



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Estrategias de gestión hotelera de La Confianza Hotel frente al Covid
19, Lunahuaná -2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Luyo Luyo, Danicza Maribel (orcid.org/0000-0001-9204-1894)

Quiroz Ormeño, Anghela Katherine (orcid.org/0000-0003-3336-0566)

ASESORA:

Mg. Castro Corcuera, Patricia Eliana (orcid.org/0000-0002-1507-0197)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico a Dios y mis Ángeles “Omar, Francisco y Bárbara” por ser mis guías y darme la fuerza necesaria para no rendirme durante este proceso.

A mis padres y familia por su apoyo incondicional y estar siempre ahí cuando más lo necesito.

A mis profesores por la ardua labor que realizan día a día en nuestra formación profesional.

LUYO LUYO DANICZA MARIBEL

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa y me motivaron a continuar a pesar de los malos momentos vividos, aportando a mi formación tanto profesional como humana.

QUIROZ ORMEÑO ANGHELA KATHERINE

Agradecimiento

El agradecimiento de este proyecto va dirigido a La Confianza Hotel por su apoyo constante en la realización de este proyecto y para la Mg. Eliana Castro que gracias a su conocimiento y ayuda pude concluir con éxito.

A mis Padres y Familia que estuvieron todos los días pendientes y apoyándome durante este proceso.

LUYO LUYO DANICZA MARIBEL

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial La Confianza Hotel por abrirme las puertas de su establecimiento para la investigación de este trabajo.

Asimismo, agradezco infinitamente a la Mg. Eliana Castro por su asesoría durante este periodo y el impulso que nos brindó en cada clase para lograr el objetivo.

QUIROZ ORMEÑO ANGHELA KATHERINE

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	16
3.4. Participantes.....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6. Procedimiento.....	22
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Método de análisis de datos.....	23
3.9. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Participantes	19
Tabla 2 Validación del Instrumento – Guía de Entrevista	65

Índice de figuras

Figura 1 Triangulación de Métodos, Técnicas e Instrumentos	21
--	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer las Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19 – Lunahuaná – 2022. Fue de enfoque cualitativo, tipo básica y diseño fenomenológico, donde nos ayudó a conocer las diferentes experiencias de los colaboradores. Se aplicó la técnica de la entrevista, teniendo como muestra 16 colaboradores que los conformaron el Gerente General, Administrador, jefes de Áreas y colaboradores en general, los mismos que nos ayudaron a determinar los objetivos de la investigación.

En las diferentes áreas del hotel, frente al COVID 19 las estrategias aplicadas fueron las adecuadas, a base de protocolos de prevención, para brindar cuidado y seguridad a sus huéspedes, destacó el compromiso de los colaboradores frente a una crisis mundial, no hubo reducción de personal, a ellos se les propuso seguir laborando en el hotel bajo ciertos términos y condiciones. Esto permitió que el establecimiento hotelero en un tiempo récord vuelva a operar y mantenerse en pie a comparación de otros establecimientos. Finalmente, se sugiere elaborar un plan de contingencia para hechos negativos, para prevenir la reducción de la actividad hotelera, y el costo económico que conlleva.

Palabras clave: Estrategias, gestión hotelera, protocolos sobre prevención del COVID 19.

Abstract

The present investigation had as objective to know the Hotel Management Strategies in La Confianza Hotel, against COVID 19 - Lunahuaná - 2022. It had a qualitative approach, basic type and phenomenological design, where it helped us to know the different experiences of the collaborators. The interview technique was applied, having as a sample 16 collaborators that were made up of the General Manager, Administrator, Heads of Areas and collaborators in general, the same ones who helped us determine the objectives of the investigation.

In the different areas of the hotel, in the face of COVID 19, the strategies applied were adequate, based on prevention protocols, to provide care and safety to its guests, the commitment of employees in the face of a global crisis was highlighted, there was no reduction in staff, they were asked to continue working at the hotel under certain terms and conditions. This allowed the hotel establishment to re-operate in record time and stand up compared to other establishments. Finally, it is suggested to prepare a contingency plan for negative events, to prevent the reduction of hotel activity, and the economic cost that it entails.

Keywords: Strategies, hotel management, protocols on the prevention of COVID

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID 19, desde su aparición en China en el año 2019 perjudicó a diferentes países del mundo, así mismo a muchos sectores de cada país y dentro de ellos el sector turismo, afectando a pequeñas empresas como: agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otras; causando así el cierre total de todas sus actividades turísticas en cada empresa del sector, con el fin de no hacer que se prolongue más la expansión de la pandemia.

Diferentes empresas han tenido que tomar medidas extremas con cada uno de sus colaboradores en sus contratos, algunos otorgándoles vacaciones anticipada o incluso el despido temporal hasta nuevo aviso, para tratar de reducir así los egresos económicos durante la pandemia.

Unos de los sectores que también fue muy afectado, dentro del sector turismo, fueron los establecimientos hoteleros que afronta unas de las crisis más fuertes de la historia, la paralización de la actividad turísticas y al no permitir el ingreso de vuelos de las diferentes aerolíneas, el sector hotelero en el Perú, han tenido que tomar medidas frente a esta situación y adaptarse a los nuevos cambios para su reactivación. Desde mayo del 2020 el gobierno peruano decide reactivar sus actividades económicas suspendidas por el estado de emergencia, por la pandemia del COVID 19, lo cual consta de cuatro fases, cada una por rubros específicos, estas fueron evaluadas constantemente por la Autoridad Nacional de Salud.

Dando así inicio a la Fase I donde está incluida el sector de servicios y turismo, lo cual hizo que se retomaran sus actividades en las diferentes empresas como restaurantes, hoteles categorizados, transportes turísticos y entre otros, adaptándose a las nuevas medidas implantadas para su reactivación.

Como parte de la reanudación de actividades económicas, se encuentra dentro de ellas, la activación de hoteles categorizados supervisados por especialistas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, debidamente registrados en el Directorio de Establecimientos de Hospedaje.

El rubro hotelero actualmente enfrenta decisiones difíciles, ya que todos comenzaron a tomar medidas para la recuperación de sus actividades,

adaptándose a la nueva normalidad, implementando en sus instalaciones nuevos lineamientos y protocolos sanitarios para la seguridad y tranquilidad de sus huéspedes.

Actualmente el distrito de Lunahuaná, ubicado en la Provincia de Cañete en la región Lima, es un lugar que posee una adecuada oferta turística y hotelera que se ha visto dañada durante la pandemia, cabe destacar que el COVID 19 ha traído consigo profundas consecuencias socioeconómicas, por ende, diferentes empresarios hoteleros se vieron en la situación de tomar medidas y crear estrategias que le permitan mantenerse vigente ante una pandemia de nivel mundial.

Esta no fue la excepción para una de las empresas hoteleras más reconocidas del distrito de Lunahuaná, hablamos de la Confianza Hotel, que tuvo problemas en la etapa del COVID 19 acatando las órdenes del gobierno y cerrando las puertas de su establecimiento y a la vez estando a la expectativa, para cumplir los protocolos de seguridad por los órganos competentes para así reabrir sus puertas, esto tuvo un periodo de 3 meses de inactividad laboral.

Esta inactividad trajo fuertes consecuencias en sus áreas de Administración y Marketing; Recepción; Restaurante y cocina; House keeping y del área de Mantenimiento, por lo cual se tomaron las siguientes medidas: de llegar a un acuerdo con los colaboradores y no aplicar la reducción de personal, para garantizar la permanencia del colaborador en el establecimiento hotelero y no perjudicar económicamente durante los 3 meses de inactividad hotelera, brindándoles la alternativa de poder quedarse dentro del hotel, siendo este un lugar seguro y a las vez se les ofreció alimentación y alojamiento durante la cuarentena, mientras realizaban trabajos reducidos (mantenimiento y limpieza) con horarios reducidos y sueldo acorde a los trabajos realizados.

Al momento de alinearse, cumpliendo con los protocolos y dar inicio a sus labores con huéspedes, la realidad era menor a las expectativas planteada, ya que la ocupabilidad del establecimiento se manejaba a un 70 % de aforo y no al 100 % como antiguamente, sumándose al poder adaptarse con los insumos utilitarios y tener como resultado, la misma eficacia en sus labores antes de la pandemia.

Cabe resaltar que en el transcurso de sus labores se fueron desarrollando otros tipos de problemas, como realizar la desinfección completa de las habitaciones en un tiempo determinado, realizar el check in y check out sin tener contacto cercano

con los huéspedes, preparar los alimentos y bebidas con estrictas medidas de seguridad e higiene, realizar el servicio de atención a los huéspedes con restricciones entre otras cosas, para ello se tomaron nuevas estrategias de gestión hotelera frente al COVID 19, con el fin de poder seguir manteniéndose en una crisis sanitaria que cada día iba acabando con grandes y pequeños negocios. Entonces, junto a la gerencia general, los jefes de área y sus colaboradores diseñaron y ejecutaron estrategias de gestión hotelera, para brindar a sus huéspedes las máximas garantías de seguridad e higiene.

En ello implementó diversas medidas que debieron ser aplicadas por sus colaboradores, personal administrativo, proveedores y huéspedes. La finalidad de estas medidas ha sido prevenir la propagación del COVID 19 en las diferentes áreas del hotel, y mantenerse activo durante la pandemia, ante las medidas más exigentes por los órganos competentes.

La problemática identificada se tradujo en la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló La Confianza Hotel frente al COVID – 19? Asimismo, los problemas específicos fueron, (a) ¿Qué estrategias de gestión desarrolló la jefatura del área de administración y marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19?; (b) ¿Qué estrategias de gestión desarrolló la jefatura del área de recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19?; (c) ¿Qué estrategias de gestión desarrolló la jefatura del área de restaurante y cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19?; (d) ¿Qué estrategias de gestión desarrolló la jefatura del área de house keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19?; y (e) ¿Qué estrategias de gestión desarrolló la jefatura del área de mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19?

La investigación se justifica teóricamente, porque aporta información y conocimientos importantes para futuros estudios de cómo se afrontó y se sigue afrontando actualmente la pandemia del COVID 19 en un establecimiento hotelero.

Por otro lado, con respecto a la justificación práctica, aplica conocimientos que ayuden a mejorar los procesos en los establecimientos de hospedaje a fin de prepararse para una crisis en sus diferentes áreas.

Así mismo la justificación por relevancia social, permite beneficiar no tan solo al gerente general del establecimiento hotelero, si no, también a los colaboradores

de cada área, permitiendo cumplir sus obligaciones familiares como: la canasta familiar y estudios de sus hijos, con lo que ayudo a dinamizar la economía social de la comunidad.

El objetivo general se planteó de la siguiente manera: Analizar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por La Confianza Hotel en tiempos de COVID-19. Como objetivos específicos se han planteado: (a) Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrollada por la jefatura del área de administración y marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19 ;(b) Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrollada por la jefatura del área de recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19; (c) Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrollada por la jefatura del área de restaurante y cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19; (d) Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrollada por la jefatura del área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19 y (e) Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrollada por la jefatura del área de mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19.

II. MARCO TEÓRICO

Hidalgo et al. (2022) en su estudio “Does hotel management matter to overcoming the COVID-19 crisis? The Spanish case”, el objetivo de esta investigación se basó en las estrategias optadas por hoteleros españoles donde puedan contribuir a una recuperación más rápida de la actividad hotelera frente a la crisis de la pandemia del COVID 19, utilizando como método de investigación el recojo de información, que se realizó por medio de correos electrónicos, LinkedIn, seleccionados a por medio de una muestra aleatoria. Teniendo como resultado que es necesario crear y aplicar nuevas estrategias en la gestión de un hotel, marcando diferencia con los competidores, aquí la alta dirección debe entender que la atracción del lugar o sitio no basta en estos años y poder la empresa hotelera pueda recuperarse económicamente, se debe ofrecer servicios novedosos y diferenciados para la mejora de captación de turistas. Finalmente, se requiere atraer turistas que vivan cerca de un hotel permitiendo una complementación de nuevas estrategias y la aceleración de la recuperación económica del hotel

Martínez y Pico (2022) en su investigación “La digitalización en el sector hotelero: una estrategia básica para enfrentar el COVID-19”, planteó como objetivo el analizar las principales estrategias de digitalización utilizadas por las pymes a nivel internacional, en el sector hotelero frente al COVID-19, se utilizó para este estudio la metodología de diagnóstico que permite identificar la problemática durante una crisis, señalando que la aplicación de novedosas políticas de parte del ministerio de turismo en el país colombiano, ayudó en promover la utilización y el acceso a un financiamiento de soporte tecnológico, por medio de un subsidio o crédito que pueda fortalecer a las empresas hoteleras, ocasionando adoptar la tecnología y poder insertarse a un nivel internacional del turismo.

Riska y Ahim (2021) en su estudio “Sharia Hotel Management Strategy in Facing Covid-19 Pandemic (A Case Study of Namira Sharia Hotel Yogyakarta)”, Planteo como objetivo el explorar la estrategia de los hoteles islámicos para mantener el desempeño financiero frente a la pandemia del Covid-19. para esta investigación se empleó un enfoque Cualitativo, donde señalaron que por efectos negativos del COVID 19 se redujeron la llegada de turistas al hotel, lo cual bajan los ingresos

económicos, por consiguiente, el hotel elaboró y aplicó estrategias como la reducción del costo operativo, una adecuada gestión del potencial humano, la unión o trabajo en equipo de hoteles cercanos y el ofrecimiento de nuevas líneas de servicio hotelero.

Díaz (2021) en su investigación “Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la COVID-19 durante la fase de pandemia 1”, planteó como objetivo en realizar un análisis de las estrategias tomadas por los distintos organismos internacionales de turismo y empresas hoteleras del gobierno de Colombia durante la crisis de la pandemia, durante este estudio se empleó una metodología de documentación bibliográfica con la técnica de bola de nieve, teniendo como resultado que en Colombia existió un planeamiento con medidas asumidas por el Estado, que tuvo como foco primordial el ámbito de turismo y del hotelero, mucho antes que la cuarentena se aplique, en caso de no exista un planeamiento que sostenga por medio de su estructura de parte del Estado, con medidas que genere mayor influencia que incluya un subsidio para el ámbito de turismo y se convierte en una estrategia de debilitar la coyuntura negativa del COVID 19, pero existirá hoteles que cerrarán por motivo de quiebra.

Orihuela et al. (2021) en su investigación “Pautas para el diseño de un modelo de gestión hotelera que incorpore la innovación en entidades del Minturen la Habana”, tuvo como objetivo en determinar las pautas para el diseño de un modelo de gestión hotelera que incorpore la innovación en entidades del MINTUR, durante esta investigación fue de tipo descriptiva, con enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa), teniendo como resultado que se requiere el fortalecimiento de una cultura de mejora e innovación permanente, además, desarrollar capacidades, y nuevas estrategias, permitiendo valorar los conocimientos en una adecuada gestión hotelera que debe centrar en cumplir sus metas que son plasmadas en una estrategia, y si no se alcanza las metas relacionadas a la innovación, no se reflejará en el interior del planeamiento de acción elaborado por cada área del hotel según sus necesidades.

Pinargote y Loor (2021) en su estudio “El covid-19 y su impacto económico en las

empresas hoteleras de Manta-Ecuador”, tiene como objetivo conocer las incidencias económicas generadas por el COVID-19 y determinar las alternativas de reactivación para este sector hotelero, considerando la capacidad para enfrentar dicha crisis, en esta investigación se realizó un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo cuantitativo, aplicando la técnica de la entrevista y teniendo como resultado que el turismo en la provincia de Manta no es la adecuada, la medida impuesta sobre la bioseguridad en los hoteles posee parámetros altos, porque las medidas son especiales y logra atraer a los turistas por la percepción de estar en un lugar seguro, los efectos económicos fueron negativos, sin embargo, el COVID 19 agravó una crisis sanitaria y afectó negativamente la economía del sector hotelero, cabe señalar que muchos hoteles presentan dificultades en obtener recursos de corte económico para poder transitar los efectos negativos del COVID 19.

Según Félix y García (2020) en su “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador), tuvo como objetivo Identificar las problemáticas que conmueven al sector empresarial en un destino ecuatoriano en plena crisis sanitaria mundial, en donde se realizó un cuestionario a 272 gerentes de establecimientos turísticos, que representan el 48% de planta total registrada, concluyendo que los efectos del COVID 19 ocasionó en el turismo efectos negativos, pero se debe tomar en cuenta las oportunidades en un replanteamiento del desarrollo del turismo en sitios poco conocidos, a pesar que existen hoteles de cinco estrellas, ello representa una porción pequeña en el turismo del país ecuatoriano con un 80% que abarca hoteles medianos y pequeños en su capacidad. Para volver a laborar después del COVID 19 se necesita aplicación de estrategias con mucha inteligencia y no disminuir su parte de participación en el turismo y transformarse en un negocio más competitivo con un nuevo sitio que proponer a los visitantes.

Avalos y Espinoza (2022) en su investigación titulada “Innovación Tecnológica en el Servicio Turístico de la AA.VV. Crew Perú Travel ante el COVID-19, 2022”, tuvo como objetivo el determinar la innovación tecnología en el servicio turístico de la agencia de viajes, así mismo como en el desarrollo tecnológico, en la producción utilizada y en la comercialización, este estudio fue de tipo aplicada, con un

enfoque cualitativo y de un diseño fenomenológico, obteniendo como resultado que se debe impulsar el sector turístico por medio de plataformas digitales y promociones, y que a la vez dé cumplimiento a cada protocolo sugerido por el Ministerio de Salud siendo accesible al público, con la intención que el turismo se recupere después de lo ocasionado por el COVID 19, es necesario la aplicación de nuevas herramientas digitales donde la marca, servicios y productos puedan llegar a más personas, por medio de las redes sociales en donde se puede apreciar el comentario del turista que ha disfrutado de los servicios.

Dyer (2022) en su investigación titulada “Los cambios en el comportamiento del consumidor de servicios hoteleros a raíz de la pandemia de la COVID-19”, planteó como objetivo el poder conocer los cambios en el comportamiento y en la percepción de los clientes en los servicios hotelero durante la pandemia del COVID 19, durante esta investigación se empleó la metodología de la revisión de literatura con un enfoque integrador, ya que se buscó diferentes autores con respecto al tema de investigación. Teniendo como resultado que los turistas en la actualidad necesitan sentir la percepción del cuidado de la salud, los clientes van a buscar establecimiento que les brinden seguridad y relajamiento, más que de diversión, ya es un indicador que se toma en cuenta por consecuencia del COVID 19, la higiene y la limpieza son dos componentes que el turista valora, y forma parte ahora de la gestión en un hotel que se enfoca en satisfacer la necesidad y el requerimiento del turista, siendo una medida importante de incorporar y de difundir una política de salud dentro del hotel.

López (2021) en su investigación titulada “Gestión de crisis durante la pandemia de la COVID-19 en un hotel de cadena internacional de cinco estrellas en el distrito de Miraflores, Perú, 2021”, tiene como objetivo el poder analizar cómo se realizó la gestión de crisis durante la pandemia del COVID 19 en un establecimiento hotelero de cadena internacional, este tipo de investigación fue básica, con un enfoque cualitativo descriptivo y con diseño fenomenológico, concluyendo que la acción de prevenir y planificar una adecuada gestión frente al COVID 19, fue mínima porque nadie veía venir la pandemia, y en un corto tiempo iba a generar mucho daño y pérdida económica y humana, por consiguiente, el hotel no contaba con un plan de contingencia para un escenario de COVID, más

bien existía planeamientos para sismos o terremotos, se tuvo que realizar capacitaciones para el manejo de protocolos de salud e higiene del hotel y los turistas.

Vigo y Molteni (2021) en su investigación “Estrategias de reactivación y nuevas tendencias del sector hotelero durante la pandemia del Covid-19” tuvo como objetivo el poder identificar estrategias empleadas en la hotelería en esos últimos dos años para enfrentar el COVID 19 y brindar así una nueva perspectiva de cómo tiene que ser los nuevos diseños de experiencias, enfocados en la personalización, satisfacción y seguridad de los huéspedes, se empleó una metodología de revisión de literatura con un enfoque integrado, obteniendo como resultados que la etapa del COVID 19 generó crisis y cambios en diversas áreas de un hotel como la higiene, la infraestructura tecnológica, la conducta del turista, el capital humano, la captación del ingreso y el uso de herramientas de marketing. Asimismo, un cambio que resalta es la aplicación de nuevos parámetros de limpieza y la acción de desinfectar el hotel, siendo una condición importante para el turista.

Castro y Cebberos (2020) en su estudio “Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias de reactivación en Lima, Perú”, planteó como objetivo en dar a conocer cambios operacionales y de gestión generados por la pandemia del COVID 19, así mismo los problemas que han enfrentado en esta crisis en el sector hotelero y turístico a nivel Mundial, esta investigación tuvo un enfoque cualitativo exploratorio, donde se realizaron entrevistas a profundidad a profesionales del sector hotelero con experiencia en gestión. Teniendo como resultado que el sector hotelero fue muy afectado por el COVID 19, porque gran parte de sus ingresos económicos dependen de la afluencia de turistas, en muchos casos se tuvo que dar cierre a hoteles o despedir colaboradores, por lo tanto, con el transcurrir de los meses se tuvo que diseñar y aplicar planes de reactivación, donde figuraba promociones y ofertas para poder atraer nuevamente al turista, respaldado de un protocolo de salud y restricciones, finalmente, se debió crear nuevas estrategias que se pueda adecuar al giro hotelero y poder preservar la empresa en el tiempo.

Por otro lado, La Organización Mundial del Turismo en su publicación titulada “gestión de la COVID 19 en hoteles y otras entidades del sector alojamiento 2020”, Nos da a conocer acerca de las diferentes medidas de protección empleadas por las diferentes áreas de un establecimiento hotelero como es el área de recepción, restaurante, limpieza, mantenimiento, áreas recreativas, gimnasio y entre otras diferentes áreas, con el fin establecer protocolos de prevención para evitar así el contagio. Todo personal del establecimiento hotelero de esta informado de las medidas básicas de protección como: el uso de mascarillas, distanciamiento, limpieza de las habitaciones y el mantenimiento, ventilación y cuidado de las diferentes áreas.

El enfoque teórico sobre la gestión, según (Jordán, 1999), la gestión es la suma de acciones que está constituida por la aplicación de políticas generales para una organización y con ello tomar una decisión orientada a conseguir metas trazadas. Asimismo, (Chiavenato, 2007) señala que la gestión (es el correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización) es un tema importante que busca satisfacer las metas de una entidad, para ello se cuenta con estructuras y se utiliza los esfuerzos del capital humano que dispone la entidad con una correcta coordinación. Está sustentada en la conducción de una empresa bajo un rendimiento eficiente de sus trabajadores y se halla asociado a la importancia de las metas de la empresa (Millán, 2019 citado por De la Cruz, 2022).

El enfoque teórico relacionado al proceso administrativo se refiere al desarrollo del proceso propio de la administración como son el planeamiento, la organización, la dirección y el adecuado control, de acuerdo a (Stoner et al., 1996). Por su parte, (Hernández, 2001) señala que el proceso en la administración es valioso en la gestión y aporta a dirigir una organización

permitiendo la resolución de una problemática que pueda darse en distintos escenarios de tiempo, y con el mencionado proceso se puede garantizar una gestión eficiente.

El enfoque teórico de la competitividad de Porter requiere formular estrategias de corte competitivo, consistiendo en asociar una organización con su entorno,

asimismo, el entorno lo conforma la fuerza social como la económica, siendo un tema relevante el giro o la actividad de la empresa, se considera que es importante el entorno de la organización, porque en un análisis se puede aplicar nuevas ideas para poder elaborar estrategias bastantes competitivas en la entidad (Porter, 1980).

Sobre el enfoque teórico de la capacidad dinámica son las distintas habilidades, procesos, procedimientos, estructuras organizativas, reglas de decisión y disciplinas que permiten la detección y captura de las oportunidades que aparecen en una empresa. Cuando una organización cuenta con una adecuada capacidad dinámica que pueda integrar y reconfirmar de manera continua los recursos en la obtención de una ventaja competitiva en escenarios cambiantes, además, es una conducta que muestra una empresa, la elaboración y aplicación de estrategias empresariales con el fin de conseguir una nueva configuración de recursos cuando el mercado surge, choca, se divide, evoluciona y muere (Priska & Ahim, 2021).

La estrategia de gestión hotelera son medidas que una empresa adopta en un determinado escenario que cambia de forma drástica frente a un evento o contingencia inesperada como puede ser un terremoto o una pandemia (Priska & Ahim, 2021).

Por su parte, (Ropa y Alama, 2022) señala que la estrategia de gestión se sustenta en el aspecto social, psicológico, técnico y económico que se expresa en un plan de trabajo que debe aplicarse en una organización. Asimismo, en las estrategias de gestión hotelera frente al COVID 19 debe identificarse el beneficio y el inconveniente que pueda existir en la aplicación de una estrategia (Choirisa, 2022).

La administración según (Ropa y Alama, 2022), se haya concentrado en la gestión de cada recurso que dispone una empresa y la correcta organización de manera interna de la empresa. La organización como tal en el establecimiento hotelero como objeto de estudio ha sido constante, ya que se empezó a evaluar los protocolos a implementar ya que no se sabía con exactitud si todo lo indagado en su momento iba a funcionar correctamente al momento de ejecutarlo. Según (Hernández y Gomez, 2010), la administración se asocia con el orden, la disposición, la organización de un bien y el desempeño de un cargo con

eficiencia.

El marketing se define como una herramienta que permite una adecuada interacción con los clientes, promocionar un servicio, generar mejores oportunidades y nuevos mercados, generando un crecimiento como empresa (Solano et al., 2022). En la Confianza Hotel, se tenía muy marcado promocionar la desconexión total a través de la experiencia de alojarse en sus instalaciones, pero a medida que llegó la crisis del COVID 19, el marketing giro en su totalidad ya que se empezó a promocionar la seguridad y el cuidado de la salud de los clientes como pilar fundamental. Esto trajo consigo una serie de oportunidades ya que la interacción con los clientes de acorde a esta medida dio como resultados el incremento de las ventas en las reservas. El marketing de acuerdo a (Rodríguez et al., 2020) es una herramienta donde un cliente decide dar su respaldo por medio de las redes, por ejemplo, el marketing se adapta a escenarios sociales donde de manera constante se ofrece productos o servicios cada vez personalizados generando confianza y fidelidad del cliente.

La recepción se halla entre la organización del hotel y el turista o cliente, por ello, debe ser considerado como un componente estratégico y reconocer su valía, dejando de lado la idea que es la primera área que da la bienvenida al cliente (Sánchez y Nuñez, 2012). En la actualidad se requiere que la recepción del cliente sea más personalizada y de mucha calidad en su servicio, haciendo sentir al cliente satisfecho, atrayendo a los clientes y también a los nuevos clientes (Tothova et al., 2022).

Según (Fariñas, 2020) un restaurante en un hotel debe conseguir la inocuidad de sus alimentos, por ello, se debe aplicar protocolos como instrumentos necesarios en las etapas del proceso de la cocina, porque se presenta de manera general problemas de higiene en la manipulación, preparación y el almacén de los productos o alimentos, con ello se busca el aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, por consiguiente, se debe adaptar a normas de salud e higiene en la cocina y el en restaurante.

Según (Zuñiga, 2017) el Housekeeping en un hotel, lo conforma el procedimiento de limpieza interna del hotel como las habitaciones y también espacios externos

del hotel como áreas comunes. Por su parte, (Hotelgest, 2022) señala que el Housekeeping logra por medio de una interfaz amigable, saber cómo va la labor de higiene y limpieza de cada cuarto o habitación, y conocer con estas acciones la mejora de la productividad: No demorar más de lo necesario, no malgastar y desperdiciar los productos, lograr la máxima limpieza sin sacrificar tiempo, ni insumos, lograr la apariencia de habitación nueva y poder informar cualquier necesidad con mucha anticipación para que el turista o cliente se halle satisfecho por el servicio.

Según (D' Alessio, 2004), el mantenimiento es un recurso que ocasiona valor a la organización aportando a los procesos, no participa de forma directa en un procedimiento, más bien apoya mediante tareas secundarias de la organización. Las tareas que establecen metas, adecuadas estrategias y la responsabilidad del mantenimiento, se implanta las mencionadas tareas como el planeamiento del mantenimiento y su respectivo monitoreo, cuyo fin es mejorar la actividad del mantenimiento (Vargas y Aldana, 2016).

Según (Choirisa, 2022) el sector turístico tuvo efectos negativos ocasionados por el COVID 19, perjudicando su economía y sus finanzas, sumando también a sus trabajadores y los turistas, la pandemia logró impactar negativamente el rubro hotelero ocasionando también generar nuevas estrategias de gestión, la demanda de los hoteles bajo, generando que la tarifa y la afluencia de clientes disminuya, se puede citar el caso del país de Indonesia donde decreció su tasa de 40% a un 20% cuando inició la pandemia. Asimismo, el COVID 19 ocasionó temor en los turistas para realizar un viaje o salir a comer, las cuarentenas o bloqueos afecto el rubro hotelero, contribuyendo a un déficit de carácter económico (Sujit et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y es de tipo básica según: Sánchez y Reyes (2017) ya que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos en nuevos campos de investigación, sin un fin práctico, específico e inmediato. Tiene como fin crear un nuevo conocimiento acerca de las estrategias de gestión aplicadas por la Confianza Hotel en tiempos de COVID 19.

El diseño ejecutado en esta investigación es fenomenológico, de acuerdo a (Valderrama, 2019) la finalidad es el descubrimiento de las maneras que las personas comprenden el lugar que lo rodea y el fenómeno específico, como lo experimenta y lo percibe.

El presente diseño nos ayudó a describir y recoger las diferentes experiencias de cada uno de los colaboradores en sus respectivas áreas que desempeñan en la confianza hotel, durante la emergencia sanitaria.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías del estudio son cinco, la que a continuación se menciona con sus respectivas subcategorías.

Administración y Marketing: Es el área encargada de planificar, organizar y gestionar el funcionamiento de cada una de las áreas del hotel, con el fin de poder brindar un buen servicio. Así mismo el área de marketing es el encargado de crear estrategias de ventas promocionales con el objetivo de poder atraer más clientes y hacer que los clientes sean leales a nuestro servicio.

Dentro de esta área se establecieron las siguientes subcategorías de la investigación:

- Reducción del personal
- Plan de marketing
- Reglamento interno
- Oferta y demanda hotelera
- Inactividad hotelera.

Recepción: Es la primera imagen del establecimiento hotelero, donde se encargan de recibir al huésped, asignar sus habitaciones, brindar la información detallada del hotel, realizar cobranza y gestionar el check in y check out de los huéspedes. Se tomaron en cuenta las siguientes sub categorías para la presente investigación:

- Reducción del personal
- Protocolo COVID 19 de recepción
- Orientación, información al huésped

Restaurante y cocina: Son áreas donde se realiza el consumo y preparación de los diferentes platos, postres y bebidas, para satisfacer las necesidades de cada uno de los huéspedes, así mismo es el área donde se mantiene mayor interacción con los huéspedes. Se consideró las siguientes subcategorías para la investigación:

- Reducción del personal
- Protocolo y prevención de COVID 19

House Keeping: Encargada de la limpieza, desinfección y orden de las diferentes áreas del hotel, como de las habitaciones, pasillos, baños y áreas comunes. Las sub categorías establecidas son las siguientes:

- Reducción del personal
- Protocolo de prevención
- Implementación utilitaria

Mantenimiento: Se encarga de asegurar el funcionamiento y el estado de conservación (infraestructuras) de las diferentes áreas como: baños, habitaciones, paredes, instalaciones eléctricas, reparaciones de filtraciones, piscina, pasillos y tuberías de aguas. Se establecieron las siguientes subcategorías de investigación:

- Reducción del personal
- Instructivo de mantenimiento
- Herramientas

La confianza hotel posee las cinco áreas mencionadas anteriormente, las cuales son importantes para el desarrollo de nuestra investigación, ya que nos permitirá recoger la experiencia y perspectivas, de cada encargado de área o jefes de

áreas y sus colaboradores en el tiempo de COVID 19. (Anexo 1 y Anexo 2)

3.3 Escenario de estudio

La investigación estudia el establecimiento La Confianza Hotel ubicado en el anexo de Catapalla a 15 minutos, del Distrito Lunahuaná dentro de la Provincia de Cañete.

Con una trayectoria de 12 años en el mercado hotelero de características particulares, ya que se desarrolla en un ambiente con estructuras a base de cabañas y bungalow que se adapta con la naturaleza del lugar, creando entre los clientes una tranquilidad al momento de alojarse. En ello resalta que es un hotel ecológico y netamente de descanso, antiguamente fue una bodega vitivinícola (1908) donde elaboraban vinos y piscos de forma artesanal, parte de esa antigua bodega se adaptó a la infraestructura hotelera de hoy en día, todo esto se complementa con el servicio personalizado que ofrecen los colaboradores del hotel a sus huéspedes.

Cuenta con las siguientes habitaciones: 6 Cabañas matrimoniales; 7 Bungalows Matrimoniales y 3 habitaciones Cuádruples. Además de ello se suma el uso exclusivo de las siguientes instalaciones como restaurante, bar, zona de fogata, piscina, estacionamiento privado y una boutique donde se podrá encontrar producto con responsabilidad social a base de productos eco amigables.

- Cabaña Matrimonial

Elaborada de un estilo rústico, de madera y cañas tejidas en su techo, adaptándose al ambiente del establecimiento hotelero, perfecta para desconectarse e ideal para compartir un momento especial.

Así mismo esta cabaña consta con lo siguiente: una cama Queen, baño privado con agua caliente y una terraza que permitirá disfrutar de la tranquilidad del lugar a sus huéspedes.

- Bungalows Matrimoniales

Ideal para contemplar los jardines de La Confianza y recibir la frescura que brinda la naturaleza. Las habitaciones cuentan con una cama Queen, un cómodo baño privado completo con agua caliente y terraza, para que los huéspedes puedan descansar plenamente. En estas habitaciones puedes solicitar una cama del tipo comodoy de plaza y media adicional para algún acompañante. (niños y/o

adolescentes)

- Habitaciones Cuádruples

Preciso para compartir en grupos o familias, cerca de los árboles frutales, las habitaciones tienen dos camarotes de plaza y media, cada una cuenta con baño privado completo, con agua caliente y con una terraza donde podrás desconectar del estrés.

Restaurante

La confianza hotel consta con dos áreas de restaurante “El Lagar” que cuenta con una infraestructura tradicional de lo que fue la antigua bodega vitivinícola por los años 1908 el lagar como tal en aquel entonces era un lugar donde se realizaba la famosa vendimia, o el tradicional pisado uvas, este es el restaurante principal y cuenta con una vista espectacular del río cañete.

“El Bodegón” es un ambiente más romántico y acogedor ideal para pasar una velada, este espacio se adapta muy bien al ambiente del hotel, antiguamente fue un lugar de almacenamiento de las botijas con los vinos y piscos en reposo, hoy en día se ha convertido en un pequeño lobby donde dan la bienvenida a los huéspedes y donde se pueden degustar los diferentes platos, postres y cocteles, a base de los ingredientes de la localidad, del distrito de Lunahuaná.

Qinti Boutique

Un espacio dentro del hotel donde puedes encontrar bonitos detalles de todas partes del Perú con un compromiso social y ecológico, manteniendo el concepto del hotel que hacen que la visita de los huéspedes sea una experiencia única.

Premio Travellers’ Choice 2022 a “Lo mejor de lo mejor”

Así mismo en el año 2022 fue premiado a través de la página de TRIPADVISOR como uno de los mejores hoteles, por las buenas recomendaciones adquiridas por los diferentes servicios ofrecidos a sus huéspedes durante su estadía en el establecimiento hotelero.

Este premio reconoce los alojamientos, las atracciones y los restaurantes que obtienen constantemente buenas opiniones de los viajeros y que se sitúan en el 10% de los mejores establecimientos de Tripadvisor durante los últimos 12

meses.

Este premio se les entrega a los negocios que son '**Lo mejor de lo mejor**' en Tripadvisor, aquellos que reciben excelentes opiniones de los viajeros y que se clasifican dentro del 1 % de los establecimientos "más populares en todo el mundo". Esta es la primera vez que un Hotel nacional aparece en esta importante lista que favorece de manera importante al sector hotelero peruano. Al respecto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) destacó el importante reconocimiento obtenido por el Hotel La Confianza, así como el compromiso y resiliencia del sector hotelero nacional y de sus empresarios que incluso en la pandemia, continuaron trabajando buscando el mejor servicio posible para sus clientes, con el cumplimiento estricto de protocolos de bioseguridad. Por otro lado, hay un crecimiento en desarrollo y es la creación de una sucursal en la selva peruana, Tarapoto con las mismas características que hoy en día ofrece La Confianza Hotel. (Anexo 3)

3.4 Participantes

La presente investigación contó con la participación de las diferentes áreas del establecimiento hotelero y nos permitió seleccionar en subgrupos de la población en estudio, representadas por las 5 áreas (Administración y Marketing, Recepción, Restaurante y Cocina, House keeping y Mantenimiento) de La Confianza Hotel.

Los participantes en el estudio lo conforman 16 trabajadores a los cuales se les entrevistó, debido al reducido número de trabajadores se entrevistó a totalidad, y no se realizó ningún tipo de exclusión. Dando inicio con el gerente general, seguido del administrador, jefes de áreas y finalizando con los colaboradores, cada uno con sus respectivas guías de entrevista, en este proceso se realizar entrevistas a profundidad a 6 personas que son los jefes de áreas, administrador y gerente general, y 10 personas serán entrevistados de forma regular, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 Participantes - Hotel La Confianza (2022)

ÁREAS	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CANT
Administración y Marketing	Juan Pablo Zolezzi	Gerente General	1
	Caleb Oviedo Chapilliquen	Administrador	1
Recepción	Kiara Tipiani	Jefa de Recepción	1
	Shantal Pérez	Colaboradora	1
Restaurante y Cocina	Luis Luyo Silvera	Jefe de Restaurante Y Cocina	1
	Jenifer Carbonero Sánchez	Colaborador	1
	José Robles Román	Colaborador	1
	Carla García Quispe	Colaborador	1
	Esteban jara pinedo	Colaborador	1
	Jhanjhayro Sánchez Candela	Colaborador	1
	Miguel Sánchez Pilca	Colaborador	1
	Erick Manuel Luyo Cuzcano	Colaborador	1
Merely Ríos Sánchez	Colaborador	1	
House Keeping	Ayde Yactayo Sánchez	Jefa de House Keeping	1
	Mirian Tueros Montano	Colaboradora	1
Mantenimiento	Raúl Centeno Gutiérrez	Mantenimiento	1
TOTAL			16

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación tiene como técnica la entrevista, la observación y el análisis documentario.

Ya que nos va permitir obtener información directamente del Gerente General, el Administrador, los jefes de Áreas y colaboradores, para así poder analizar cuáles fueron las estrategias de gestión que aplicaron durante la pandemia en el establecimiento hotelero.

Entrevista. La aplicación de las entrevistas se conforma por ítems o preguntas vinculadas a la adecuada selección de cada categoría. La entrevista se relaciona dentro de la actividad cualitativa como una importante herramienta para dar una mejor comprensión de diversos significados o dudas de la persona que realiza la investigación, asimismo, permite el conocimiento profundo de ideas y experiencias de la persona que está frente al investigador (Troncoso & Amaya, 2017).

Observación. Sobre la observación en una secuencia de pasos estricto o riguroso permitiendo el conocimiento directo del objeto de investigación y estudio, posteriormente se describe y se analiza la situación en relación al escenario que se estudia (Bernal, 2016).

Análisis documentario. Según (Bernal, 2016) es la secuencia de pasos, por medio de revisar diversos documentos que son una fuente de información de un determinado objeto de estudio como archivos institucionales, jurisprudencia, entre otros, se inicia con la identificación de diversos documentos que estén disponibles al investigador y que posea información valiosa sobre el tema de estudio, después se clasifica y selecciona los documentos. Los documentos que serán revisados y se evaluará su cumplimiento:

- El reglamento interno de trabajo del hotel La Confianza.
- La actualización del plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a la SARS-CoV-2 R.M.- N°972-2020

Instrumentos

Los instrumentos que será de utilidad en la recolección de información son:

Guía de observación. La guía de observación es una técnica fundamental del enfoque cuantitativo, porque la observación no es solo mirar más bien es la acción de buscar (Sánchez et al., 2021). Para (Cuevas, 2009 citado por Sánchez et al., 2021) en la guía de observación se debe observar y anotar todo lo que uno considere importante, el formato puede ser sencillo como una hoja que se divide en dos, en un lado la anotación descriptiva y en el otro la interpretativa.

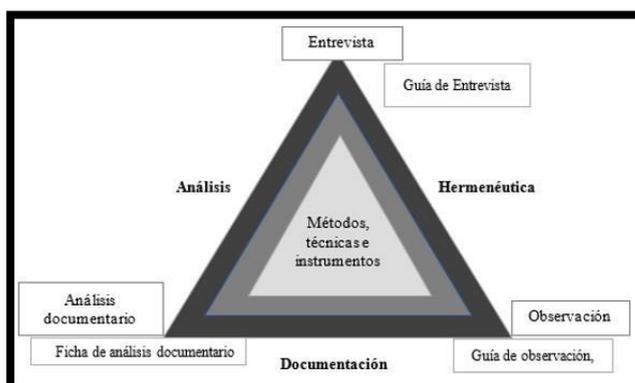
Guía de entrevista. Se emplea un guión de preguntas ordenadas, las preguntas seguirán un orden al ser realizadas. Incluye un guión donde el orden puede ser aleatorio dependiendo del diálogo, puede enfatizar en alguna y puede agregar más preguntas (Guerrero et al., 2017).

Ficha de análisis documental. La ficha de análisis documental es una ficha muy similar a la ficha bibliográfica, pero esta ficha trata sobre documentos, e incluye información como las ideas principales y el lugar de archivo (Arbaiza, 2014).

La ficha de registro permite recolectar datos e información de las fuentes que se están consultando, las fichas se elaboran y diseñan teniendo en cuenta la información que se desea obtener para el estudio; es decir, no existe un modelo estable (Arias, 2020). A continuación, se expone la triangulación entre las técnicas y los instrumentos en el presente estudio.

Figura 1

Triangulación de Métodos, Técnicas e Instrumentos



3.6 Procedimientos

Sobre el desarrollo de recolectar la información se efectúa en todo el proceso de la labor de campo, donde se puede apreciar que el análisis no siempre muestra criterios uniformes, porque en cada estudio requiere una secuencia de pasos de carácter propio (Hernández y Mendoza, 2018).

El procedimiento que se siguió para obtener la información fue: tener primero aprobada la guía de entrevistas por los tres expertos en la materia, seguidamente se inició con la comunicación con el gerente general de la confianza hotel para programar el día, vía llamada telefónica, para iniciar con las entrevistas a los jefes de áreas. Para poder realizar la entrevista con los jefes de áreas tuvo en cuenta la disponibilidad de tiempo del gerente general y de los jefes de áreas, para poder realizar las entrevistas, quedando con el día miércoles 21/12/22 para poder realizar las entrevistas.

A pesar de haber coordinado por vía telefónica, se envió un correo electrónico al gerente general, detallando lo acordado. Al tener la respuesta aprobatoria del gerente general con el día programado, nos trasladamos a las instalaciones de La Confianza Hotel en el horario de la mañana, para iniciar la entrevista con el gerente general y los jefes de áreas.

Para realizar la entrevista a los colaboradores se tuvo en consideración la disponibilidad de tiempo para aplicar las entrevistas, lo cuales nos llevaron tres días, llevándose a cabo en las instalaciones de La Confianza Hotel y en las áreas donde se encontraban (consultándoles la disponibilidad de tiempo para realizar las entrevistas).

Durante el desarrollo de las entrevistas se siguió la guía de entrevista elaborada del cual nos permitió recoger las diferentes informaciones proporcionadas por cada entrevistado, recogiendo así los comentarios y las recomendaciones brindadas. Así también en cada entrevista se complementa con los siguientes:

- Visual (foto y video)
- Auditivo (grabación).
- Texto escrito (Guías de entrevistas y block de notas).
- Expresión verbal y no verbal (respuesta oral y el gesto en la entrevista).
- Narración del investigador (anotación o grabación en la guía de observación).

3.7 Rigor científico

Según (Hernández et al., 2014), el estudio muestra calidad y una adecuada flexibilidad, se da cumplimiento con el rigor científico de credibilidad, un estudio transparente y conforme. El estudio se relaciona con la credibilidad porque existe información y datos importantes que otorgará cada participante por medio de la entrevista, y se respetara sus opiniones, también, se da cumplimiento con el criterio de transferencia porque los resultados que serán obtenidos pueden ser llevados a otro escenario o realidad que exponga las categorías del presente estudio, sobre el criterio de conformidad se cumple porque los datos recolectados en se interpretarán bajo un sustento de lógica y de una alta imparcialidad.

Asimismo, se realizó la validación del instrumento, es decir la guía de entrevista por medio de un juicio de profesionales con experiencia en las categorías y la metodología del presente estudio, donde se pudo comprobar que cada pregunta se relación con principios de claridad, coherencia y lógica, que establece que el instrumento está apto para ser aplicado (Anexo 4)

3.8 Método de análisis de datos

Se inició con las transcripciones detalladas de todas las entrevistas aplicadas en cual se realizó con mayor detalle, como cada contenido que debe ser examinado de forma conveniente. Transcribir es una labor exigente de tiempo, permitiendo a las investigadoras la decisión argumentar la información obtenida, es importante para comprender la problemática, dicha transcripción se realizó en una hoja del programa Microsoft Office Word, de forma ordenada una a continuación de otra.

También se aplicó la categorización y el análisis de los contenidos que permitió la codificación a los entrevistados, según el cuadro de categorización el cual considera las áreas del hotel. De modo que se pudo extraer las ideas o conceptos de forma ordenada que ayudaron a realizar la triangulación de contenido.

Posteriormente se aplicó el método de análisis de contenido recurriendo a la capacidad de interpretación y análisis de las investigadoras, se ejecutó de forma reiterada este método comprendido por lecturas pausadas y profundas de las entrevistas, para ser sometidas a comparaciones, pudiendo encontrar diferencias y similitudes en relación a las respuestas, así mismo hubo diferentes opiniones por parte de cada uno de los colaboradores que ayudó a determinar los objetivos del estudio.

3.9 Aspectos éticos

Se ha considerado los siguientes principios que se respetó para realizar el trabajo de investigación:

La beneficencia: Realizamos una investigación donde se percibió una realidad que estuvo afectando a La Confianza Hotel, durante la pandemia del COVID 19, ya que esa manera se observó el fuerte impacto que género, no tan solo al establecimiento hotelero, sino a las personas que laboran en el hotel, más aún si pasa de manera imprevista.

El trabajo de investigación tiene como objetivo aportar conocimientos, que puedan ser útiles para futuras investigaciones.

Autonomía: Se realizó una investigación lo cual se ha respetado la ética, es por ello que somos autónomas en cuanto a la postura del trabajo.

Justicia: Se ha respetado los resultados obtenidos y se validaron todas las respuestas, siguiendo todos los procesos y así alcanzamos cumplir con los objetivos.

No maleficencia: El presente trabajo de investigación tiene como fin no perjudicar o hacer algún daño al establecimiento o los colaboradores que conforman La Confianza Hotel. Busca aportar posibles beneficios y minimizar los posibles riesgos en acciones eventuales.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación se da a conocer la interpretación de los siguientes resultados a base de la recolección de datos por medio de la entrevista realizadas al Gerente general, administrador, jefes de áreas y colaboradores de La Confianza Hotel.

Con respecto a nuestro primer objetivo, hemos logrado “Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Administración y Marketing” y nuestros principales hallazgos están relacionados a estrategias de adaptación al entorno, buscando superar la problemática que se presentó, como lo fue el Covid.19, durante su periodo de reactivación para poder así dar inicio a sus labores de forma eficaz y segura.

Inactividad hotelera (I.H) / Reducción del personal (R.P) / Plan de marketing (P.M)
/ Oferta y demanda hotelera (O.D.H) / Reglamento interno (R.I)

Ante la emergencia vivida por el COVID -19 , la incertidumbre invadía acción y decisión de la gerencia, se estaba atento a las disposiciones del Gobierno, en ese sentido, el hotel dejó de operar como todos los negocios afectados, esta inactividad hotelera (I.H), al acercarse a los 3 meses de cierre, se hizo más notoria la disminución del presupuesto, la carencia incrementaba, y ante la incertidumbre cada vez más grande, la gerencia toma el riesgo y decide adaptarse al escenario de pandemia y recesión que se vivía.

La primera decisión tomada, fue no acatar o considerar la suspensión perfecta de labores; la gerencia prioriza las buenas relaciones y la conservación de su equipo de trabajo y tomó la decisión de hacer frente y procurar mantener su mercado aperturando su actividad, para ello tomó las siguientes decisiones: De llegar a un acuerdo con sus colaboradores, se les propuso permanecer en el hotel, y realizar trabajos reducidos, priorizando la conservación mantenimiento del hotel, y con un sueldo reducido, compatible con los trabajos (R.P)

“..En ese momento recuerdo que tuvimos una reunión, se dieron diferentes alternativas, una opción fue que el personal pudiera quedarse y hacer la cuarentena dentro del hotel, adicionalmente se les dijo en ese momento... fue....!! hagamos un acuerdo, ya que muchas empresas empezaron a aplicar lo que era la suspensión perfecta, esto era el despido a todos los trabajadores de manera unilateral ósea la empresa los despedía porque no tenía ingresos, por ende no tenían cómo pagar, cosa que no era justo!! los que se queden tendrían alimentación y alojamiento, donde realizarán un trabajo reducido, más que todo de limpieza y mantenimiento , y se les aseguró un porcentaje de sueldo reducido...”

Fuente: Entrevista J.P. Grte Gral. 21/12

Las acciones aplicadas por el gerente general durante la pandemia, demuestra la angustia y la responsabilidad que sintió durante la pandemia, al observar que sus colaboradores se podrían quedar desempleados tras la inactividad hotelera. Al observar que perjudica la situación económica de cada uno de ellos y del hotel, es donde en una reunión, deciden establecer estrategias que beneficien no tan solo a los trabajadores, sino también al establecimiento hotelero, siendo así una forma de apoyo durante esos 3 meses de inactividad.

Después de una reflexión de todo el contexto que se vivía, y para dar inicio a sus labores, después de los 3 meses de inactividad hotelera, se decidió establecer una estrategia de plan de marketing (P.M) la cual permitió cambiar el contexto que se ofrecía anteriormente en sus redes sociales por uno nuevo, donde se cambia la comunicación promocional del hotel priorizando el mensaje de PROTECCIÓN, SEGURIDAD y RESPONSABILIDAD sin abandonar, el concepto principal del hotel, Ecología y Naturaleza.

“...Inicialmente fue un tema de nosotros como establecimiento hotelero enviamos el mensaje “lo seguimos esperando y pronto habrá algún momento de poder reencontrarnos”. Cuando aperturamos, la variable protección y seguridad era lo más importante, más importante que el precio, más importante que el Sol, que la gastronomía, que todo, todo pasó a ser un segundo plano...A través de la comunicación que se reforzaba, que se habían tomado todas las medidas de protección en el hotel para nuestros huéspedes...”

Fuente: Entrevista J.P. Grte Gral. 21/12

Al contar con todos los permisos y licencias por las organizaciones competentes, se empezó a comunicar a través de las redes sociales que estamos listos para poder recibir a nuestros primeros huéspedes en una emergencia sanitaria.

Inicio a promocionarse como un establecimiento seguro y responsable, realizando que el establecimiento cubría la necesidad de seguridad que todos en ese momento buscaban, para ello se dio fiel cumplimiento al plan de marketing, el cual fue comprobado por los huéspedes, que se hospedaron durante el un mes de activación, durante el segundo mes de nuestra apertura , al dar inicio nuestras labores y al conocer nuestros huéspedes que contábamos con todos los protocolos de seguridad, al segundo mes de nuestra apertura, se incrementó nuestra oferta y demanda hotelera (O.D.H) más que otros años anteriores, por lo cual fue necesario hacer el incremento en nuestros insumos de protección y también a la vez en las tarifas del establecimiento.

Al inicio de nuestras actividades las tarifas por alojamiento eran menores a las que normalmente ofrecemos antes de la pandemia, fue una estrategia que se utilizó para empezar atraer clientes, y fue efectiva, ya que, a los siguientes meses, tanto fue la afluencia de huéspedes, se empezó a elevar el precio por alojamiento, uno por la alta demanda que teníamos en reserva y otro por el aforo reducido que manteníamos en tiempo de pandemia.

“.....Aperturamos en julio del 2020, y habiendo aperturado en julio de 2020 con todas estas medidas, sólo tuvimos una diferencia de ventas del 2% menos que julio del año pasado, eso quiere decir que casi recuperamos los niveles del año pasado.....seguimos trabajando con las estrategias muy fuerte en el tema de protocolo, de seguridad.... Se empezó a correr toda la voz, al siguiente mes Agosto tuvimos 4% por debajo de agosto del año 2019 y en septiembre, octubre, noviembre y diciembre, por la importancia de la seguridad y todo, tuvimos un salto de más del 50% ventas por cada mes, que el año anterior.... ¡Y de ahí todo el año 2022 fue muy bueno! La gente de Lima agarró y dijo a dónde me voy cerca de Lima que sea seguro, que no tenga que tener contacto con mucha gente y dijeron acá tienes un espacio libre y amplio..... Aquí es, y aquí voy¡!

Fuente: Entrevista J.P. Grte Gral. 21/12

Unas de las ventajas que tenía La Confianza Hotel al iniciar sus labores, durante el tiempo de pandemia, fue la ubicación de establecimiento, ya que es un lugar alejado de la ciudad, donde no había mucha afluencia de personas, un lugar donde podías desplazarte tranquilamente, sin miedo a poder contagiarte y disfrutar de la tranquilidad del lugar, cumpliendo siempre los protocolos establecidos por el hotel durante su estadía.

Se establecen protocolos en las diferentes áreas, se prioriza la seguridad tanto como para nuestros colaboradores y huéspedes durante su estadía, por lo tanto, se determina acciones y reglamentos internos (R.I) para cada área que fueron estrictamente obligatorio cumplirlos. La ocupabilidad se reduce al 70 % dentro del hotel, Check in se realiza de forma virtual, así mismo los pago por reserva hacían por medio de transferencia y solo una persona podía acercarse de forma presencial a recepción a confirmar su reserva, se limita el alojamiento de niños y ancianos, solo se aceptaban huéspedes con movilidad propia, los check out solo puede realizarlo una persona a la hora de retirarse del hotel.

.....Se optaron todas la medidas de protección, desinfección y cuidado personales en cada una de la áreas, según sus funciones y contactos que tuvieran con el huésped y entre el mismo personal.....Y se puso un mayor énfasis en Hk, atención y recepción.....Atención y recepción había mucho énfasis en desinfección, de transmitir protección al cliente, el tema de aislamiento y las normas.....HK era cuidar al personal, lograr la desinfección y cambiar todo durante la limpieza de la habitación, para cuidar al huésped !!

Fuente: Entrevista J.P. Grte Gral. 21/12

Después de los 3 meses de inactividad hotelera, en el mes de Julio del 2020 La Confianza Hotel reinicia sus labores, con todos los permisos solicitados y los protocolos establecidos para la seguridad y protección no tan solo de sus huéspedes, sino también de sus trabajadores. Durante el mes de julio y con un aforo reducido del 70 % (información proporcionada por el gerente general en la entrevista), la ocupabilidad fue poca durante ese mes, pero al siguiente mes, en

septiembre con las recomendaciones que brindaban nuestros huéspedes, al contar con todas las medidas de seguridad y protección, la ocupabilidad incremento al siguiente mes y así se fue incrementando durante los siguientes meses del año.

El motivo por lo cual escogían a La Confianza Hotel para hospedarse fue por relax, desconexión y así evitar el estrés del encierro durante la pandemia (información proporcionada por el gerente general en la entrevista), al ser un establecimiento alejado y contar con todos los servicios esenciales para realizar trabajos remotos, las reservas por las estadías de nuestros huéspedes fueron más 3 a 4 días, lo cual permitió a los huéspedes poder estar en un lugar no con mucha afluencia de personas y tranquilo.

Finalmente, los cambios que se apreció hasta hoy relacionados con el personal son mejor seguridad para ellos mismos y los huéspedes, en el mes de Julio se incrementó la ocupabilidad y se incrementó el 30 % (información proporcionada por el gerente general en la entrevista) también se incrementó el personal en la reapertura del hotel con nuevos protocolos que más en el área de cocina al principio fue complicado acostumbrarse después se normalizo trabajar con equipos de protección.

Las decisiones tomadas fueron positivas para el Hotel, pensando en el personal y la gestión del hotel, se logró cambiar varios aspectos obviamente el más importante es la seguridad con los protocolos establecidos para el personal y para los huéspedes, y que en situaciones difíciles como fue el COVID 19, varias empresas optaron por reducir personal pero en el hotel se trató de conservar a los trabajadores como parte importante del hotel, y se proyecta a futuro contar con más personal en cada área y difundir más el hotel como responsable y seguro para atraer más huéspedes.

De acuerdo con lo planteado con el primer objetivo específico "Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de administración y marketing" de La Confianza Hotel frente al COVID 19, se pudo identificar las estrategias aplicadas asociadas a que el Hotel se adaptó a las nuevas condiciones laborales relacionadas al COVID 19, en el lapso de reactivación y poder iniciar sus actividades de forma segura y efectiva, también se optó por no reducir el personal y más bien dar hospedaje y alimentación para ellos

en el periodo de la cuarentena, se cambió el concepto de Naturaleza y Ecológico del hotel un hotel responsable y seguro por la coyuntura del COVID 19, respetando íntegramente los protocolos de seguridad establecidos.

Este resultado coincide con el resultado de Hidalgo et al. (2022) porque en los tiempos del COVID 19 los hoteles necesitaron la creación y aplicación de novedosas estrategias en la gestión de un hotel, quedando siempre presente que hay que competir con otros hoteles con nuevas y efectivas medidas de seguridad, mayor oferta diferenciada a los huéspedes para poder acelerar la recuperación económica del hotel, los investigadores Priska y Ahim (2021) indicaron que por efecto del COVID 19 la asistencia de huéspedes se redujo y el hotel diseño y pudo implementar estrategias como reducir costos operativos, y conservar su personal con mayor trabajo en equipo logrando capacitarlos en los nuevos protocolos de seguridad, en la reapertura del hotel se ofreció un hotel cómodo, con nuevos servicios y con una seguridad muy estricta. A diferencia de los otros investigadores Castro y Cebrenos (2020) indicaron que por consecuencia del COVID 19 varios hoteles tuvieron que cerrar y en otros casos se redujo el personal, meses después se diseñó y aplicó los protocolos de seguridad y se ofreció promociones en el hotel para atraer nuevamente a los huéspedes, por consiguiente con la experiencia del COVID 19 siempre una empresa debe crear nuevas y mejores estrategias hoteleras para que el impacto negativo sea menor frente a escenarios como el COVID 19 y poder preservar la empresa en los años. Con lo señalado, es importante reconocer y valorar las estrategias que logro diseñar y aplicar La Confianza Hotel frente al COVID 19, porque cuando la gran mayoría de hoteles cerraban y despedían su personal, La Confianza Hotel pensó más allá, en el sentido que el Hotel nuevamente debía aperturar y debía ser con un giro importante, adoptar medidas de seguridad en sus áreas de trabajo, que cada trabajador aprenda y aplique sus protocolos, atraer nuevamente a sus huéspedes con promociones y ofertas atractivas acompañados de la imagen de un hotel estricto en el cumplimiento de protocolos de seguridad frente al COVID 19, por consecuencia las estrategias de gestión adoptadas fueron adecuadas y pudo contribuir al Hotel, los trabajadores y la atracción de los huéspedes

Estrategias de Gestión en el área de Administración y Marketing



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a nuestro segundo objetivo, hemos logrado “Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Recepción” y nuestros principales hallazgos están relacionados a estrategias de adaptación en el área, buscando superar la problemática que se presentó, como lo fue el Covid.19, durante su periodo de reactivación para poder así dar inicio a sus labores de forma eficaz y segura.

Reducción del personal (R.P) / Protocolo de Recepción (P.R) / Orientación e información al huésped (O.I. H)

El área de recepción fue una de las áreas principales donde se puso mayor énfasis durante la pandemia del COVID 19, ya que es el primer contacto que tienen los huéspedes al momento de hacer una reserva, al ser un área pequeña y al retomar sus labores, no fue necesario una reducción de personal (**R.P**), ya que normalmente solo fue una colaboradora que desempeñó sus actividades en esa área.

“.....No hubo reducción del personal, ya que normalmente siempre fue una recepcionista en el área, lo que normalmente se hacía fue que la administradora, apoyaba, cuando era necesario, por lo mismo que el hotel cuenta con pocas habitaciones, y durante la pandemia sólo se llegó a tener una ocupabilidad 70 % de reserva...”.

Fuente: Entrevista K.H.T Jefa Recepción. 21/12

Según lo solicitado por los órganos competentes y al tomar la decisión de reapertura las labores como establecimiento hotelero, se decidió establecer protocolos de prevención en todas las áreas, el área de recepción no fue ajeno a ello, al contrario, se estableció un protocolo de recepción (P.R) que fue de manera obligaría cumplirla, ya que es el área que tiene el primer contacto con huéspedes.

.....Si se aplicaron de forma constante y estricta con cada uno de los huéspedes desde el momento que realizaban su ingreso al hotel. Y fueron efectivas durante todo el tiempo de la pandemia, hasta la actualidad se siguen empleando aun, como algunas no según lo establecido por el gobierno”

Fuente: Entrevista K.H.T Jefa Recepción. 21/12

Para la tranquilidad y seguridad de los huéspedes durante su estadía, el área de recepción cumplió rigurosamente cada paso del protocolo establecido brindándoles la información y orientación (I.O) necesaria, como a la hora de realizar su Check in, durante su estadía y posteriormente a la hora de realizar su Check out.

“Desde el momento que los huéspedes, realizaban sus reservas, se les brindaba la información necesaria, acerca de los protocolos establecidos por el hotel, con el fin de que ellos estén informados. Se aceptaban huéspedes solo con movilidad propia, no se aceptaban niños menores de 3 años y ni adultos mayores de 60 años a más. Todos estos protocolos fueron establecidos con el fin de proteger no tan solo a nuestros huéspedes, sino también a nuestros colaboradores.

Fuente: Entrevista K.H.T jefa Recepción. 21/12

Durante el inicio de sus labores la Confianza Hotel, tomó medidas estrictamente establecidas, por la seguridad y protección de cada uno de sus huéspedes, prohibiendo el ingreso de huéspedes que tengan niños menores de 3 años, ya que ellos no presentaban sintomatología, no toleraban mantener el uso de mascarillas, el distanciamiento y el uso del alcohol para desinfección. Así mismo no se permitía el ingreso de adultos mayores de 60 años a más, porque eran más

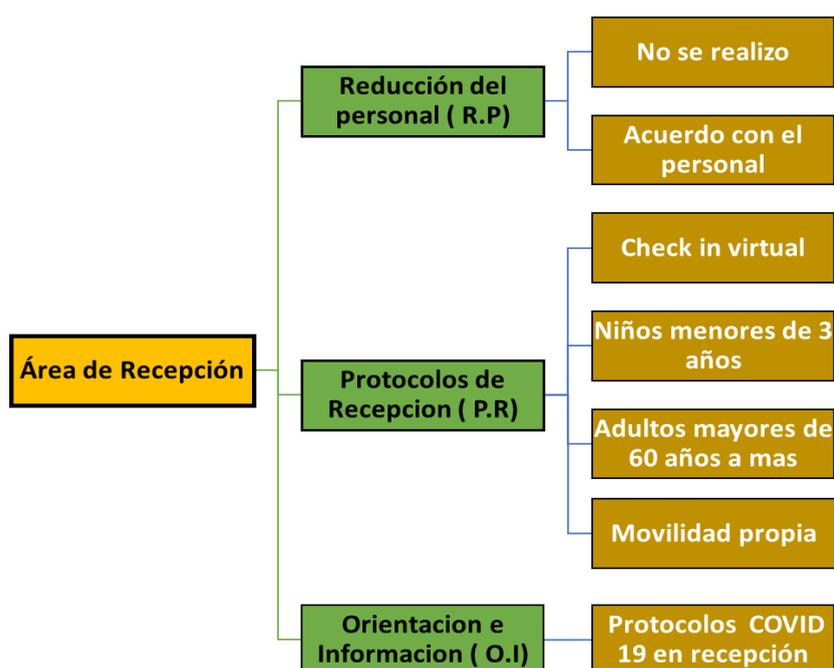
propensos al contagio y sólo aceptaban huéspedes con movilidad propia, ya que así evitaban tener contacto con otras personas durante su traslado al hotel.

Al ser el primer contacto con los huéspedes desde su llegada al hotel, recepción tuvo la obligación de orientar a los huéspedes durante su estadía, brindándoles toda la información necesaria antes y durante la realización de sus reservas por medio de las páginas web, así mismo las forma de pago fueron realizada por transferencias y link de pagos, para evitar la manipulación de efectivo y tarjetas al momento de realizar cobranzas durante el check in - check out, fue el medio más utilizado durante la pandemia del COVID 19, fue la manera más accesible y rápida en la cual los huéspedes podrían hacer su reserva, evitando el mayor contacto posible. Al observar la alta ocupabilidad en las reservas durante la pandemia, por la seguridad del establecimiento, colaboradores y huéspedes, se incrementó las tarifas, con la finalidad de mantener la protección de cada uno de nuestros huéspedes y calidad en nuestros servicios.

De acuerdo con lo planteado con el segundo objetivo específico “Identificar las estrategias de gestión aplicadas por la jefatura del área de Recepción” de La Confianza Hotel frente al COVID 19, se logró identificar que en el área señalada no existió reducción del personal aquí solo estaba una recepcionista y en su ausencia había apoyo de la administrativa. Además, los protocolos por COVID 19 fueron aplicados estrictamente e informados tanto a los colaboradores como a los huéspedes. Un claro ejemplos fue el no admitir a niños menores de 3 años, porque no presentaban sintomatología y fueron poco tolerables al uso permanente de mascarillas, al distanciamiento y al uso del alcohol para desinfección; así también no se admitió a adultos mayores de 60 años porque eran más propensos a contagio y no solo se aceptaban a huéspedes con movilidad propia, porque era una forma de garantizar el no contacto con otras personas, hasta llegar al establecimiento hotelero (Esta información fue recogida en la entrevista realizada a la jefa de recepción). Este resultado coincide con el resultado de Félix y García (2020) porque las consecuencias del COVID 19 ocasionó efectos negativos, pero se tiene que tener en cuenta la oportunidad del hotel para poder replantear el desarrollo del turismo, porque después del COVID 19 el hotel debe estar preparado para asumir y aplicar nuevas estrategias debido a la coyuntura de la

pandemia para no reducir la participación del hotel en el mercado y ser aún más competitivo en la nueva normalidad. Con lo señalado, es importante tomar en cuenta que a pesar que gran parte del rubro hotelero tuvo serios inconvenientes no solo en Perú también a nivel mundial se adoptaron estrategias idóneas para poder preservar la gestión del hotel como no despedir al personal, aplicar los protocolos del COVID 19 y la difusión a los colaboradores y clientes del hotel. Por otro lado, el jefe de recepción durante la entrevista manifestó, que la estrategia de gestión en su área de gestión fue óptima ya que complican con la protección de sus colaboradores y sus huéspedes, permitiendo dar un buen servicio.

Estrategias de Gestión en el área de Recepción



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a nuestro tercer objetivo, hemos logrado “Identificar las estrategias de gestión desarrolladas por la jefatura del área de Restaurante y Cocina” nuestros principales hallazgos están relacionados a estrategias de adaptación en el área, buscando superar la problemática que se presentó, como lo fue el Covid.19, durante su periodo de reactivación para poder así dar inicio a sus labores de forma eficaz y segura.

Reducción del personal (R.P) / Protocolo y prevención de COVID 19 (PPC)

Siendo el área con mayor afluencia de colaboradores, por las diferentes labores y actividades que desempeñan, el área de restaurante y cocina se divide en 2 zonas, la zona de atención al cliente donde los meseros desarrollan sus funciones de servicio teniendo un contacto cercano con los huéspedes, es por ello que seguidamente después del área de recepción, este grupo de colaboradores aplicó los protocolos de forma más severa, desde el ingreso de los huéspedes al hotel hasta su salida, cabe mencionar que el lugar donde se sirve los alimentos y bebidas son al aire libre, sobre todo su restaurante principal EL LAGAR, es por ello que en esta zona de atención al cliente no se aplicó una reducción de personal (R.P).

Todo lo contrario, ocurría en la zona de cocina que es un espacio totalmente cerrado y sin mucha ventilación, aquí sí se aplicó una reducción de personal por medidas de protección, y así mantener a todos sus colaboradores y evitar así posibles contagios durante la pandemia, lo cual causo mucho más trabajo en la zona de cocina.

No se aplicó reducción de personal en el área de restaurante, pero en el área de cocina sí, ya que el lugar donde laboran los colaboradores de cocina sí es un área cerrada y con poca ventilación, Es por ello que se les ofreció poder seguir en el hotel con alojamiento y alimentación, realizando trabajos de mantenimiento y limpieza, con un sueldo reducido.”

Fuente: Entrevista L.L.S Jefa Restaurante y Cocina. 21/12

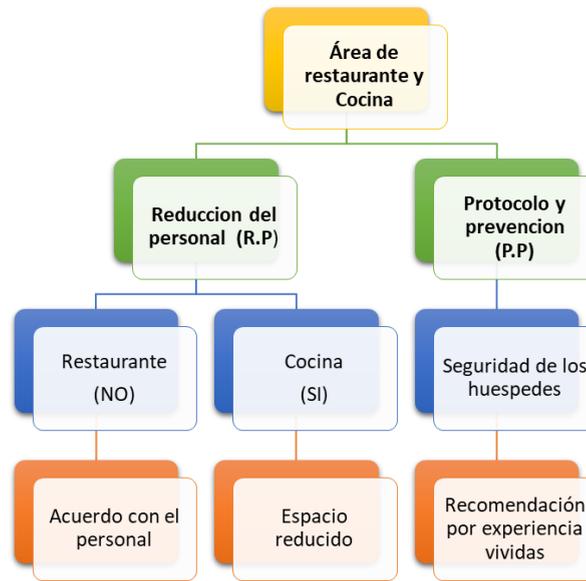
Al momento de retornar las labores oficialmente en el mes de julio del 2020, el área de restaurante y cocina tenía como objetivo principal brindar seguridad a los primeros huéspedes que visitaban el establecimiento hotelero, esto con la finalidad de generar buenas recomendaciones a través de las experiencias vividas. Una buena atención por parte de los meseros con nuevos reglamentos a seguir desde la toma de pedido hasta el momento de desinfectar la mesa para el siguiente comensal, esto fue posible a los protocolos y prevención del covid 19 (P.P.C)

“Si, se aplicó a base de desinfección constante, uso de mascarillas, guantes, alcohol gel, uso de amonio cuaternario, cintas de desinfección y control de temperatura estrictamente. Si fueron eficientes ya que ningún personal en la primera etapa no tuvo contagio alguno”.

Fuente: Entrevista L.L.S Jefe Restaurante y Cocina. 21/12

De acuerdo con lo planteado con el tercer objetivo específico Identificar las estrategias de gestión aplicadas por la jefatura del área de Restaurante y Cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19, se pudo identificar que no existió reducción del personal en el área de restaurante y más bien en el área de cocina si presentó reducción del personal por ser un área pequeña con poca ventilación, se ofreció a los colaboradores seguir laborando brindándoles hospedaje en el periodo de cuarentena, asimismo, se aplicó el Protocolo y prevención de COVID 19 mediante la desinfección constante, uso de mascarillas, guantes, alcohol gel, uso de amonio cuaternario, cintas de desinfección y control de temperatura estrictamente. Si fueron eficientes ya que ningún personal en la primera etapa no tuvo contagio alguno (Esta información fue recogida en la entrevista realizada al jefe del área de restaurante y cocina). Este resultado coincide con el resultado de Vigo y Molteni (2021) porque en el periodo del COVID 19 ocasionó crisis y cambios en la totalidad de áreas en un hotel, básicamente en la higiene, el aspecto tecnológico, el comportamiento del turista y que el colaborador pueda aplicar los protocolos de salud de la mano con los nuevos requisitos de limpieza y tener siempre el espacio del hotel desinfectado que es una condición indispensable para el cliente. Con lo mencionado en los tiempos del COVID 19 los hoteles deben adoptar medidas sobre la seguridad en salud, tanto en su espacio físico y que cada colaborador pueda aplicarlo y difundirlo a los clientes con efectividad para evitar posibles contagios que afecte su salud y también baje el prestigio de seguridad del hotel. Es por ello que en esta área jugó un papel muy importante la dimensión del lugar de trabajo y la ventilación que presentó, por consiguiente, en el área de cocina hubo reducción de personal por las características mencionadas.

Estrategias de Gestión en el Área de Restaurante y Cocina



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a nuestro cuarto objetivo, hemos logrado “Identificar las estrategias de gestión desarrolladas por la jefatura del área de House Keeping” nuestros principales hallazgos están relacionados a estrategias de adaptación en el área, buscando superar la problemática que se presentó, como lo fue el Covid.19, durante su periodo de reactivación para poder así dar inicio a sus labores de forma eficaz y segura.

Reducción del personal (R.P) / Protocolo de prevención de COVID 19 (PPC) / Implementación utilitaria (I. U)

Siendo un establecimiento hotelero con pocas habitaciones, no fue necesario realizar reducción del personal (R.P), se mantuvieron con ambas colaboradoras durante la pandemia del COVID 19, durante las actividades que realizaban para la limpieza de las habitaciones, fueron más estrictas, para evitar así posibles contagios

No se redujo personal, seguimos trabajando ambas en el área, pero ahora las cosas cambiaron, ambas ingresamos a las habitaciones a la hora que realizaban su check out, ya que se tomaba más tiempo para hacer una buena desinfección en la habitación, normalmente siempre se realiza la limpieza de

las habitaciones, una por cada habitación, pero ahora por protocolo era necesario ingresar ambas y hacer un limpieza y desinfección más profunda”.

Fuente: Entrevista A.C.G Jefa HK. 21/12

Al tener mayor riesgo de contagio al realizar las desinfecciones de las habitaciones, se establecieron de manera obligatoria y estricta, protocolos de prevención (PP) para proteger al personal y huéspedes durante su estadía.

“Se aplicaron de manera estricta y constante durante la limpieza de las habitaciones, con fin de evitar el contagio, no tan solo a los huéspedes, sino al personal que labora en el establecimiento. Y si funcionaron, ya que, durante el tiempo de la pandemia, no hubo ningún contagiado. Durante el transcurso de pasar de los días si se realizaron modificaciones más que todo en la limpieza de las habitaciones, como se usaban pequeñas cantidades de lejía, toallas y sábanas se secaban al sol, lo cual ayudaba a una buena desinfección”

Fuente: Entrevista A.C.G Jefa HK. 21/12

Fueron el área más propensa al contagio, ya que la funciones que desempeñan es el desinfectar en su totalidad todas las habitaciones del hotel. Al contar con esa responsabilidad tan grande han tenido que cumplir estrictamente los protocolos de prevención como: como la utilización de doble mascarillas, lentes oculares, guantes, el uso de insumos utilitarios y detergentes, para su protección y de los huéspedes, aunque no se le facilitó mucho por tipo de trabajo que realizan, pero por protección tenían la obligación de usarlos.

Los productos adquiridos durante la época de la pandemia fueron el complemento perfecto para realizar la limpieza, desinfección y mantenimiento de las habitaciones, en ello resalta el uso constante del amonio cuaternario, mascarillas, protección ocular, guantes y alcohol, sumándole a los implementos comunes (lejía, detergentes y ambientadores). (I.U)

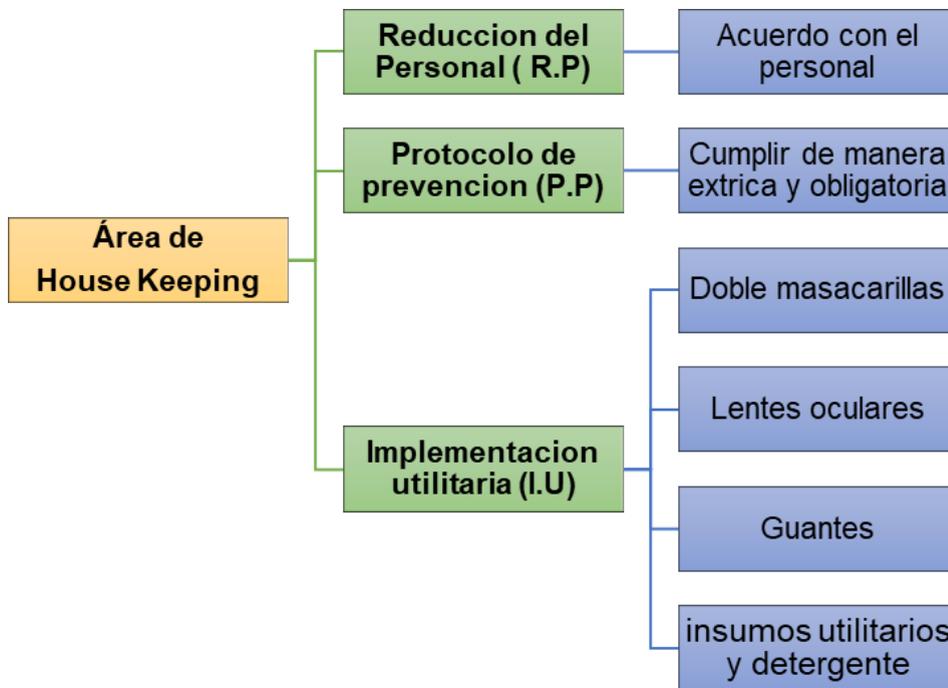
Durante la pandemia los más utilizado para la limpieza de las habitaciones y otras áreas del hotel, fue el amonio cuaternario para una desinfección total, así mismo se nos brindaron mascarillas, alcohol, limpiadores y guantes desechable, lo cual nos ayudaron para una buena desinfección y así no poder contagiarnos.

Fuente: Entrevista A.C.G Jefa HK. 21/12

De acuerdo con lo planteado con el cuarto objetivo específico Identificar las estrategias de gestión desarrolladas por la jefatura del área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19. Se pudo identificar que no existió reducción del personal, continúa a cargo de dos colaboradoras, pero con los siguientes cambios: ambas colaboradoras ingresan a las habitaciones a la hora que se realiza el check out, ya que se tomaba más tiempo para hacer una buena desinfección en la habitación, normalmente siempre se realizaba la limpieza de las habitaciones una por cada habitación, pero ahora por protocolo era necesario ingresar las dos colaboradoras y hacer una limpieza y desinfección más profunda, considerando el tiempo y los insumos que se utilizaban para realizar dicha labor . Además, otras de las estrategias identificadas era consultar a los huéspedes si requerían el mantenimiento o retoque de la habitación, ya que la mayoría se hospedaba por más de dos días, el cual un 50 % aprobaba el ingreso para el realizar el retoque, así como el otro 50% no lo solicitaba, se aplicó el protocolo del COVID 19 y también se difundió a los clientes, en la limpieza se utilizó generalmente el amonio cuaternario para una desinfección total del hotel. Este resultado coincide con el resultado de Dyer (2022) porque en los tiempos del COVID 19 la conducta del cliente respecto al servicio hotelero cambio, porque ahora requieren sentir el cuidado de su salud por efecto del COVID 19, donde la limpieza y la higiene son temas que valora mucho el cliente, y es un componente de la gestión del hotel orientado a la satisfacción del cliente, siendo una medida valiosa en su aplicación y difusión de su política de seguridad y salud dentro del hotel. Con lo señalado los hoteles deben adaptarse a los cambios de su plan de limpieza y desinfección del hotel en su totalidad, porque la coyuntura del COVID 19 lo exige y los clientes buscan un ambiente donde descansar y sentir que su salud está protegida en ambientes desinfectados y con un personal responsable en el cumplimiento de los protocolos del COVID 19. Tal como se llevó a cabo en la

confianza hotel, por los cambios de las rutinas en la limpieza e incremento de insumos para la desinfección de las instalaciones, el cual fue evidenciado y valorado por los huéspedes, por medio de sus recomendaciones y el incremento del retorno a las instalaciones al establecimiento, ya que sentía que cuidaban su salud.

Estrategia de Gestión en el Área de House Keeping



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a nuestro quinto objetivo, hemos logrado “Identificar las estrategias de gestión desarrolladas por la jefatura del área de mantenimiento”, nuestros principales hallazgos están relacionados a estrategias de adaptación en el área, buscando superar la problemática que se presentó, como lo fue el Covid.19, durante su periodo de reactivación para poder así dar inicio a sus labores de forma eficaz y segura.

Reducción del personal (R. P) / Instructivo de mantenimiento (.IM) / Herramientas (H)

Antes de la época de la pandemia, se tenía proyectos de mejora en las diferentes áreas del hotel, por cual se contrató personal para desempeñar esas labores, y

cuando da inicio a la pandemia del COVID 19, se paraliza estos trabajos se realizó reducción del personal (R. P.), quedando así a cargo un colaborador, para los mantenimientos respectivos.

“Si, se redujo personal, por lo cual el único sé que quedó trabajando fue el jefe del área, y perjudicó mucho, ya que ambos trabajaban de la mano y no se pudo concluir con obra pendientes”

Fuente: Entrevista R.C.G Jefa Mantenimiento. 21/12

Para tener un trabajo eficiente, como resultado en el área de mantenimiento durante la pandemia, fue necesario contar con un instructivo de mantenimiento (I.M) para desarrollar los trabajos más exigentes con esfuerzo físico.

Fue aplicado de manera estricta y de manera constante, en las diferentes zonas del hotel como piscinas (diario), tanques aguas(semanal), grupo electrógeno (diario), jardines (semanal), para la seguridad de nuestros huéspedes y colaboradores”

Fuente: Entrevista R.C.G Jefa Mantenimiento. 21/12

Cada herramienta (H), pasaba por una estricta desinfección, antes y después de ser utilizado, con la finalidad de evitar contaminación al momento de desempeñar sus funciones

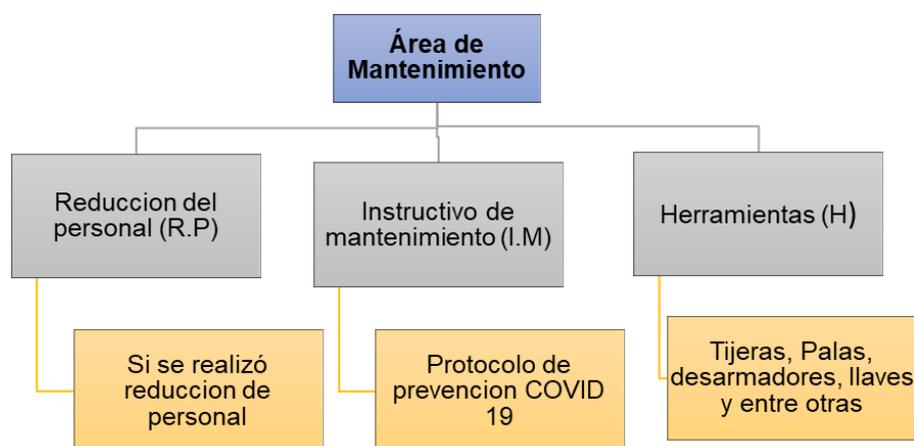
“si contamos con todo lo necesario para cumplir con nuestras funciones en el área (tijeras, palas, barretas, compresoras, desarmadores, alicates, llaves y entre otras) y con respecto a nuestra seguridad durante la pandemia como: mascarillas, lavado de manos constantes, alcohol gel y la utilización de amonio cuaternario constante para la desinfección en las habitaciones.”

Fuente: Entrevista R.C.G Jefa Mantenimiento. 21/1

De acuerdo con lo planteado con el quinto objetivo específico Identificar las estrategias de gestión desarrolladas por la jefatura del área de Mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19. Se logró identificar que, si existió

reducción del personal, donde se quedó trabajando el jefe del área, y perjudico mucho, ya que con el otro colaborador trabajaban de la mano y no se pudo concluir con obras pendientes, además, el instructivo de mantenimiento fue aplicado de manera estricta y constante, en las diversas zonas del hotel como piscinas (diario), tanques aguas(semanal), grupo electrógeno (diario), jardines (semanal), para la seguridad de los huéspedes y colaboradores, asimismo, se cuenta con las herramientas necesarias para las funciones de mantenimiento y equipos de protección para la prevención del COVID 19. Este resultado coincide con el resultado de la Revista “Gestión de la COVID 19 en hoteles y otras entidades de alojamiento” (2020) Donde nos da a conocer la estrategia utilizada en el área de Mantenimiento y las medidas básicas de protección y las precauciones a seguir contra la COVID-19. Al cumplir sus funciones en su área de trabajo, tomando en cuenta los implementos de protección y las diferentes actividades que realizan, Con lo señalado se evidencia que el hotel debe implementar los protocolos sobre prevención del COVID 19 que lo llegó a aplicar La Confianza Hotel, pero gran parte de hoteles en el territorio peruano no pudieron hacerlo, porque también se necesita otros recursos, para la protección y seguridad de nuestros huéspedes,

Estrategia de Gestión en el área de mantenimiento:



Fuente: Elaboración Propia

En el procedimiento del presente trabajo de investigación sobre Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022, se pudo evidenciar en la práctica la teoría relacionada al proceso administrativo, según (Hernández, 2001) es importante que una empresa que aspira a desarrollarse y ser sostenible en el tiempo se enmarque en el proceso en la administración hacia su gestión en este caso a la gestión hotelera donde se pudo dirigir la empresa con organización logrando la resolución de la problemática que trajo el COVID 19 y con el mencionado proceso se pudo garantizar una gestión efectiva. Además, sobre las estrategias Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, se relaciona con la teoría de la competitividad de Porter, porque en los tiempos del COVID 19 se necesitó diseñar, formular y aplicar estrategias competitivas que pidió la coyuntura del COVID 19 relacionada a bioseguridad de los colaboradores y para los clientes, donde se evidencio la asociación del hotel con su entorno, queda claro que el entorno (espacio físico, colaboradores y clientes) son parte de la fuerza social como la económica, siendo importantes en la actividad del hotel, es valioso el entorno del hotel porque en el análisis se puede diseñar y aplicar nuevas y mejores ideas en la elaboración de estrategias competitivas.

Finalmente, el estudio se relacionó con la teoría de la capacidad dinámica ya que La Confianza Hotel logró cambiar y evolucionar a través de las estrategias que aplicaron en plena la crisis sanitaria .Además de ello, la integración y reconfirmar de manera constante los recursos para obtener una ventaja competitiva en escenarios cambiantes como lo fue el COVID 19, la conducta que mostró La Confianza Hotel, con el fin de conseguir una nueva configuración de recursos fue aprovechar los tipos de capacidad dinámica, (1) detectar las oportunidades y amenazas, (2) aprovechar las oportunidades,(3) mantener, cambiar y hacer crecer los activo de la empresa, cuando el mercado fue afectado por consecuencias y la coyuntura del COVID 19.

V. CONCLUSIONES

Primera. La jefatura del área administración y marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19, fueron las adecuadas centrándose en desarrollar una buena organización, priorizando el bienestar de sus colaboradores y teniendo el compromiso con el establecimiento durante estos tres meses de inactividad hotelera. La estrategia fue llegar a un acuerdo ofreciéndoles: trabajos reducidos de mantenimiento y limpieza, un sueldo reducido, alojamiento y alimentación, y no aplicar reducción del personal. Se cambió el concepto de Naturaleza y Ecológico, por un hotel responsable y seguro respetando de manera estricta los protocolos de seguridad establecidos.

Segunda. La jefatura del área recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19, fueron apropiadas, priorizando la protección y seguridad de los huéspedes, desarrollando como estrategia el potenciar sus reservas (check in y check out) por plataformas digitales, brindando la información necesaria durante su reservas como: No se aceptaban niños menores de 3 años, porque no presentaban sintomatología y no eran tolerables al uso de mascarillas permanente; no se aceptaban adultos mayores de 60 años a más, porque eran más propenso al contagio y solo se aceptaban huéspedes con movilidad propia para evitar contacto con personas en el trayecto.

Tercera. La jefatura del área restaurante y cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19, fueron las adecuadas, contando con colaboradores comprometidos en sus funciones, aplicando los protocolos de seguridad y desarrollando como estrategia que se no realizó reducción de personal en el área de restaurante, pero si en el área de cocina, ya que cuentan con un ambiente reducido y poco ventilado. Se aplicó de manera estricta y obligatoria los protocolos de prevención como: el uso de doble mascarillas, lentes oculares, tocas, guantes, cinta de desinfección para las mesas, la toma de temperatura, uso del alcohol en gel y la aplicación constante del amonio cuaternario para la desinfección, así mismo se brindaron las indicaciones correspondientes a cada huésped sobre los protocolos de prevención durante su estadía.

Cuarta Se concluye que las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19, fueron las adecuadas, aplicando los protocolos de prevención del COVID 19, enfatizando el uso de los nuevos implementos utilitarios para la protección y seguridad solicitada, obteniendo un trabajo eficaz en el área. Identificando como estrategias, que no hubo reducción del personal, al contrario, permanecieron laborando de manera grupal, para una desinfección a profunda, teniendo el compromiso de los colaboradores de cumplir las medidas de protección y seguridad, obteniendo como resultados no hubo contagio de los colaboradores que estuvieron más expuestos de acuerdo al trabajo que desempeñaban.

Quinta. Se concluye que las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19, fueron las adecuadas, ya que se aplicó los protocolos de prevención del COVID 19 a base de los manuales establecidos, para un mejor desarrollo en el área a laborar, para así tener un trabajo con resultados positivos. También se destaca el hecho de contar con personal comprometido, sumado a que, si se redujo un colaborador, pero no fue impedimento en conseguir los objetivos del hotel.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se debe dar un diseño de un plan de contingencia para hechos negativos como el COVID 19 u otros sucesos de gran impacto, para prevenir la reducción de la actividad del hotel, y el costo económico que conlleva. Esta primera recomendación aplicaría en el área administrativa ya que, en ella, inicia la organización de la demás área que tienen a su cargo.

Segunda. Se debe aplicar un comité de crisis, con apoyo de la plana jerárquica de la organización de la Confianza Hotel, donde se activará inmediatamente frente a un indicio o cuando se confirme mediante noticias que genere una posible pandemia u hecho catastrófico, de tal forma que se ejecuten monitoreo de la información de la noticia y se pueda tomar la decisión de activar un plan de acción idóneo.

Tercera. Se recomienda por medio desarrollar un liderazgo acompañado de ejecución de estrategias relacionadas a la visión y misión de la Confianza Hotel, donde lo aprendido y desarrollado en la etapa del COVID 19 es importante para poder gestionar una situación negativa como la pandemia y que el hotel siga en la línea de competitividad, aprovechando al máximo los recursos humanos con los que cuenta, e incentivar y formar a nuevos líderes que sean capaces de potenciar y brindar alternativas de soluciones a ciertas situaciones de gravedad. Ello se aplica directamente a los jefes de cada área del establecimiento hotelero.

Cuarta. Se recomienda una comunicación permanente y de manera horizontal, promover la comunicación de todas las áreas de la Confianza Hotel de la mano con el trabajo colaborativo, se debe continuar con la implementación de planes motivacionales para los trabajadores y reconocer el logro durante la secuencia de la respuesta frente a una situación negativa como lo fue el COVID 19, asimismo, se debe contar con una gestión efectiva del recurso humano de la Confianza Hotel y del huésped, considerando la opinión de la calidad desde la visión del colaborador y del huésped, se debe considerar la retroalimentación de cada parte señalada.

Quinta. Se recomienda afianzar las prácticas y aplicar los protocolos de bioseguridad para la prevención del COVID 19 en todas las áreas de la Confianza Hotel, aplicándose principalmente en el área de mayor contacto con los huéspedes, (Recepción, Restaurante y Cocina, House Keeping) con la finalidad que los huéspedes se sientan seguros durante su estadía en el hotel.

REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Arias, L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
- Avalos, B., & Espinoza, K. (2022). *Innovación Tecnológica en el Servicio Turístico de la AA.VV. Crew Perú Travel ante el COVID-19, 2022*. (Tesis de grado), Perú: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90086/Avalos_MBA-Espinoza_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Castro, M., & Cebreros, M.(2020). *Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias de reactivación en Lima, Perú*. (Tesis de grado) , Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654052/Castro_MM.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8 ed.). Mcgraw-hill Interamericana.
- Choirisa, S. (2022). The impact of the Covid-19 pandemic on the hotel industry in indonesia. *Economics, Management and Sustainability*, 7(1), 86-94. <https://jems.sciview.net/index.php/jems/article/view/172/102>.
- D' Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción* (2 ed.). Pearson Prentice Hall.
- De la Cruz, E.(2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 16040 Mariano Melgar Distrito Las PiriasJaén*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78157/De%20La%20Cruz_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Díaz, M. (2021). Análisis de las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la COVID-19 durante la fase de pandemia1. *Turismo y Sociedad*, volumen 29, 183-199. <https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>.

- Dyer, A. (2022). *Los cambios en el comportamiento del consumidor de servicios hoteleros a raíz de la pandemia de la COVID-19*. (Tesis de pregrado), Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658575/Dyer_RA.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Fariñas, F. (2020). Gestión en restaurantes, basada en los prerrequisitos del sistema APPCC. *Turismo y Sociedad*. 30, 71-92. <https://doi.org/10.18601/01207555.n30.04>.
- Félix, A., & García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Localización: Revista Internacional de Turismo, volumen 4, número 1, 79-103*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7483989>.
- Guerrero, F., Oliva, M., & Ojeda, G. (2017). Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. *Rev Gaúcha Enferm*. 38(2), 1-5. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.67458>.
- Hernández, J., & Gomez, D. (2010). Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería. *Esc. Anna Nery* 14 (3), 625-632. <https://doi.org/10.1590/S1414-81452010000300027>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A.
- Hernandez, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill education.
- Hernández, M. (2001). *El control de gestión empresarial. Criterios para la evaluación del desempeño*. ISPJAE.
- Hidalgo, A., Barroso, M., Nuñez, J., Turrión, J., & Velásquez, F. (2022). Does hotel management matter to overcoming the COVID-19 crisis? The Spanish case. *Tourism Management, volumen 88, 1-22*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104395>. Hotelgest. (2022). *¿Qué es el housekeeping de un hotel?* Obtenido de <https://www.hotelgest.com/gestion-de-reservas/que-es-el-housekeeping-de-un-hotel/>

- Jordán, H.(1999). *Apuntes sobre el Control de Gestión*.Material programa DEADE.
- López, A. (2021). *Gestión de crisis durante la pandemia de la COVID-19 en un hotel de cadena internacional de cinco estrellas en el distrito de Miraflores, Perú, 2021*. (Tesis de grado), Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8ce51376-7572-4c6f-8109-fe71dc3630bb/content>.
- Mamani, A. (2022). *Nuevas tendencias Hoteleras en la reactivación turística. Caso y propuesta*. (Tesis de grado), Perú: Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6872/Nuevas%20tendencias%20hoteleras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Martínez, K., & Pico, W. (2022). *La digitalización en el sector hotelero: una estrategia básica para enfrentar el COVID-19*. (Tesis de grado), Perú: Universidad de Córdoba.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6558/PicoG%c3%b3mezWendy%20-%20MartinezMirandaKaren.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Orihuela, M.,García,Y. Romero, A., & Fernández, A. (2021).Pautas para el diseño de un modelo de gestión hotelera que incorpore la innovación en entidades del Minturen la Habana. *Revista Científica ECOCIENCIA, volumen 4*, 212-224. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.80.642>.
- Pinargote, K., & Loor, D. (2021). El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador. *ECA Sinergia, volumen 12, número 1*, 152-168. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2744.
- Porter, M.(1980). *Ventaja competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Compañía editorial Continental s.a. de c.v.
- Priska, D., & Ahim, A.(2021). Sharia Hotel Management Strategy in Facing Covid-19 Pandemic (A Case Study of Namira Sharia Hotel Yogyakarta). *Advances in Economics, Business and Management Research, volumen*

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló La Confianza Hotel frente al COVID – 19?</p>	<p>Objetivos General Analizar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por La Confianza Hotel en tiempos de COVID-19</p>	<p>Gestión Hotelera frente al COVID 19</p>	Administración y Marketing	<p>Reducción del personal Plan de marketing Reglamento interno Oferta y demanda hotelera Inactividad hotelera</p>	<p>Tipo: Básica Enfoque: Cualitativo Diseño: Fenomenológico</p> <p>Participantes: - Gerente general - Jefes de áreas - Colaboradores</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p>
<p>Problema Especifico</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del área de Administración y Marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de Recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de Restaurante y Cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>-¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de Mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Administración y Marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Restaurante y Cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p>		Recepción	<p>Reducción del personal Protocolo COVID 19 de recepción Orientación, información al huésped</p>	
			Restaurante y cocina	<p>Reducción del personal Protocolo y prevención de COVID 19</p>	
			House Keeping	<p>Reducción del personal Protocolo de prevención Implementación utilitaria</p>	
			Mantenimiento	<p>Reducción del personal Instructivo de mantenimiento Herramientas</p>	

Anexo 2. Cuadro de categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS
<p>Problema General</p> <p>¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló La Confianza Hotel frente al COVID-19?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Analizar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por La Confianza Hotel en tiempos de COVID-19</p>	Administración y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del personal (R.P) - Plan de marketing (PM)} - Reglamento interno (RI) - Oferta y demanda hotelera (ODH) - Inactividad hotelera (IH) 	<ul style="list-style-type: none"> - M y A (RP) - M y A (PM) - M y A (RI) - M y A (ODH) - M y A (IH) -
<p>Problema Específico</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del área de Administración y Marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de Recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de Restaurante y Cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p> <p>- ¿Qué estrategias de gestión hotelera desarrolló la jefatura del Área de Mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Administración y Marketing de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Recepción de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Restaurante y Cocina de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de House keeping de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p> <p>- Identificar las estrategias de gestión hotelera desarrolladas por la jefatura del área de Mantenimiento de La Confianza Hotel frente al COVID 19.</p>	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del personal (RP) - Protocolo COVID 19 de recepción (PCR) - Orientación, informacional huésped (OIH) 	<ul style="list-style-type: none"> - R (RP) - R (PCR) - R(OIH)
		Restaurante y cocina	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del personal (RP) - Protocolo y prevención de COVID 19 (PPC) 	<ul style="list-style-type: none"> - R y C (RP) - R y C (PPC)
		House Keeping	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del personal (RP) - Protocolo de prevención (PP) - Implementación utilitaria (IU) 	<ul style="list-style-type: none"> - HK (RP) - HK (PP) - HK (IU)
		Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del personal (RP) - Instructivo de mantenimiento (IM) - Herramientas (H) 	<ul style="list-style-type: none"> - M (RP) - M (IM) - M (I)

ANEXO
INSTALACIONES DEL HOTEL

Foto 1: Ingreso al hotel



Foto 2: Área de Recepción



HABITACIONES

Foto 3: Cabaña Matrimoniales



Foto 4: Interior de la Cabaña



Foto 3: Bungalows Matrimoniales



Foto 4: Interior de los bungalows



Foto 5: Habitaciones cuádruples



Foto 6: Interior de los cuádruples



RESTAURANTES

Foto 7: Restaurante - El Lagar



Foto 8: Restaurante - El Bodegón



QINTI BOUTIQUE

Foto 9: Boutique



Foto 10: Premiación 2022



AUTORIZACIÓN

Foto 10: Permisos para inicio de sus labores



	FORMULARIO	FOR-CENSOPAS
	CONSTANCIA DE REGISTRO	Edición N° 01
		Página 1 de 1



CONSTANCIA DE REGISTRO N° 001550-2020

EL MINISTERIO DE SALUD A TRAVÉS DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD HACE CONSTAR MEDIANTE LA PRESENTE QUE,

PROYECTO **Hotel La Confianza**
SECTOR **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo**

HA REGISTRADO CON FECHA 16/05/2020 SU PROYECTO DE "PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO". LO CUAL, CUMPLIENDO CON EL PROCESO, SU SOLICITUD DE REGISTRO, HA SIDO ACEPTADA SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA RM 239-2020- Minsa.



d31366c

Jesús María, 16 de Mayo del 2020

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Centro Nacional de Salud Ocupacional y
Protección del Ambiente para la salud



CONSTANCIA N° 00032 - 2020

De conformidad con el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM y la Resolución Ministerial N° 081-2020-MINCETUR

Mediante el presente documento, la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico deja constancia que el establecimiento **HOTEL LA CONFIANZA**, categorizado y clasificado como **HOTEL 3 Estrellas** ubicado en **BINCCOMADA S/N, ANEXO DE CATAPALLA, LUNAHUANA, CAÑETE, LIMA**, distrito de **LUNAHUANA**, provincia de **CAÑETE**, y departamento de **LIMA**, ha cumplido con comunicar el cumplimiento de los criterios de focalización territorial y confirma que cumplirá con reportar incidencias conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 081-2020-MINCETUR, contando con la autorización sectorial para reanudar sus actividades.

NOTA: Una vez obtenida la presente autorización, el administrado debe proceder con el registro del "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19) del Ministerio de Salud.

San Isidro, 12 de Mayo del 2020

Firmado digitalmente

DANIEL MARAVI VEGA CENTENO
Director General de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR

Foto 10: Supervisión de autoridades



Anexo 4.
Validación de los instrumentos

La validación del instrumento se realizó por juicio de expertos, lo cual serán evaluados por 3 validadores, con las siguientes descripciones, docentes universitarios con más de 5 años de experiencia, Magísteres en la especialidad de Administración en Turismo y Hotelería o Administración de Empresas, y son los siguientes expertos:

Tabla 2

Validación del Instrumento – Guía de Entrevistas

Validadores	Cargo	Condición	Puntuación
Mgs. Verónica Zevallos Gallardo	Docente de la Universidad César Vallejo	Aplicable – aprobado	88%
Dr. Segundo Ramiro Sánchez Sotomayor	Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal	Aplicable – aprobado	96 %
Mag. Mario Rodolfo Sánchez Camargo	Docente de la Universidad Nacional Federico	Aplicable – aprobado	97%

Fuente: Elaboración Propia

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 04 de diciembre de 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5										X		
6										X		
7									X			
8									X			

Promedio de valoración: 88%




Dra. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería –LN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 5 diciembre de 2022

Apellido y Nombres del experto: Sanchez Sotomayor Segundos

DNI: 1055 3605 Teléfono: 998420337

Título/grados: Doctor en Economía

Cargo e institución en que labora: Universidad Nacional Federico Villarreal

“Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en cada una de las celdas.

TITULO DE LA INVESTIGACION:

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										95		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										95		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										95		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										95		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										96		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										95		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										96		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										95		

Promedio de valoración: 96



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 05 diciembre de 2022

Apellido y Nombres del experto: Sánchez Comanogo Mario R.
 DNI: 40286394 Teléfono: 944772223
 Título/grados: Máster en Auditoría Contable y Financiera
 Cargo e institución en que labora: Universidad Nacional Federico Villarreal

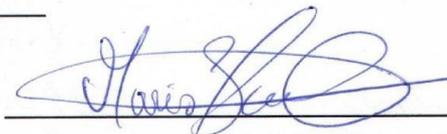
“Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en cada una de las celdas.

TIYULO DE LA INVESTIGACION:

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES		
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100	
1											97		
2											97		
3											98		
4											97		
5											97		
6											98		
7											97		
8											97		

Promedio de valoración: 97



FIRMA DEL EXPERTO

Gerente General

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....

Tiempo de Cargo:

Lugar :.....

Hora :.....

Fecha :.....

Entrevistador :.....

1. ¿Propuso usted estrategias de gestión hotelera en La Confianza Hotel frente al COVID 19? ¿Cuáles? ¿Por qué?

2. ¿Cómo impactó el COVID 19 a la gestión del área de Administración y Marketing de La Confianza Hotel?

3. ¿La Confianza Hotel ha elaborado un Plan de Marketing para hacer frente a los efectos en el mercado del COVID 19? (Si) (No) ¿Por qué? De responder sí ¿Qué acciones realizó? ¿Cuáles funcionaron? ¿Por qué?

4. ¿Fue necesario realizar reducción del personal? ¿En qué áreas se redujo el personal? ¿Por qué? ¿La reducción del personal genero ahorro? ¿Cuánto oh qué porcentaje ahorraron?

5. ¿Cómo se modificó el presupuesto en La Confianza Hotel durante la pandemia? ¿Qué puntos se incrementó en el presupuesto? ¿Cuánto fue la inversión en el tiempo de COVID 19?

6. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué dificultades ha superado para el buen funcionamiento de La Confianza Hotel?

7. ¿Las acciones aplicadas han funcionado? ¿Cuáles? ¿Considera que se deben mejorar algunas de las acciones aplicadas?

8. ¿Nos podría comentar cómo aplica el Protocolo de COVID 19 a cada área?
9. ¿Qué reflexión ha tenido usted sobre su gestión durante su periodo? ¿Qué cosa hubiese mejorado? ¿Qué cosa no hubiese hecho?

Jefes de Áreas
Jefe del área de Administración y Marketing

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....
Tiempo de Cargo:
Lugar :.....
Hora :.....
Fecha :.....
Entrevistador :.....

1. ¿Qué estrategia de gestión ha aplicado el Área de Administración y Marketing para mantenerse en funcionamiento frente al COVID 19? ¿Cuáles? ¿Por qué?

2. ¿El área de Administración y Marketing, cuenta con un Plan de Marketing frente al COVID 19? (si) ¿Qué acciones realizadas funcionaron? ¿Considera que el Plan de Marketing es eficiente o necesita mejorar? ¿Por qué?

3. ¿La Confianza Hotel posee reglamento interno? (si) ¿Considera que el reglamento interno se ajustó a la pandemia? (si) ¿Por qué?

4. ¿Qué herramientas digitales emplearon? ¿Cuáles fueron las más usadas? ¿Por qué? ¿Cuáles son las que le permiten tener mayor interacción con sus huéspedes?

5. ¿La ocupabilidad de los huéspedes fue la esperada durante el COVID 19? ¿por qué? ¿Considera que las acciones aplicadas generan mayor confianza entre los huéspedes para hospedarse?

6. ¿La Confianza Hotel ha tenido inactividad hotelera? ¿Cuánto tiempo? ¿Por qué? ¿Cómo se ha sentido en este tiempo de inactividad hotelera?

7. ¿Fue necesario realizar reducción del personal? ¿Qué criterios tomo en cuenta para decidir que personal sea retirado? ¿Cómo cubrió ese puesto de trabajo? ¿Cree que fue la decisión correcta? ¿Cómo se sintió al informar el despido al personal?

8. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué dificultades ha superado para el buen funcionamiento del área de Administración y Marketing? ¿de las acciones planteadas alguna ha necesitado reforzamiento? ¿Oh todas fueron

Jefe del Área de Recepción

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....
Tiempo de Cargo:
Lugar :.....
Hora :.....
Fecha :.....
Entrevistador :.....

1. ¿Qué acciones se aplicaron en el área de Recepción frente al COVID 19?
¿Cuáles fueron las más eficientes? ¿Por qué?
2. ¿Cómo es aplicado el protocolo de COVID 19 en Recepción? ¿ha funcionado? ¿se realizó alguna modificación? (si) ¿Cuáles?
3. ¿El procedimiento del check in o check out se realiza de la misma manera durante la pandemia? (SI) ¿De qué manera se realiza? – (NO) ¿Por qué?
4. ¿Hubo reducción del personal? ¿Qué criterios tomo en cuenta para decidir que personal sea retirado? ¿Cómo cubrió ese puesto de trabajo? ¿Cómo se sintió al informar el despido al personal?
5. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué dificultades ha superado para el buen funcionamiento del área de Recepción? ¿Las acciones planteadas son eficientes? ¿Por qué?

Jefe del Área Restaurante o Cocina

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....
Tiempo de Cargo:
Lugar :.....
Hora :.....
Fecha :.....
Entrevistador :.....

1. ¿Qué acciones aplicaron para el buen funcionamiento del área de Restaurante y Cocina frente al COVID 19? ¿Todas fueron eficiente oh se realizó alguna modificación? ¿Cuáles? ¿Porque?
2. ¿Cómo aplica el protocolo de COVID 19 en el área de Restaurante y Cocina? ¿ha sido eficiente oh se realizó modificaciones? ¿Cuáles? ¿Por qué?
3. ¿Hubo reducción del personal? ¿Qué criterios tomo en cuenta para decidir que personal sea retirado? ¿Cree que fue la decisión correcta? ¿Cómo supero la falta de personal en ese puesto de trabajo? ¿Cómo se sintió al informar el despido al personal?
4. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué dificultades ha superado para el buen funcionamiento del área de Restaurante y Cocina? ¿Las acciones planteadas son eficientes? ¿Por qué?

Jefa del Área de House Keeping

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....
Tiempo de Cargo:
Lugar :.....
Hora :.....
Fecha :.....
Entrevistador :.....

1. ¿Qué acciones aplico para el buen funcionamiento del área de House Keeping frente al COVID 19? ¿Todas fueron eficientes o se realizó alguna modificación? ¿Cuáles? ¿Por qué?
2. ¿Cómo aplico el protocolo de prevención frente al COVID 19? ¿Ha funcionado el protocolo? ¿O se ha realizado modificaciones? ¿Cuáles?
3. ¿Qué insumos utilitarios se aplican en el área de House keeping? ¿Cuáles fueron los más eficientes? ¿Se han comprado más insumos utilitarios? ¿Cuáles? ¿Por qué?
4. ¿Fue necesario realizar reducción del personal? ¿Qué criterios tomo en cuenta para decidir qué personal sea retirado? ¿Cómo cubrió ese puesto de trabajo? ¿Cómo se sintió al informar el despido al personal?
5. ¿En algún momento alquilan o usan los espacios para otras actividades? (si) ¿Cuáles?
6. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué aspectos emocionales ha superado para el funcionamiento adecuado del área de House Keeping? ¿Las acciones planteadas han funcionado? (si) ¿Cuáles fueron? ¿Por qué?

Jefe del Área de Mantenimiento

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....
Tiempo de Cargo:
Lugar :.....
Hora :.....
Fecha :.....
Entrevistador :.....

1. ¿Qué acciones aplicó para el buen funcionamiento del área de Mantenimiento frente al COVID 19? ¿Todas fueron eficiente oh se realizó alguna modificación? ¿Cuáles? ¿Por qué?
2. ¿Cómo aplica el instructivo de mantenimiento esta área? ¿Cómo cuida las áreas para que estén en óptimas condiciones?
3. ¿El área de mantenimiento contó con las herramientas necesarias para realizar sus actividades? ¿Cuáles? ¿Considera que las herramientas del área de mantenimiento se encontraron en óptimas condiciones para su uso? ¿Por qué?
4. ¿Fue necesario realizar reducción del personal? ¿Qué criterios tomó en cuenta para decidir qué personal sea retirado? ¿Cómo cubrió ese puesto de trabajo? ¿Cómo se sintió al informar el despido al personal?
5. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué dificultades ha superado para el funcionamiento adecuado del área de Mantenimiento? ¿Las acciones planteadas han funcionado? (si) ¿Cuáles fueron? ¿Por qué?

Colaboradores

TESIS: “Estrategias de Gestión Hotelera en La Confianza Hotel, frente al COVID 19, Lunahuaná -2022”

DATOS GENERALES

Entrevistado :.....
Tiempo de Cargo:
Lugar :.....
Hora :.....
Fecha :.....
Entrevistador :.....

1. ¿Usted cree que las acciones de protocolo frente al COVID 19, aplicadas por La Confianza Hotel han funcionado? ¿Por qué? ¿Cuáles fueron esas acciones?
2. ¿Cómo aplico el protocolo de prevención de COVID19 en su área? ¿Cree usted que lo protege del contagio? ¿Por qué?
3. ¿Cómo afectó el COVID 19 en su labor en La Confianza Hotel? ¿Cómo se sintió?
4. ¿Hace uso de la implementación (insumos) utilitaria en su área de trabajo? (si) ¿Cómo? ¿Qué insumos son los más adecuados?
5. ¿Cree que fue necesario la reducción del personal en su área? ¿Por qué?
6. ¿Cómo cubrió la ausencia de su compañero de trabajo? ¿Cómo se sintió al no contar con el apoyo de su compañero de área?
7. ¿Cómo se ha sentido en esta pandemia? ¿Qué dificultades ha superado para el funcionamiento adecuado del área?

ANEXO 5
FOTOS DE ENTREVISTAS

Foto 1: Entrevista al Gerente General – 21/12/22



Fuente: Elaboración propia

Foto 2: Entrevista al Administrador – 21/12/22



Fuente: Elaboración propia

Foto 3: Entrevista al Jefe de Recepción– 21/12/22



Fuente: Elaboración propia

Foto 4: Entrevista al Jefe de Restaurante y Cocina – 21/12/22



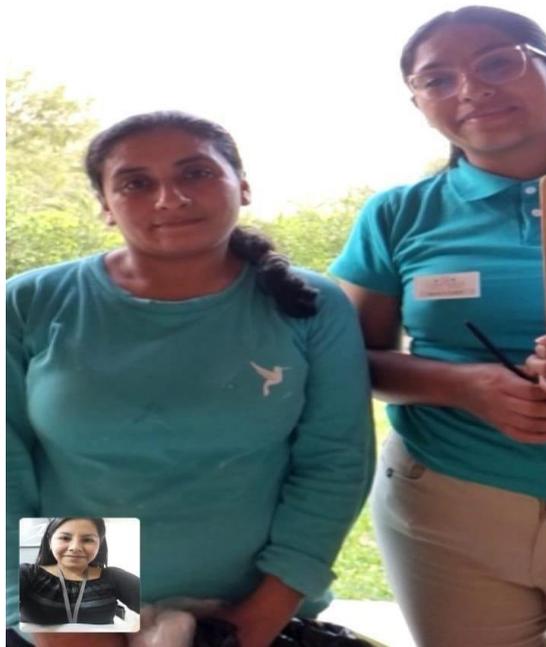
Fuente: Elaboración propia

Foto 5: Entrevista al Jefe de Mantenimiento – 21/12/22



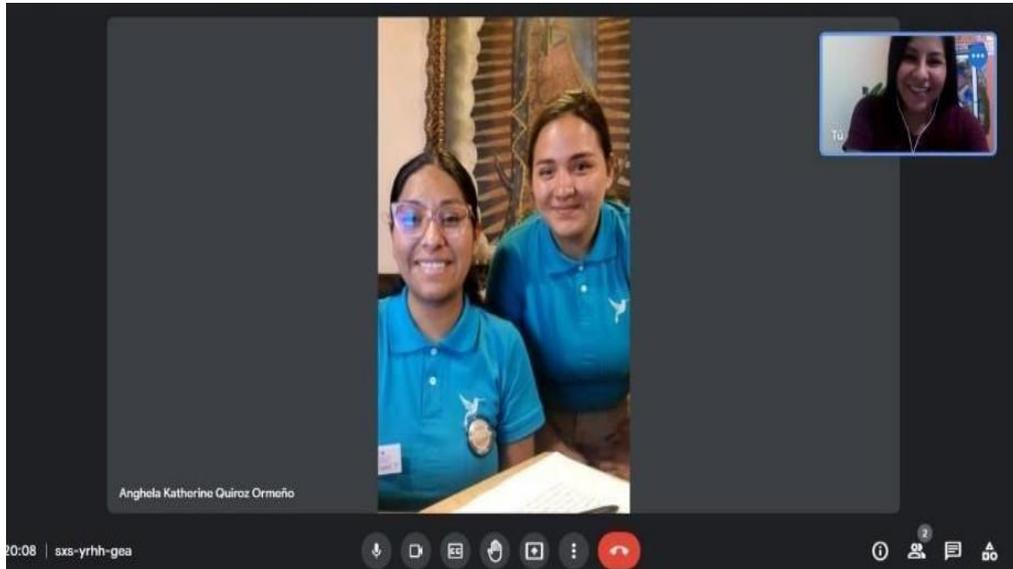
Fuente: Elaboración propia

Foto 6: Entrevista al Jefe de House Keeping – 17/01/2023



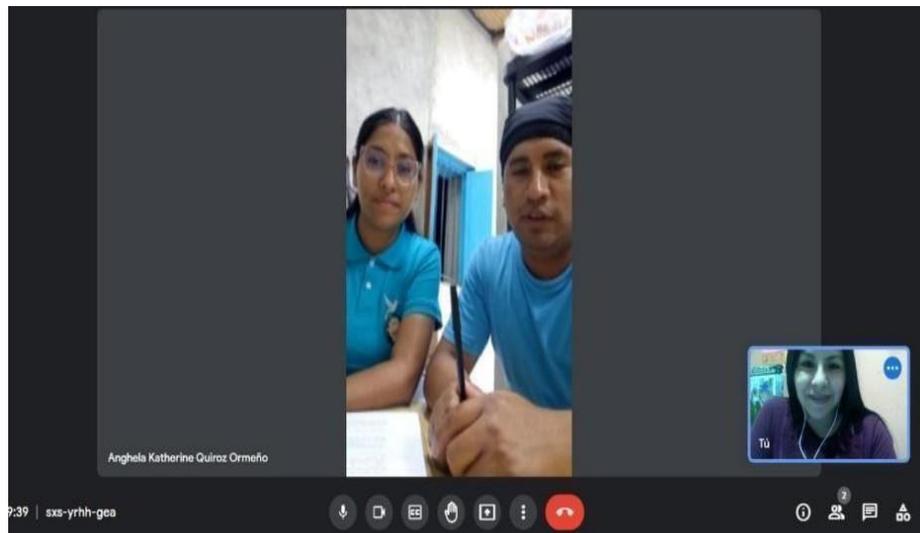
Fuente: Elaboración propia

Foto 7: Entrevista a Colaborador de recepción – 04/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 8: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 04/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 9: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 04/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 10: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 17/01/2023



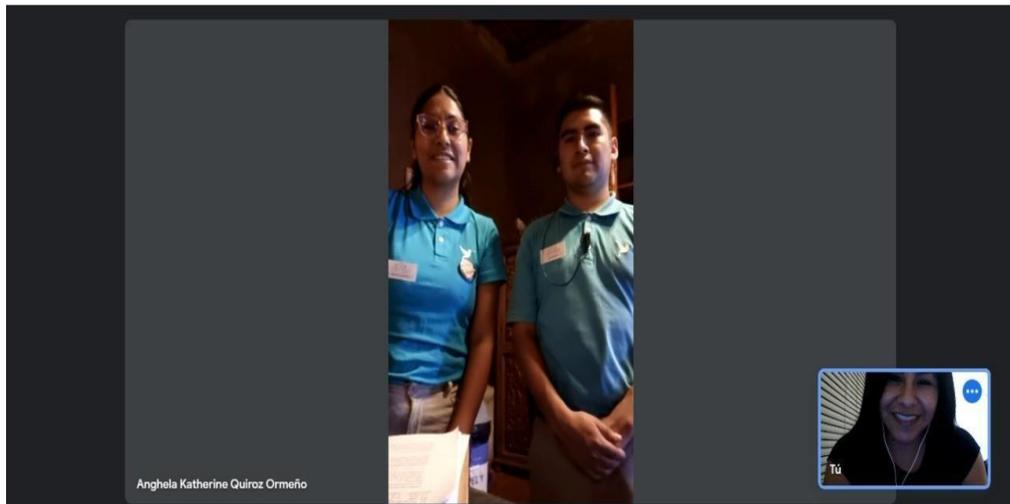
Fuente: Elaboración propia

Foto 11: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 17/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 12: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 12/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 13: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 12/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 14: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 20/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 15: Entrevista a Colaborador de Rest y Cocina– 20/01/2023



Fuente: Elaboración propia

Foto 16: Entrevista a Colaborador de House Keeping – 04/01/2023



Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "

Estrategias de Gestión Hotelera de la Confianza Hotel frente al Covid 19, Lunahuana - 2022

", cuyos autores son QUIROZ ORMEÑO ANGHELA KATHERINE, LUYO LUYO DANICZA MARIBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA DNI: 18211973 ORCID: 0000-0002-1507-0197	Firmado electrónicamente por: PECASTROC el 04- 03-2023 18:53:30

Código documento Trilce: TRI - 0535564