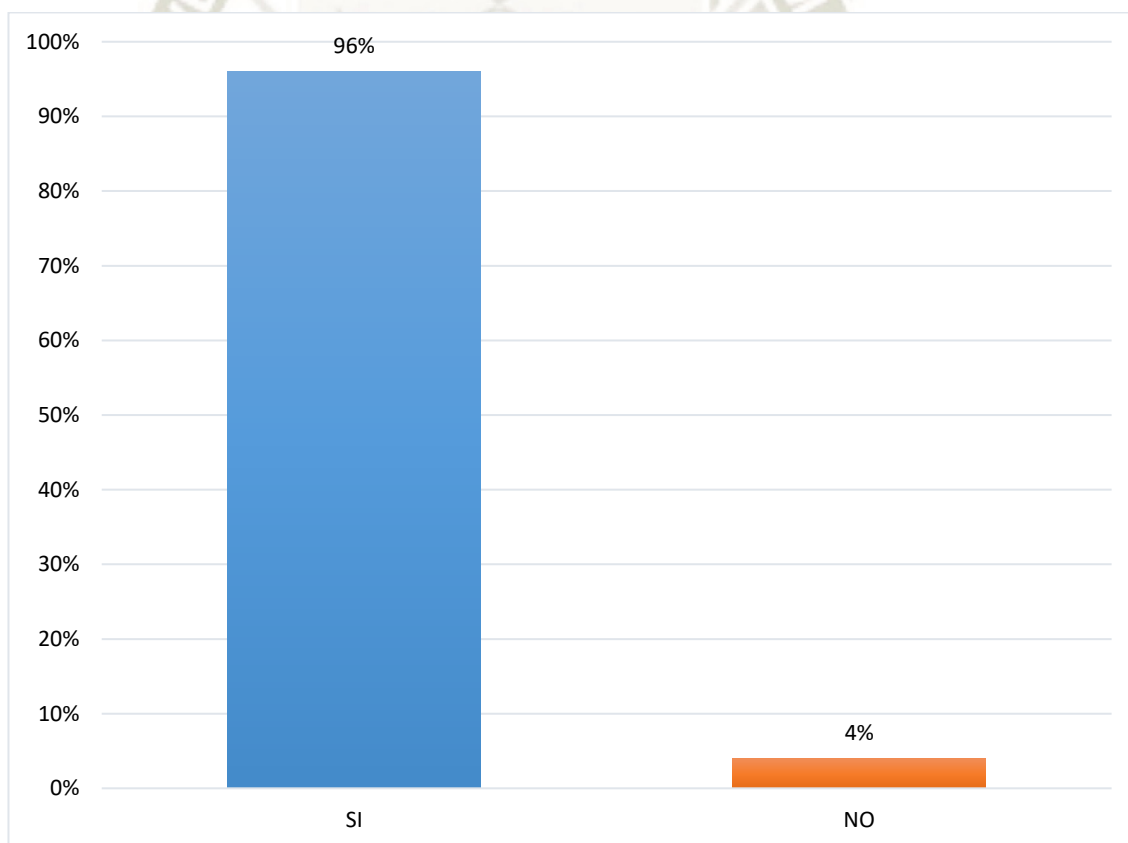
Tabla 29

Los alimentos cumplen las normas de sanidad

Normas de sanidad	F	Porcentaje
SI	169	96%
NO	7	4%
Total	176	100%

Gráfico 32

Los alimentos cumplen las normas de sanidad



Nota. Los alimentos cumplen las normas de sanidad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 30 y gráfica 32, respecto a los protocolos sanitarios de alimentos y bebidas brindadas en el hotel, se consultó si los alimentos cumplieron con las normas de sanidad, específicamente si estaban correctamente envasados y sellados, a la cual en su mayoría un 96% de los huéspedes manifestaron que si se cumplió con las normas de sanidad y un 4% manifestó no haberse cumplido con dichas normas. En el transcurso de la investigación pudimos observar que los envases en donde se servían los líquidos (bebidas y postres) no estaban herméticamente cerrados causando el derrame.



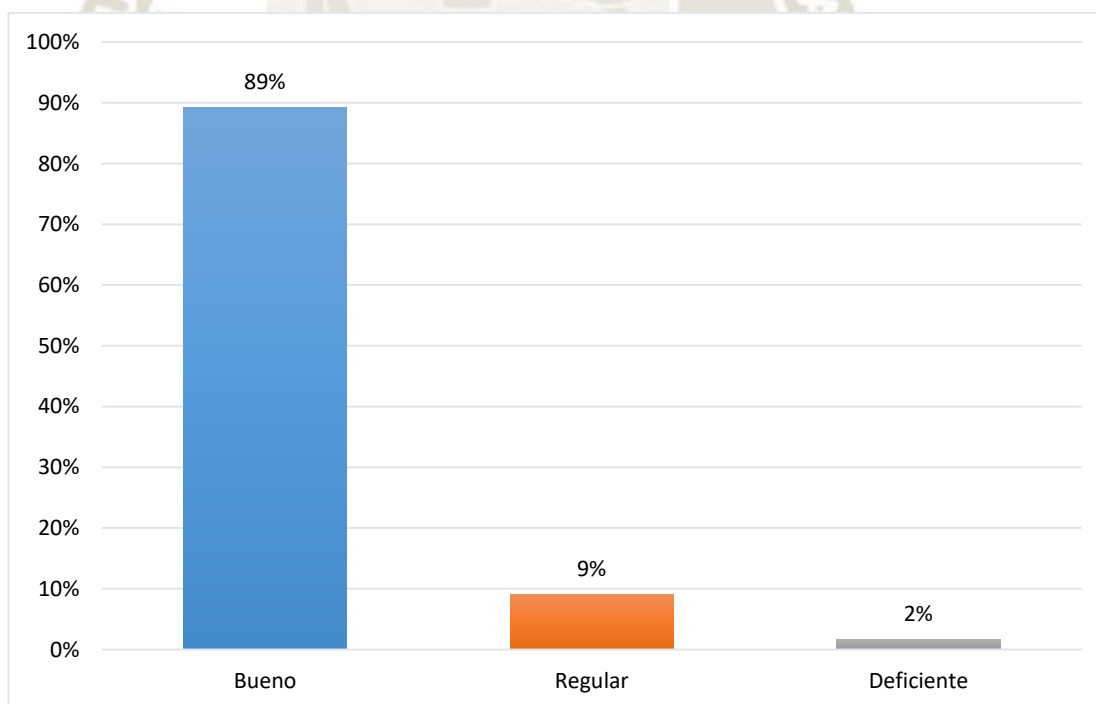
Tabla 30

Perspectiva del nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID -19 en el Hotel Selina Arequipa

NUEVO PROCOTOLO	f	Porcentaje
Bueno	157	89%
Regular	16	9%
Deficiente	3	2%
Total	176	100%

Gráfico 33

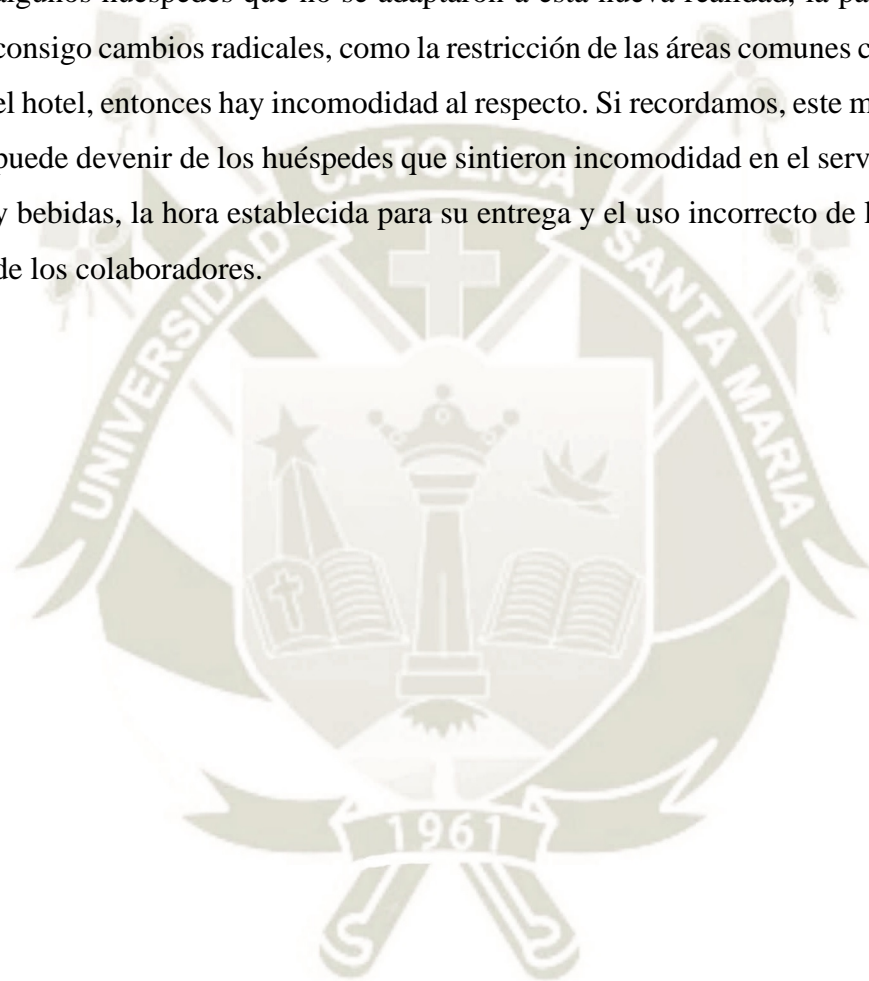
Perspectiva del nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID -19 en el Hotel Selina Arequipa



Nota. Perspectiva del nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID -19 en el Hotel Selina Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

En la tabla 31 y gráfica 33, se consultaron a los huéspedes por la apreciación al nuevo Protocolo Hotelero en el Hotel Selina Arequipa, a lo que mayoritariamente el 89% de ellos manifestaron que les pareció bueno, el 9% manifestó que les pareció regular y el 2% deficiente. Más allá de haberse cumplido en su gran mayoría con los protocolos establecidos, la perspectiva de un deficiente protocolo pudiera reflejar el malestar de algunos huéspedes que no se adaptaron a esta nueva realidad, la pandemia ha traído consigo cambios radicales, como la restricción de las áreas comunes con las que cuenta el hotel, entonces hay incomodidad al respecto. Si recordamos, este mínimo porcentaje puede devenir de los huéspedes que sintieron incomodidad en el servicio de alimentos y bebidas, la hora establecida para su entrega y el uso incorrecto de los EPP por parte de los colaboradores.



MATRIZ DE DATOS COLABORADORES

item 1	item 2	item 3	item 4	item 5							item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13
				Mas KN)%	Mas tela	Prot Fac	Mamel	Guan desec	Guant jb negro	toca								
45	COCINA	BAJO	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	8	2		
32	RECEPCIÓN	MEDIO	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	8	2		
38	COCINA	BAJO	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	8	2		
34	HOUSEKEEPING	MEDIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	8	2		
31	HOUSEKEEPING	MEDIO	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1,2,6	1	1	1
40	COCINA	BAJO	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	8	2		
62	MANTENIMIENTO	MEDIO	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	8	2		
27	ADMINISTRACION	BAJO	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4,6	1	1	2
33	HABITACIONES	MEDIO	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1,2,4,5	1	1	2
37	HOUSEKEEPING	MEDIO	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	8	2		
35	ADMINISTRACION	BAJO	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	8	2		
48	MANTENIMIENTO	BAJO	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	8	2		

MATRIZ DE DATOS HUESPEDES

Nº	mes	edad	tiempo estanc	genero	4a	4b	4c	4d	5a	5b	5c	5d	6a	6b	6c	6d	7a	7b	7c	8
1	1	49	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
2	1	35	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
3	1	39	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
4	1	37	12	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
5	1	35	10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
6	1	43	10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
7	1	39	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	47	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
9	1	53	12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
10	1	32	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
11	1	36	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
12	1	41	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
13	1	43	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
14	1	36	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
15	1	31	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
16	1	29	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
17	1	39	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
18	1	28	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
19	1	45	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
20	1	38	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
21	1	36	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
22	1	51	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

23	1	37	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
24	1	31	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
25	1	39	10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
26	1	44	7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
27	1	38	12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
28	1	32	11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
29	1	47	9	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
30	1	33	12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
31	1	39	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
32	1	48	15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
33	1	32	10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
34	1	52	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
35	1	39	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
36	1	37	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
37	1	39	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
38	1	29	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
39	1	49	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
40	1	45	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
41	1	43	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
42	1	30	7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
43	1	28	7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
44	1	29	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
45	1	40	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3
46	1	35	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
47	1	29	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
48	2	47	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
49	2	37	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
50	2	39	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1

51	2	37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
52	2	40	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
53	2	38	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
54	2	50	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
55	2	31	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
56	2	43	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
57	2	43	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
58	2	32	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
59	2	28	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
60	2	39	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
61	2	42	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
62	2	45	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
63	2	45	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
64	2	39	6	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2
65	2	41	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
66	2	38	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
67	2	38	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2
68	2	50	7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
69	2	29	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
70	2	33	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
71	2	36	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
72	2	43	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
73	2	37	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
74	2	43	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
75	2	34	10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
76	2	36	10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

77	2	50	10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
78	2	35	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
79	2	43	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
80	2	39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
81	2	32	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
82	2	38	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
83	2	39	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
84	2	29	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
85	2	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
86	2	29	6	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
87	2	39	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
88	2	28	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
89	2	43	11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
90	2	51	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
91	2	37	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
92	2	41	7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
93	3	43	16	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
94	3	33	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
95	3	30	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2
96	3	29	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
97	3	47	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
98	3	35	10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
99	3	40	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
100	3	48	10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
101	3	42	9	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
102	3	39	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

103	3	37	12	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
104	3	38	11	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
105	3	36	10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
106	3	30	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
107	3	39	8	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
108	3	50	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
109	3	31	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
110	3	39	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
111	3	51	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
112	3	55	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
113	3	31	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
114	3	52	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
115	3	25	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
116	3	29	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3
117	3	32	6	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
118	3	37	6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
119	3	25	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
120	3	20	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
121	3	39	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
122	3	38	10	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
123	3	45	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
124	3	32	8	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
125	3	53	7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
126	3	27	9	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
127	3	43	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2

128	3	38	9	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
129	3	29	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
130	3	31	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
131	3	35	7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
132	3	48	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3
133	3	50	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
134	3	26	5	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
135	3	26	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
136	3	39	10	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
137	3	39	10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
138	3	46	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
139	3	42	16	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
140	3	41	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
141	3	50	9	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
142	3	31	6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
143	3	28	10	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
144	3	30	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
145	3	26	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
146	3	27	13	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
147	3	32	11	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
148	3	33	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
149	3	31	12	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
150	3	29	11	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
151	3	28	7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
152	3	29	7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

153	3	37	20	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
154	3	40	22	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
155	4	39	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
156	4	42	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
157	4	45	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
158	4	44	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
159	4	37	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
160	4	31	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
161	4	36	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
162	4	37	6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
163	4	35	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
164	4	29	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
165	4	42	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
166	4	53	8	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
167	4	36	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
168	4	52	6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
169	4	29	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
170	4	38	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
171	4	42	9	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
172	4	39	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
173	4	29	7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
174	4	38	6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
175	4	37	12	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
176	4	41	12	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1

DISCUSION

A raíz de los resultados de la ficha de observación se determinó que:

En el Hotel Selina Arequipa, si se ha cumplido con la mayoría de los procesos de este nuevo Protocolo Hotelero, en el que se destaca la importancia del cuidado de la salud de cada colaborador comenzando con la desinfección y limpieza del centro de labores, las cuales son parte fundamental porque es en donde desarrollan diariamente su jornada laboral y a su vez el seguimiento del estado de salud de cada colaborador.

En la vigilancia de la salud del colaborador, una norma ya establecida es la toma de temperatura al ingreso y salida de la jornada laboral, también la toma de pruebas rápidas mensualmente es muy importante para el cuidado de todos ellos, a su vez el seguimiento de los casos sospechosos de la mano de un médico ocupacional el cual hizo el seguimiento en cada caso sospechoso y/o positivo al virus.

El establecimiento tomo muy enserio las medidas de higiene ya bien sea con la correcta implementación y ubicación de los puestos de lavado de manos, así como la señalización con infografías en todo el hotel, las cuales fueron la mejor forma de explicar la situación actual de forma clara, concisa y visual, para hacer llegar la información eficazmente a los huéspedes.

Sensibilizar a los colaboradores ante la prevención del contagio de este virus se cumplió casi por completo, se hizo la entrega de los EPP a todos ellos conforme a su nivel de riesgo, también se realizó la difusión en la importancia del lavado de manos, flexionar el codo al estornudar y no tocarse el rostro; pero no se crearon los medios suficientes para absorber las inquietudes de los colaboradores, ya que existían muchas dudas por parte del personal en relación con el virus.

Durante los meses que duro nuestra investigación pudimos observar que no se cumplió con el correcto uso de los EPP especialmente en el área de Housekeeping, el uso de protectores faciales y mascarillas les fue complicado utilizarlos de forma correcta ya que por la naturaleza de sus labores diarias se retiraban estos equipos de protección personal sumado al calor que hacía durante el día se los retiraban por la incomodidad que generaban. Es un punto el cual como investigadores nos vimos en la obligación de reportarlo a los encargados,

para que de esta forma se puedan tomar las medidas correspondientes y se pueda dar una solución al respecto.

En cuanto a las encuestas anónimas realizadas a los colaboradores, se pudo concluir que la mayoría de ellos se encuentran en una edad adulta entre los 31 y 45 años, siendo su nivel de riesgo de exposición entre mediano y bajo.

Las pruebas de descarte tomadas a todos los colaboradores fueron las pruebas rápidas (sanguíneas) que en el transcurso de estos meses dieron positivo tres de ellos. A los cuales, el médico ocupacional del Hotel Selina Arequipa dio continuo seguimiento para evaluar su estado de salud y evolución.

Finalmente se tomaron las encuestas anónimas a los huéspedes mediante el muestreo no probabilístico al azar, los que en su totalidad fueron huéspedes corporativos mineros hasta la culminación de esta investigación. Dieron como resultado el cumplimiento tanto con los protocolos de check in, estancia y check out. Se tuvo un rango de estancia entre 1 a 22 días en lo que concluyo que 5 días fue el mayor porcentaje de estancia que comprende el 18% de la población total encuestada. Todas las encuestas realizadas ayudaron a corroborar que las infografías fueron muy útiles para seguir el cumplimiento de este Protocolo Hotelero. Como norma se estableció desinfectar todas las habitaciones luego del check out y dejar una constancia de desinfección y limpieza en cada una de ellas, así mismo se puso en la mesa de noche la carta de bienvenida con las normas del hotel dentro de la habitación (ver Anexo 6). Un 98% de los huéspedes encuestados recibieron sus tres comidas diarias a la hora establecida cumpliendo así con las medidas sanitarias de preparación y embazado de los alimentos. Un 89% de los huéspedes encuestados calificaron como buena la implementación y ejecución del nuevo Protocolo en el Hotel Selina Arequipa.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha logrado Implementar y ejecutar el nuevo Protocolo Hotelero ante la COVID- 19 en el Hotel Selina Arequipa de manera eficiente logrando concientizar a todo el equipo de trabajo sobre la importancia del cumplimiento del mismo. Junto al personal en salud, el medico ocupacional que estuvo durante el proceso de cuidado y supervisión de todos los colaboradores del Hotel Selina Arequipa. Al implementar este nuevo Protocolo Hotelero se está disminuyendo la transmisión del virus en el centro laboral, porque el colaborador tiene menos probabilidades de contagiarse dentro del mismo.

SEGUNDA: Se está ejecutando correctamente los procesos del colaborador en el hotel Selina Arequipa bajo la supervisión del encargado de seguridad y Salud en el Trabajo logrando así la disminución de la propagación del Virus en el establecimiento hotelero.

TERCERA: Ante esta nueva realidad hotelera se implementaron los procesos del huesped de manera eficiente estando ellos conformes y satisfechos con el cuidado y servicio brindado por parte del establecimiento.

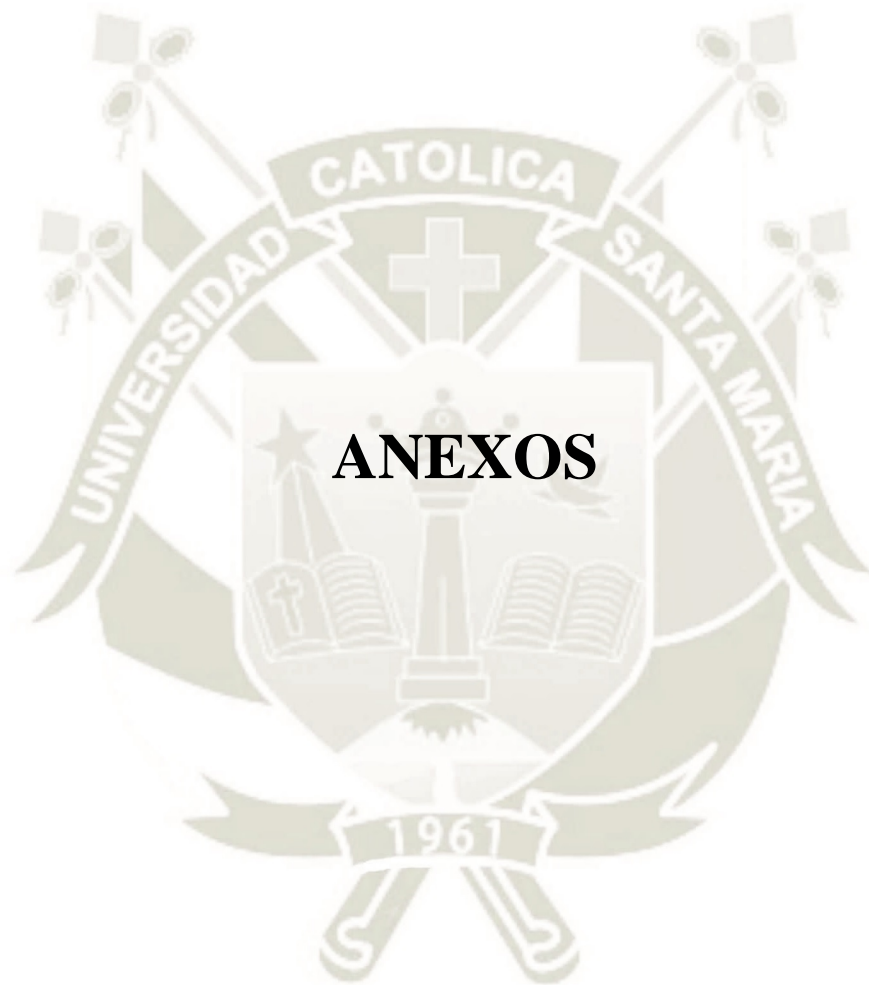
CUARTA: Al ejecutar correctamente todos los procesos del servicio operativo en habitaciones y AA&BB del nuevo Protocolo Hotelero, se logró una buena aceptación por parte de las empresas corporativas mineras renovando así los contratos de hospedaje realizados con el hotel sea de manera directa o tercerizada.

SUGERENCIAS

1. Un punto muy importante por mejorar y reforzar para no bajar la guardia es dar charlas informativas acerca de la prevención del contagio de la enfermedad en lugares públicos ya que cualquiera está expuesto a contraer el virus ya sea en el transporte, centros comerciales, mercados, etc.
2. En lo referente a la recolección de residuos sólidos de las habitaciones, que se realiza de manera diaria, es importante que el colaborador use correctamente los EPP, tales como mascarillas, protector facial, mameluco, botas de seguridad y guantes. Primero deberá desinfectar toda el área donde se encuentra dichos residuos, seguidamente colocarlas dentro de las bolsas de basura negras y llenándolas como máximo a dos terceras partes de su capacidad.
3. En relación con los envases en donde se sirven los líquidos, tener mayor cuidado al momento de servirlos y sellarlos para que las bebidas frías no rebalsen y las bebidas calientes no lleguen frías al momento de entregarlas.
4. Implementar tanques cisterna o elevados de agua en cada uno de los bloques del establecimiento hotelero para que sirvan como reserva en caso de corte, recordemos que el hotel se encuentra ubicado en el cercado de Arequipa y estos cortes de agua suelen ser frecuentes, causando incomodidad a los huéspedes.
1. De la misma manera implementar un generador eléctrico o grupo electrógeno que ayude en caso de corte de la energía eléctrica en la zona. Muchas veces se fue la electricidad perjudicando el trabajo de los colaboradores, así como el de los huéspedes, ya que muchos de ellos realizaban trabajo remoto.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividad	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elaboración del Proyecto	X	X																						
2. Presentación del Proyecto			X	X																				
3. Desarrollo del Borrador:																								
❖ Recolección de datos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
❖ Sistematización																		X	X					
❖ Conclusiones y Sugerencias																				X				
4. Elaboración del Borrador																					X	X	X	
5. Presentación del Borrador																								X



ANEXO 1:

Encuesta anónima para los huéspedes del Hotel Selina Arequipa

La presente encuesta tiene por objeto conocer el cumplimiento del Protocolo Hotelero

1. **Edad:** **Fecha:**

2. **Tiempo de estancia en el Hotel (en días):**

Marque con una equis (X) la opción elegida

3. **Género:** Masculino Femenino

4. Protocolo de bienvenida:

Desinfección del calzado	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Toma de temperatura	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Lavado de manos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Llave en sobre de papel	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5. Estancia en el hotel:

¿Las infografías en las áreas comunes y la habitación le fueron útiles?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Al momento de ingresar a la habitación encontré el cartel de limpieza y desinfección?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿En la mesa de noche de su habitación encontró la carta de llegada con las normas del Hotel?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Durante su estancia se aceptaron visitas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

6. Servicio:

¿Le repusieron diariamente una bolsa de plástico para que almacene los desechos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Se hizo la limpieza de su habitación cada 3 días?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Pudo usted usar las áreas comunes como jardín, restaurante y piscina?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Vio al personal usando correctamente los EPP?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

7. Alimentos y bebidas:

- ¿El hotel cuenta con servicio de room service? SI NO
- ¿La entrega de alimentos fue a la hora establecida? SI NO
- ¿Los alimentos cumplieron con las normas de sanidad, estaban correctamente envasados y sellados? SI NO

8. ¿Qué le pareció este nuevo Protocolo Hotelero implementado en el Hotel Selina Arequipa?

- BUENO
- REGULAR
- DEFICIENTE

Gracias por su colaboración.



ANEXO 2:

Encuesta anónima para los colaboradores del Hotel Selina Arequipa

INFORMACIÓN GENERAL

5. **Edad:** Fecha:
6. **Área de trabajo:**
7. **Nivel de riesgo:**

Marque con una equis (X) la opción elegida

8. **Género:** Masculino Femenino

9. **¿Cuáles son los equipos de protección personal que la empresa le ha entregado?**

Mascarilla KN95	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Mascarilla de tela tricapa	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Protector Facial	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Mameluco	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Guantes desechables	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Guates de jebe negro	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Toca	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

10. **¿La empresa lo ha capacitado sobre el correcto uso de los EPP?**

SI
NO

11. **¿La empresa le ha realizado alguna prueba de descarte de la enfermedad?**

SI
NO

12. **¿Qué tipo de prueba se le tomo?**

Rápida (sanguínea)
Molecular (hisopado)

13. ¿Con que frecuencia le toman las pruebas de descarte de la enfermedad?

Cada 15 días

Cada 30 días

14. ¿Presentó alguno de los siguientes síntomas?

Dolor de cabeza Dolor muscular

Fiebre Dolor de garganta y tos

Diarreas Pérdida de los sentidos del olfato y gusto

Falta de oxígeno Ninguna de las anteriores

15. ¿En alguna de las pruebas de descarte realizadas hasta la fecha dio
POSITIVO?

SI

NO

*En el caso de que su respuesta sea “SI”:

¿El Hotel Selina Arequipa, le asigno un médico ocupacional y mantuvieron comunicación con usted para darle seguimiento a su estado de salud?

SI

NO

¿A los cuantos días se reincorporo al centro de trabajo?

A los 15 días

A los 30 días

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3:

Ficha de Observación

ELEMENTO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	DETALLES PENDIENTES POR MEJORAR
Limpieza del centro de labores			
Desinfección del centro de labores			
Se evalúa la condición de salud de todos los trabajadores anualmente			
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL COLABORADOR			
Se toma la temperatura corporal diaria de cada colaborador			
Se indica la evaluación médica de síntomas a todo colaborador que presente temperatura corporal mayor a 37.5°C			
Todos los colaboradores pasan por una prueba de descartar mensualmente.			
Identificación de contactos en casos sospechosos.			
Se comunica al médico ocupacional para el seguimiento de casos sospechosos correspondientes.			
Se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso médico por un tiempo no menor a 14 días a aquellos colaboradores diagnosticados			
Se realiza el seguimiento clínico a distancia diariamente al colaborador identificado como sospechoso.			
MEDIDAS DE HIGIENE			
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla.			
Se ubica un punto de lavado o de dispensador de alcohol en gel en el ingreso al hotel.			
Los colaboradores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales			
Se colocan infografías en las partes superiores de los puntos de lavado para el correcto lavado de manos y el uso de alcohol en gel			

Se les otorga licencia por un periodo de tiempo aquellos colaboradores que por haber presentado síntomas o haber estado en contacto con un caso positivo cumplen cuarentena.			
SENSIBILIZACION DE LA PREVENCION DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO			
Se difunde información sobre el coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles			
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca flexionando el codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene			
Todos los colaboradores utilizan los EPP de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo			
Se facilitan medios para responder las inquietudes de los colaboradores respecto a la enfermedad.			
MEDIDAS PREVENTIVAS			
Ambientes adecuadamente ventilados			
Se cumple con el distanciamiento social de 1.5 metros entre colaboradores además de uso correcto de los EPP como protector facial, mascarilla, etc.			
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas			
Se evita las aglomeraciones durante el ingreso y salida del centro de trabajo			
Se establecen puntos estratégicos para el acopio y entrega de EPP			
Se entrega EPP de acuerdo al riesgo del puesto de trabajo			
Medidas Preventivas Colectivas (ejemplo: talleres online sobre primeros auxilios, psicológicos, apoyo emocional, difusión de información sobre el virus)			
MEDIDAS SANITARIAS TOMADAS			
Se programan fumigaciones periódicamente tanto en habitaciones, áreas comunes y cocina.			
Se entregan los alimentos y bebidas cumpliendo con los protocolos sanitarios establecidos.			

**ANEXO 4:
Nomina de Trabajadores**

N°	NOMBRE	APELLIDOS	DNI	CARGO	FECHA DE INGRESO	EDAD
1.	LUCÍA	NÚÑEZ BORJA CHIRINOS	43283969	GERENTE GENERAL	MARZO 2019	35
2.	MARIA JOSÉ	CÁCERES ARISPE	44627772	SUPERVISORA DE HABITACIONES	MARZO 2019	33
3.	LIDIA VANESA	SALHUA OREJUELA	48018620	RECURSOS HUMANOS	MARZO 2019	26
4.	JAVIER	MOLERO PINO	40728379	CHEFF	MARZO 2019	41
5.	MICHAEL	ALEGRIA TORRES	45324654	RECEPCIONISTA	MAYO 2019	32
6.	RAUL	CHOQUEPATA ARAPA	29606504	AUDITOR NOCTURNO	MARZO 2019	47
7.	MARILUZ	GÓMEZ PALACIOS	46095148	HOUSEKEEPING	MARZO 2019	36
8.	CAROLINA	MENDOZA LLANARICO	48763452	HOUSEKEEPING	JULIO 2019	31
9.	ARMANDO	FERNANDEZ GUILLEN	43726021	AREAS PUBLICAS	MARZO 2019	34
10.	OMAR	MAMANI CEREZO	42562076	COCINERO	JUNIO 2019	39
11.	JOSE	SOTOMAYOR HUARCA	41423255	COCINERO	JUNIO 2019	35
12.	PAULO DANILLO	CRUZ NEIRA	29676200	MANTENIMIENTO	MARZO 2019	61

ANEXO 5:
Autorización del Hotel Selina

Selina

Arequipa, 15 de agosto del 2020

Estimados señores:

- Alegria Torres, Michael Ajath
- Bernedo Caytano, Cláudia Cecilia

Bachilleres de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María.

Que, de acuerdo a la solicitud enviada por ustedes, les informamos que el Hotel Selina Arequipa representado por mi persona, autoriza el desarrollo de la Tesis titulada "Implementación y Ejecución del nuevo protocolo Hotelero Post Covid-19 en el Hotel Selina, Arequipa-2020".

Así mismo les brindaremos las facilidades necesarias e información requerida para su respectivo desarrollo.



Lucia Nuñez Borja Chirinos
Gerente General -Selina Arequipa

Lucia Nuñez Borja Chirinos
HOTEL GENERAL MANAGER
SELINA OPERATIONS PERÚ S.A.C.
RUC: 20002071851

ANEXO 6:**Carta de Llegada para el Huesped****Estimado huésped,**

En Selina somos conscientes de la importancia de cuidarnos entre nosotros, la salud de nuestros visitantes y nuestra gente es lo primordial; por lo que nos gustaría compartir con ustedes algunas medidas que estamos tomando para salvaguardar la seguridad de todos:

En cumplimiento con las disposiciones del gobierno brindadas en el Decreto de Urgencia 044-2020 que menciona la inmovilización social, solicitamos permanecer en todo momento dentro de su habitación manteniendo la puerta cerrada, al momento de su salida por favor colocarse las mascarillas sin excepciones.

- En cumplimiento con el estado de cuarentena hay que considerar que no se podrá retirar ningún artículo de la habitación posterior a su llegada.
- Está restringido el acceso a áreas públicas del hotel (patios, pasadizos, recepción, etc.) así como también el ingreso a otras habitaciones.
- Detallamos los horarios de alimentación incluida durante su estadía:

Desayuno a partir de las 7.00 hrs a 8:30 hrs.

Almuerzo a partir del mediodía hasta las 14:00 hrs

Cena a partir de las 18:00hrs hasta las 20:00 hrs.

- Todo servicio es, por ordenanza del Minsa, únicamente a la habitación y en envases descartables.
- Entendemos la situación de emergencia por la que nuestro país está pasando, es por lo que aceptamos recepción de paquetes y encomiendas previa comunicación con la recepción, ya que se tendrá que informar a su empresa lo que desea ingresar para que de su autorización.
- Todos los días deberá dejar sus desechos en bolsas cerradas fuera de su habitación a las 20:00 horas, hora en la cual recogeremos las mismas.
- Detallamos que la recepción no acepta la custodia de ningún objeto y/o dinero en efectivo, por lo que tampoco se realizará cambio de moneda.
- En caso de alguna emergencia, sentirse mal o algún requerimiento, por favor, llame al 915 070 792 para atenderlo.
- Todas las habitaciones cuentan con Wi Fi, podrá hacer uso de su cuenta de Netflix, YouTube o alguna otra cuenta en los televisores. No se cuenta con señal abierta.

Adicionalmente queremos solicitarle nos ayude a cumplir las normas de cuarentena del estado de emergencia nacional en el que nos encontramos. Queremos que su estadía continúe en un ambiente saludable y seguro, por ello es importante que todos juntos ayudemos a que estas medidas sean implementadas de la manera correcta. Sabemos que Ud. entiende que esta es una situación particular que todos estamos viviendo, gracias por su comprensión y las disculpas del caso por las incomodidades que esta coyuntura pueda traer.

Agradecemos su colaboración y paciencia al respecto; estamos para servirle.

Saludos cordiales,

Lucia Nuñez Borja Chirinos

Gerente General



ANEXO 7:
Resolución Ministerial



Resolución Ministerial

N° 122 -2020-MINCETUR

Lima, 11 3 JUL 2020

Visto, el Oficio N° 103-2020-CENFOTUR/DN y el Informe N° 089-2020-CENFOTUR-GG/OAJ del Centro de Formación en Turismo, el Informe N° 051-2020-MINCETUR/VMT/DGPDT/DNCT-RRL emitido por la Dirección de Normatividad y Calidad Turística, el Memorandum N° 907-2020-MINCETUR-VMT-DGPDT de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico y el Memorandum N° 678-2020-MINCETUR/VMT del Viceministerio de Turismo; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 080-2020-PCM se aprueba la Reanudación de Actividades, conforme a la estrategia elaborada por el Grupo de Trabajo Multisectorial conformado mediante la Resolución Ministerial N° 144-2020-EF/15 y modificatoria, la cual consta de cuatro (4) fases para su implementación, las que se evalúan permanentemente de conformidad con las recomendaciones de la Autoridad Nacional de Salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 117-2020-PCM se aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades detalladas en el Anexo que forma parte del referido Decreto Supremo;

Que, la implementación de la Fase 3 de la Reanudación de Actividades se inicia a partir de la vigencia del Decreto Supremo N° 117-2020-PCM a nivel nacional, con excepción de las actividades que se desarrollan en las zonas urbanas de Arequipa, Ica, Junín, Huánuco, San Martín, Madre de Dios y Ancash. La reanudación de las actividades en estas zonas puede ser autorizada mediante Resolución Ministerial del Sector competente;

Que, conforme al numeral 1 de la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, para la reanudación de las actividades incluidas en las fases de la Reanudación de Actividades, las entidades, empresas, personas jurídicas o núcleos ejecutores deben observar el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19", aprobado por Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, así como los Protocolos Sectoriales cuando el sector los haya emitido, debiendo asimismo elaborar su "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo", el cual debe estar a disposición de los clientes y trabajadores, así como de las autoridades competentes para su fiscalización;

Que, asimismo, de acuerdo al numeral 3 de la referida Primera Disposición Complementaria Final, los sectores competentes pueden aprobar mediante Resolución Ministerial y publicar en su portal web institucional, los Protocolos Sanitarios Sectoriales, conforme a lo que disponga la norma que apruebe la respectiva fase de la Reanudación de Actividades;

Que, conforme al Anexo del Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es competente para aprobar el Protocolo Sanitario Sectorial

aplicable a los hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados, entre otros;

Que, a través de los informes de Visto, se propone y sustenta, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM y los Lineamientos antes señalados, la necesidad de emitir la Resolución Ministerial que aprueba el Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para los hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados, el cual cuenta además con la opinión del Ministerio de Salud a través del Informe Técnico N° 007-2020-LERC-DG-DGIESP/MINSA, por lo que resulta pertinente emitir el acto resolutivo correspondiente; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y sus modificatorias; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR y sus modificatorias; así como el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM;



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Objeto

Aprobar el "Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados con constancia de declaración jurada", el cual como anexo forma parte de la presente Resolución Ministerial.



Artículo 2.- Alcances

El Protocolo Sanitario aprobado por el artículo 1 de la presente Resolución Ministerial es de aplicación complementaria al Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19", aprobado por Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA.

Artículo 3.- Publicación

Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" y del Protocolo Sanitario aprobado por el artículo 1 en el Portal Web Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (www.gob.pe/mincetur).

Regístrese, comuníquese y publíquese



EDGAR M. VASQUEZ VELA
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

ANEXO 8:

Ficha de sintomatología ministerio de salud – MINSA

**FICHA DE SINTOMATOLOGIA
PARA EL REGRESO AL TRABAJO
DECLARACION JURADA**

He recibido explicación sobre el objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.

Entidad Pública: _____ RUC: _____
Órgano: _____ Unidad Orgánica: _____
Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____
Dirección: _____ Celular: _____

En los últimos 14 días ha tenido alguno de los síntomas siguientes

	SI	NO
Sensación de alza térmica o fiebre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tos, estornudos o dificultad para respirar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expectoración o flema amarilla o verdosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contacto con persona(s) con un caso confirmado de COVID-19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está tomando alguna medicación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Detallar cuál o cuáles:

Todos los datos expresados en esta ficha constituyen una declaración jurada de mi parte.
He sido informado que de omitir o falsear información, puedo perjudicar la salud de mis compañeros, y la mía propia, lo cual de constituir una falta grave, asumo sus consecuencias.

FECHA: ____ / ____ / 2020 FIRMA: _____

ANEXO 9:

Definiciones Operativas

Aislamiento Domiciliario: Medida adoptada por una persona que presenta síntomas del COVID-19 y consisten en restringir su desplazamiento fuera de su vivienda, a partir de la fecha de inicio de síntomas.

Ambiente de trabajo: Condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales en las que un trabajador lleva a cabo sus actividades que incluye el mobiliario, herramientas, equipos, útiles de escritorio, entre otros.

Encargado de Seguridad: Empleado que organiza, inspecciona, planifica y motiva al personal a cumplir con los lineamientos estipulados en el presente Plan de Vigilancia, evaluando y coordinando capacitaciones para estimular la actitud colaborativa y maximizar su rendimiento resguardando su seguridad e integridad.

Servicios de seguridad y Salud en el Trabajo: Equipo multidisciplinario de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGRH) integrado por personal calificado en materia de seguridad y salud en el trabajo el cual ejerce una función de carácter esencialmente preventivo

COVID19: Enfermedad por coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por un nuevo virus que no había sido detectado hasta la fecha en humanos. Se transmite mediante la saliva o fluidos de personas infectadas. Se caracteriza por presentar síntomas como dolor de garganta, tos y fiebres altas. La complicación puede desencadenar en el fallecimiento.

Desinfección: Reducción de número de microorganismos por acción de agentes químicos y/o métodos físicos que no pongan en riesgo la salud de personal humano.

Grupo de riesgo: Personas mayores a 60 años. Presencia de Comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia renal crónica, enfermedad o tratamiento inmunosupresor.

Instalaciones de la empresa: Espacio físico de la sede institucional de la empresa.

Limpieza: Eliminación de suciedad o impurezas de las superficies utilizando jabones o detergentes.

Proveedores: Persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra o ejecuta obras.

Puestos de Trabajo con Riesgo de Exposición a SARS –CoV-2 (COVID19): Son aquellos puestos con diferente nivel de riesgo, que dependen del tipo de actividad que realiza, por ejemplo, la necesidad de contacto a menos de 2 metros con personas que se conoce o se sospecha que estén infectadas con el virus del SARS-CoV-2, o el requerimiento de contacto repetido o prolongado con personas que se conoce o se sospecha que estén infectadas con el virus SARS –CoV-2. Los niveles de riesgo de los puestos de trabajo se pueden clasificar en:

Regreso al trabajo: Proceso de retorno al trabajo posterior al cumplimiento del aislamiento social obligatorio (cuarentena), dispuesto por el Poder Ejecutivo. Incluye al trabajador que declara que no sufrió la enfermedad, se mantiene clínicamente asintomático y/o tiene resultado de prueba de laboratorio negativa para la infección por COVID19, según el riesgo del puesto de trabajo.

Reincorporación al trabajo: Proceso de retorno al trabajo cuando el trabajador declara que tuvo la enfermedad COVID19 y está de alta epidemiológica.

Responsable de la Vigilancia médica de los trabajadores: Profesional de la salud del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo o el que haga sus veces, que cumple con la función de gestionar la vigilancia de la salud de los trabajadores.

SARS.CoV-2: Virus causante de la enfermedad COVID19 Síndrome Respiratorio agudo grave.

Seguimiento de Salud: Actividades de seguimiento clínico a trabajadores, realizada a través de llamada telefónica, aplicativo virtual o página web, a casos leves en aislamiento domiciliario, contactos en cuarentena y casos hospitalarios que fueron dados de alta

Seguridad y Salud en el Trabajo: Disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud.

Signos de Alarma: Características clínicas del paciente que indican que requiere atención médica inmediata

Síntomas: El COVID19 se caracteriza por manifestar en la persona dolor de garganta, tos y fiebre. La enfermedad puede agravarse provocando neumonía o dificultades respiratorias.

Trabajador: Persona que tiene vínculo laboral con el empleado, y a toda persona que presta servicio dentro del centro de trabajo, cualquier sea la modalidad contractual; incluyendo al personal de contratadas, subcontratadas, tercerización de servicios, entre otras.

Trabajo Presencial: Implica la asistencia física del trabajador/a, a su centro de trabajo, dentro de la jornada laboral.

Trabajo Remoto: Prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física del trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar sus labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.

Zona de Aislamiento: Lugar destinado dentro de la oficina como sala de reposo o sala de espera para casos sospechosos de COVID19.

Persona en condición de vulnerabilidad: Personal mayor de 60 años, así como aquellos que padezcan alguno de los siguientes factores de riesgo: hipertensión arterial, diabetes enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunodepresión, considerados en el grupo de riesgo por edad y factores clínicos establecidos en el documento técnico denominado “Prevención y Atención de personas afectadas por COVID 19 en el Per.

Pulverización: Acción de esparcir, mediante equipos especiales, sustancias químicas en polvo.

Solución desinfectante: Las soluciones desinfectantes son sustancias que actúan sobre los microorganismos inactivándolos y ofreciendo la posibilidad de mejorar con más seguridad los equipos y materiales durante el lavado.

ANEXO 10:

Niveles de Riesgo en los Puestos de Trabajo

Riesgo bajo o de precaución: son aquellos que no requieren contacto con personas que se conoce o sospecha que están infectados con COVID19 ni tienen contacto cercano frecuente a menos de 2 metros de distancia con el público en general.

Riesgo Mediano de Exposición: Incluye a aquellos que requieren contacto frecuente y/o cercano (por ejemplo, menos de 2 metros de distancia) con personas que podrían estar infectadas con COVID19. Caso de fuerzas armadas y Policía Nacional que prestan servicios en el control ciudadano durante la emergencia sanitaria; trabajadores de limpieza de hospitales de área no consideradas áreas COVID19; trabajadores de aeropuertos; trabajadores de educación; mercados; seguridad física (vigilancia) y atención al público, puestos de trabajo con atención a clientes de manera presencial, cajeras de centros financieros o de súper mercados, entre otros.

Riesgo alto de exposición: Se trata de trabajo con potencial de exposición a fuentes conocidas o sospechosas de COVID19. Es el caso de los trabajadores de salud u otro personal que debe ingresar a los ambientes de atención de pacientes COVID19, trabajadores de salud de ambulancia que transporte pacientes con diagnóstico y sospecha de COVID19, trabajadores de limpieza de área COVID19, trabajadores de funerarias o involucrados en la preparación de cadáveres, cremación o entierro de cuerpos de personas con diagnóstico o sospecha de COVID19 al momento de su muerte.

Riesgo Muy alto de Exposición: trabajos con contacto directo con casos COVID19. Es el caso de trabajadores de la salud que atienden a pacientes COVID19. Trabajadores de la salud que toman muestras o procedimientos de laboratorios de pacientes confirmados o se sospecha infección por COVID19. Trabajadores de morgues que realizan procedimientos en cuerpos de personas con diagnósticos positivos de COVID19.



ANEXO 11:
Infografías

PROTÉGETE DEL CORONAVIRUS

Sigue estas recomendaciones:

- Lávate las manos** frecuentemente, con agua y jabón, mínimo 20 segundos.
- Evita el contacto** directo con personas con problemas respiratorios.
- Cúbrete la nariz y boca** con el antebrazo o pañuelo desechable, al estornudar o toser.
- Evita tocarte** los ojos, la nariz y la boca, con las manos sin lavar.

Para más información llama gratis al 113 SALUD

Covid-19

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio
de Salud

CS Escaneado con CamScanner

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Evita el contacto directo con personas.
Mantén como mínimo **2 metros de distancia** promedio.



Gobierno del Perú

EL PERÚ PRIMERO

HOW TO WASH YOUR HANDS



Selina



COMO LAVARSE SUS MANOS



POR FAVOR
utilice el gel desinfectante

ANEXO 12:

Constancia de habilitación y saneamiento ambiental



Protección Ambiental
Servicios de Calidad



CONSTANCIA DE HABILITACION
N° 63 – 2020/MINSA

PROTECCION AMBIENTAL S.R.L.
Av. Las Américas S/N Caminos del Inca F-3, Hunter
R.U.C. 20454016697
OHSAS 18001 CERTIFICATE PE 16/819942417

Según
D.S. N° 022 - 2001 - SA
R.M. N° 449 - 2001 - SA - DM

CERTIFICADO N° 3712

Por el presente certificamos que se han realizado los servicios de saneamiento ambiental correspondientes a:

<p><input checked="" type="checkbox"/> Desinsectación <input checked="" type="checkbox"/> Desratización <input checked="" type="checkbox"/> Desinfección</p>	<p><input type="checkbox"/> Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua Potable <input type="checkbox"/> Limpieza de Tanque Séptico</p>
--	--

Nombre o Razón Social: **SELINA OPERATION AREQUIPA S.A.C.**
RUC: **20605629009**

Dirección: **Calle Jerusalem # 606, CERCADO - AREQUIPA**

Giro o Rubro: **HOSPEDAJE**

Area Tratada: **PERIMETRO 66.88 ML DE LA PISCINA**

Fecha del Servicio: **17 DE NOVIEMBRE DEL 2020**
Próximo Servicio: **17 DE FEBRERO DEL 2021**
Fecha de emisión: **17 DE NOVIEMBRE DEL 2020**



Juan Chura Kiana
GERENTE GENERAL
Proteccion Ambiental SRL.



GRETHEL TAMARA HERRERA LA ROSA
Ingeniera Industrial
CIP N° 234773



AV. LAS AMERICAS S/N URB CAMINOS DEL INCA F – 3, HUNTER AREQUIPA
www.proteccionambiental.com.pe
informes@grupoproteccionambiental.com

TELEFAX: 054 - 441823
CEL.: 959470743 - 980069691
comercializacion@grupoproteccionambiental.com

ANEXO 13:
Control de Asistencia

FECHA	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	TEMPERATURA INGRESO	TEMPERATURA SALIDA	FIRMA
13/11	43726021	FERNANDEZ GUILLEN	36.3	35.9	[Firma]
13/11	42562076	omar mamani	35.8	36.2	[Firma]
13/11	29606504	Rail Choquepata	36.6°	35.60	[Firma]
14/11	41423255	JOSE SOTOMAYOR	36.4	36.2	[Firma]
14/11	46230366	Carolina Mendoza	35.4	35.1	[Firma]
14/11	46095148	Gomez Palacios Matilloz	36.00	36.00	[Firma]
14-11	48018620	Sallua Oreguela Lidia	36.4	36.1	[Firma]
14/11	44627772	Caceres Arupe Yariayae	36.6	36.5	[Firma]
14/11	43726021	ARMANDO FERNANDEZ	36.7	36.0	[Firma]
14/11	45324654	Alegria Michael	36	36.4	[Firma]
14/11	29676200	DAVID CESAR	35.8	35.9	[Firma]
14/11	42562076	omar mamani	36.1	36.3	[Firma]
14/11	29606504	Rail Choquepata	36.7	35.4°	[Firma]
15/11	46095148	Gomez Palacios Matilloz	36.7°	36.4°	[Firma]
15/11	41423255	JOSE SOTOMAYOR	36.6	36.2	[Firma]
15-11	48018620	Sallua Oreguela Lidia	36.8	36.°	[Firma]
15-11	42562076	omar mamani	35.9	36.1	[Firma]
15-11	43726021	ARMANDO FERNANDEZ	36.6	36.6	[Firma]
15/11	45324654	Alegria Michael	36.3	36.1	[Firma]
15/11	46230366	Carolina Mendoza	35.2	34.8	[Firma]
15/11	29606504	Rail Choquepata	35.6°	34.8	[Firma]
15/11	46095148	Gomez Palacios Matilloz	35.8°	36.8	[Firma]
16/11	41423255	JOSE SOTOMAYOR	36.4	35.5	[Firma]
16/11	44627772	Caceres Arupe Yariayae	36.2	35.9	[Firma]
16/11	22676200	DAVID CESAR	36.1	35.7	[Firma]
16-11	48018620	Sallua Oreguela Lidia	36.8	36.6	[Firma]
16/11	43726021	ARMANDO FERNANDEZ	36.5	35.8	[Firma]
16/11	29606504	Rail Choquepata	35.6°	36.2°	[Firma]
17/11	46095148	Gomez Palacios Matilloz	35.9°	36.5°	[Firma]
17/11	44627772	Caceres Arupe Yariayae	35.1	36.5	[Firma]
17-11	48018620	Sallua Oreguela Lidia	36.5°	36.2	[Firma]
17-11	41423255	JOSE SOTOMAYOR	32.5	36.2	[Firma]
17/11	45324654	Alegria Michael	35.°	36.6	[Firma]
17/11	42562076	omar mamani	35.9	36.1	[Firma]
17/11	29676200	DAVID CESAR	34.3	35.6	[Firma]
17/11	46230366	Carolina Mendoza	35.0	36.1	[Firma]

ANEXO 13:

Tarjeta para puerta de habitación



ANEXO 14:

Tarjeta de desinfección de la habitación



ÁREA FUMIGADA
FUMIGATED AREA

FECHA DE APLICACION / DATE OF APPLICATION
28/10/20

HORA DE HERMETIZAR / TIME TO HERMITIZE
07:10

HORA DE INGRESO / TIME OF ENTRY
08:10

**CONTROL
TOTAL
FUMIGACIONES**



NOTA IMPORTANTE: Se debe cumplir de forma estricta con los horarios establecidos de hermetización (nadie debe ingresar) y Ventilación. De acuerdo a Resolución Ministerial N° 449 - 2001 - SA - DM y por medidas de seguridad.

987876792 d.controltotalfumigaciones@gmail.com

CS Escaneado con CamScanner

REFERENCIAS

- Castro, M., & Cabreros, M. (2020). *Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias*. Lima: Universidad Peruano de Ciencias Aplicadas.
- De Marzo-Sanchez, G. (2020). *Estudio del impacto del Covid 19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Dr. Elmer Huerta. (21 de Abril de 2020). *Las seis fases de una pandemia: ¿Qué implica cada una de estas etapas?* Obtenido de rpp.pe: <https://rpp.pe/vital/salud/coronavirus-las-seis-fases-de-una-pandemia-que-implica-cada-una-de-estas-etapas-noticia-1252678>
- Garrigues. (6 de Agosto de 2020). Obtenido de COVID-19: Los hoteles de Perú exploran usos alternativos o complementarios: https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/covid-19-hoteles-peru-exploran-usos-alternativos-o-complementarios
- Gobierno del Perú. (2020). *Medidas de Seguridad*. El Peruano.
- Ledo Selina . (2020). *Reseña histórica e Introducción a Selina*. Panama: Selina.
- Melo, D. (2020). *La Bioseguridad en la Oferta Hotelera del Canton Latacunga*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR. (2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID 19 para Hoteles Categorizados* . MINCETUR.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR. (2018). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. MINCETUR.
- Ministerio de la Producción. (2020). *Reanudación gradual y progresiva de actividades económicas Decreto Supremo N° 080-2020-PCM*. El Peruano. Obtenido de Reanudación Gradual y Progresiva de las actividades económicas : <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/143672-gobierno-reanuda-gradual-y-progresivamente-actividades-economicas>

- Ministerio de Salud - MINSA. (1998). *Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas*. MINSA.
- Ministerio de Salud MINSA. (30 de Junio de 2020). *Resolucion Ministerial 448-2020*. Obtenido de Lineamientos para la vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposicion a COVID-19: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/903763/RM_448-2020-MINSA.pdf
- Minsterio de Salud MINSA. (2001). *Resolucion Ministerial 449-2001 Norma Sanitaria para los trabajos de Desinfeccion y Limpieza de Ambientes*. MINSA.
- Núñez, J. (2020). *Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector Hotelero*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Organizacion Mundial de la Salud OMS. (2020). Obtenido de www.who.int: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Organizacion Panamericana de la Salud OPS. (Marzo de 2020). Obtenido de www.paho.org: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Orihuela, S., & Silva, L. (2020). *Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Paredes, K. (2016). *Hotel Boutique en el Centro Historico de Arequipa*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustin.
- Plataforma Digital unica del Estado Peruano - Salud. (Abril de 2020). Obtenido de www.gob.pe: <https://www.gob.pe/8371-que-son-los-coronavirus/pages>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (Abril de 2020). *busquedas.elperuano.pe*. Obtenido de Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas N° 080-2020-PCM: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-reanudacion-de-actividades-ec-decreto-supremo-n-080-2020-pcm-1865987-1/>
- Pulido , L., & Cabello , E. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Secretaría de Salud del Estado de Tabasco. (2006). Obtenido de Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación:
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712305.pdf>

Selina Holding Company . (2015). Obtenido de www.selina.com:
<https://www.selina.com/es/>

Selina Operations Arequipa S.A.C. (2021). *Operatividad y Funcionamiento*. Arequipa: INDECI.

Selina Operations Peru S.A. (2019). *Departamento de Seguridad y Salud del trabajador*. Selina.

Task Enter. (22 de Agosto de 2019). Obtenido de ¿Que es la implementacion de un proyecto?:
<https://www.taskenter.com/blog/nwarticle/57/1/que-es-la-implementacion-de-un-proyecto>

