



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores
a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Orihuela Ramos, Servina Marisol (ORCID: 0000-0001-7679-2612)

Silva Cruzado, Lady Vanessa (ORCID: 0000-0001-5513-1495)

ASESORA:

Mg. Velásquez Viloche, Leli Violeta (ORCID: 0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, dedico esta tesis a Dios, quién siempre estuvo guiándome para salir adelante y nunca rendirme, a mi madrina por el apoyo incondicional, quien es como mi segunda madre, mi amiga, hermana y un ser maravilloso, que me impulso a cumplir mis sueños, gracias a ella he logrado ser una profesional, también a mis padres y familiares quienes siempre estuvieron apoyándome y fueron mi motor a seguir adelante ante cualquier adversidad, porque no fue fácil el camino trazado, gracias a sus consejos y apoyo logre una meta más.

Servina Marisol Orihuela Ramos

Quiero dedicar esta tesis al forjador de mi camino, a mi Padre Celestial así también a mis padres, mi esposo, mi hijo hermoso, a mis familiares y amigos que estuvieron apoyándome en esta etapa importante en mi vida.

Lady Vanessa Silva Cruzado

Agradecimiento

Agradecemos a Dios y a la Mg. Leli Violeta Velásquez Viloche, quien fue nuestra asesora, asimismo a los docentes que formaron parte para culminar esta tesis y a todos nuestros familiares y amigos que nos apoyaron, del mismo modo agradecemos a la universidad que nos permitió culminar satisfactoriamente la carrera en Administración en Turismo y Hotelería.

Servina Marisol Orihuela Ramos

Lady Vanessa Silva Cruzado

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística.....	15
3.3 Escenario de estudio	15
3.4 Participantes.....	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6 Procedimientos.....	16
3.7 Rigor científico	16
3.8 Método de análisis de la información	18
3.9 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de expertos	17
---------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir la implementación de buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020, de enfoque cualitativo y como técnica de recolección la entrevista a profundidad, el instrumento fue la guía de entrevista y el check list, en el cual participaron el gerente del hotel y los colaboradores de las áreas.

La implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia ha sido favorable, ya que se han tomado medidas preventivas y se han realizado cambios en las áreas, es por ello que respecto a los equipos de protección personal se implementaron mascarillas, guantes, traje tyvek, cofias, lentes y zapatos. Asimismo, respecto a las instalaciones se implementaron dispensadores de alcohol, tachos y bolsas de color rojo, pediluvios, termómetros digitales, señaléticas informativas, panel acrílico, desinfectantes, carritos camareros, hervidores eléctricos de agua, y protocolos para salvaguardar la salud de todas las personas que frecuentan el hotel.

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

Palabras claves: *Buenas prácticas, COVID-19, pandemia, protocolos.*

Abstract

The present research aimed to describe the implementation of good practices at the Casa Andina Standard hotel in Miraflores from the COVID-19 pandemic, Lima - 2020, with a qualitative approach and the in-depth interview as a collection technique, the instrument was the guide interview and the check list, which the hotel manager and the collaborators of the areas participated.

The implementation of good practices in the Casa Andina Standard hotel, since the pandemic has been favorable, since preventive measures have been taken and changes have been made in the areas, that is why regarding personal protective equipment they were implemented masks, gloves, tyvek suit, caps, glasses and shoes. Likewise, regarding the facilities, alcohol dispensers, red cans and bags, footbaths, digital thermometers, informative signs, acrylic panel, disinfectants, waitress carts, electric water kettles, and protocols to safeguard the health of all the people who they frequent the hotel.

In conclusion, the implementation of good practices from the pandemic was important since through the aforementioned, the spread of the virus was prevented and the health of all people was protected.

Keywords: *Good practices, COVID-19, pandemic, protocols.*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las empresas hoteleras han sido afectadas a raíz de la pandemia COVID-19, dicho suceso llevo a tomar decisiones estrictas por parte de los diferentes gobiernos a nivel internacional, por consiguiente, la emergencia sanitaria consistió en que los ciudadanos permanecieran en sus casas, con el fin de prevenir la propagación de la enfermedad. Según la OMS (2020) mencionó que la COVID-19 es una enfermedad contagiosa originada por el coronavirus que ocasionan problemas respiratorios, que pueden ir desde el resfrío habitual hasta malestares que atentan contra la vida del ser humano. Además, el brote de este nuevo virus se originó en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

A causa de esta tragedia el sector hotelero se encuentra afectado por esta crisis, dado que abarca un rubro que se dedica a brindar servicio y que mantiene un contacto directo con los clientes. Por ello, Según Cáceres y Concha (2019) mencionaron que la hotelería son actividades económicas dedicadas a la prestación de servicios unidas al alojamiento y la alimentación eventual continuamente incorporadas al turismo.

Por consiguiente, estas empresas tuvieron pérdidas económicas. Además del riesgo que constituye a la salud y el contagio de este virus a sus colaboradores. Es así que varios puestos de empleos se dieron de baja y otros continuaron, en la cual muchas familias y comunidades que dependían de este rubro se vieron afectadas por las circunstancias. Por otro lado, el rubro hotelero trata de superar esta crisis, implementando protocolos sanitarios que han sido dados por el decreto de emergencia de cada gobierno de los estados a nivel mundial, en la cual han sido aceptados. Con el fin de brindar confianza y garantía entre sus clientes, realizando desinfección continua, mantenimiento y distancia social entre otras buenas prácticas.

Según Díaz (2020) indicó que, en España, Madrid en la situación por liberar a los hospitales empezaron a funcionar los hoteles medicalizados y el primero fue el "Ayre Gran Hotel Colón", donde atendían a pacientes que presentaban síntomas leves, ya que de esta forma ayudaba en la lucha contra el coronavirus, de esta manera, intentaron impedir el aglomeramiento en los centros de atención hospitalaria y que estos se centren en los casos con mayor gravedad.

A nivel nacional, el Perú se ha consagrado como uno de los países más importantes en Latinoamérica por sus destinos turísticos, debido a su historia, cultura, fauna, flora, gastronomía y atractivos turísticos, por este motivo, según Krumholtz (2018) indicó que se encuentra entre los 10 lugares preferidos para viajar, del mismo modo, los premios mundiales de viajes lo eligieron como el primordial destino de conferencias y reuniones en el año 2016. Además, según MINCETUR (2019) mencionó el arribo de turistas internacionales en el mes de Julio del 2018 fue 2,55% a diferencia del mes de Julio del 2019, 2,59%; llegando a la conclusión favorable del 1.7 % de demanda turística.

En este contexto, el hotelería ha experimentado un efecto positivo en el crecimiento y desarrollo en cuanto a las inversiones enfocadas en el rubro dentro de la ciudad de Lima como: Casa Andina, Hilton, Selina, Sonesta Hotel el Olivar y Marriot, etc., que se encuentran ubicados en el distrito de Miraflores; seguida de San Isidro, el cual se conoce como el distrito empresarial de la capital. Dicho lo anterior, los establecimientos brindan diferentes servicios a los huéspedes. Así mismo, emplean buenas prácticas en sus actividades, de este modo, cumplen con las necesidades y expectativas de los turistas nacionales e internacionales.

Según (Montero, 2020) describió, el gobierno peruano ha dispuesto veinte seis mil millones de soles para poder cubrir los gastos de servicio de nuestros compatriotas repatriados para que puedan cumplir la cuarentena en espacios de aislamiento controlado, debido a esto, algunos hoteles de nuestro país han estado operando a un costo solidario por debajo de los cuarenta y cinco dólares con el fin de ayudar al confinamiento, de acuerdo al Decreto de Urgencia 031-2020 que dicta medidas suplementarias para fortalecer los métodos de prevención, control, cuidado y respuesta saludable para la atención del hecho provocado por la COVID-19.

Dada la situación el hotel Casa Andina Standard de Miraflores no es ajena a la realidad con el propósito que el Perú supere estos tiempos difíciles, según el (Periódico Gestión, 2020) mencionó, debido a esto sus establecimientos se han puesto a disposición del gobierno para contribuir la situación que vivimos como país, por este motivo, implementaron de forma responsable nuevos procesos de buenas prácticas en las diferentes áreas, con la intención de evitar infecciones por

la COVID-19, teniendo presente las recomendaciones oficiales del manual de buenas prácticas bajo la coordinación del Ministerio de Salud y la Municipalidad.

Así mismo, es uno de los hoteles de la ciudad de Lima que brinda servicio y albergó a compatriotas que retornaron del exterior e interior del país, puesto que requerían una atención particular debido a la emergencia sanitaria, con el fin de que se cumplieran las medidas preventivas de aislamiento social por la cuarentena dispuesta por el Estado peruano. En este sentido, los establecimientos emplearon el protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19, para hoteles categorizados y aprobados a través de la Resolución Ministerial N° 080-2020. MINCETUR; este protocolo establece diversas medidas preventivas sanitarias de higiene y saneamiento, uso de equipos de protección, protocolos en áreas de atención, áreas administrativas y áreas operativas, del mismo modo, la designación del personal para actividades de identificación de sintomatología, entre otras consideraciones.

Además, el diario oficial El Peruano, publicó la normativa de la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, dicho documento consiste en los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.

La presente investigación busca describir las buenas prácticas que se realizan en el servicio del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19 por ser un tema de gran importancia para el desenvolvimiento de la actividad. Así mismo, (Segura, 2020) precisó, una buena práctica es una orientación que suele ser innovadora, que ha sido comprobada, evaluada y que tiende a poseer éxito en otros contextos. Así también, se entiende que una buena práctica es una acción, que se desarrolla en las organizaciones y procede como guía a cumplir de una mejor manera las funciones de las áreas del establecimiento.

De este modo, la intención del estudio fue comprobar, confrontar y debatir en cuanto a los conocimientos existentes, del mismo modo verificar los resultados. Según (Salgado, 2018) mencionó que la justificación teórica, ha permitido comprobar información y mostrar soluciones reales, así mismo, proponer nuevas muestras que hace reflexión epistemológica del conocimiento. (Sáenz et. al., 2012) mencionaron que brinda conocimientos sobre el objeto del estudio investigado, en la cual el propósito de la investigación es generar debate y reflexión sobre la teoría

ya realizada. Es por ello que la justificación fue teórica, porque se basa en describir hechos existentes sobre buenas prácticas a partir de la pandemia COVID – 19.

El hotel Casa Andina Standard de Miraflores, categorizado en tres estrellas, se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores, a pocos minutos del Parque Kennedy y del Centro Comercial Larcomar, así mismo, cuenta con 58 habitaciones distribuidas en 6 pisos, el cual 6 de ellos son para fumadores, así también, todas las habitaciones tienen un estilo moderno y están decoradas con colores representativos del país, además brinda servicios con la finalidad de cumplir las diferentes expectativas de los huéspedes quienes esperan lo mejor en su estadía. Por esta razón es importante mencionar que el hotel emplea buenas prácticas en sus áreas y de forma más estricta a partir de la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19. Ante lo expuesto se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?

Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes:

- **PE1:** ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área administrativa del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?
- **PE2:** ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de recepción del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?
- **PE3:** ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de housekeeping del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?
- **PE4:** ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de alimentos y bebidas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?
- **PE5:** ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de mantenimiento del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?

El objetivo general busca describir la implementación de buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020. Los objetivos específicos fueron los siguientes

- **OE1:** Describir la implementación de buenas prácticas del área administrativa del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.
- **OE2:** Describir la implementación de buenas prácticas del área de recepción del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.
- **OE3:** Describir la implementación de buenas prácticas del área de housekeeping del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.
- **OE4:** Describir la implementación de buenas prácticas del área de alimentos y bebidas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.
- **OE5:** Describir la implementación de buenas prácticas del área de mantenimiento del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio, describe las buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID -19, por ello se creyó conveniente mencionar antecedentes de diferentes autores que enriquecieron la investigación.

En primer lugar, como antecedente tenemos a (Bolzán y Fernández, 2020) Identificaron y analizaron en su estudio la calidad de los servicios turísticos a partir de la aportación de los turistas y hoteles en Natal Brasil. Asimismo, la muestra fue sobre la evaluación de 15 hoteles categorizados en cuatro y cinco estrellas con un enfoque cualitativo de carácter descriptivo y método deductivo. Por lo tanto, se concluyó que se deberían hacer nuevas técnicas de recolección de datos para mejorar el servicio personalizado hacia los huéspedes.

Según (Segura, 2020) estudió las buenas prácticas y la prevención social establecida por el estado de la evolución de la población a partir de la COVID-19 en Argentina. Por esta razón para la investigación utilizó como metodología un enfoque teórico-normativo, teórico-metodológico donde concibió la información deseada como guía básica para su ejercicio. Finalmente, tuvo como resultado que es importante las buenas prácticas en la humanidad para superar, mejorar y prevenir el contagio de dicha enfermedad, a su vez evitar la crisis de la coyuntura.

Luego los autores (Torres et. al., 2019) desarrollaron una investigación respecto a la gestión de buenas prácticas hoteleras y alimentación de la ciudad de Ibarra. Por consiguiente, aplicaron un enfoque cualitativo de tipo descriptivo no experimental, así mismo, en la recolección de datos se obtuvieron 37 encuestas de hoteles y 40 restaurantes, a través de un muestreo aleatorio simple durante el período febrero y agosto 2018. Por otra parte, estos autores dieron a conocer que las buenas prácticas de gestión resultan activos no tangibles, en la cual contribuyen en el beneficio económico y el reconocimiento de los clientes hacia las empresas.

También a (Rodney et. Al., 2019) estudiaron el modelo de gestión para hoteles categorizados en 4 y 5 estrellas en la ciudad de Manta, Ecuador. Para que puedan lograr dicho objetivo, aplicaron una muestra conformada por cuatro establecimientos con una metodología de carácter descriptivo, tomando en cuenta esencialmente métodos científicos analítico-sintético, descriptivos, inductivo-deductivos, también utilizaron como recopilación de datos la revisión bibliográfica-

documental. Los autores llegaron a la conclusión que hubo carencia en la gestión hotelera, en el uso de herramientas gerenciales, la composición de áreas y por último, en otras síntesis que interceden en el transcurso del servicio.

Luego (León, 2019) desarrollo en su investigación analizó sobre los procesos de capacitación y control del personal en el área de Housekeeping en Miraflores Park Hotel. Este autor para conseguir dicho propósito, aplicó una muestra conformada por 10 colaboradores, utilizando como recolección de datos entrevistas y hojas de cuestionario. De igual manera, tuvo como resultado que no se desarrolló una correcta gestión en el área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel. Asimismo, en sus recomendaciones señaló que es importante que se realicen capacitaciones permanentes, implementación de materiales, equipos de trabajo y creación de normas para la solución de inconvenientes para el mejoramiento de las actividades.

Según (Madriz, 2019) desarrolló en su investigación las estrategias de gestión para el perfeccionamiento de la producción del servicio al cliente en los hoteles y posadas del Estado Táchira. Para lograr dicho objetivo de esta investigación, se empleó una muestra conformada por 40 administradores y 120 usuarios, desarrollando un estudio de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, la recolección de datos fue por medio de encuestas. Estableciendo como resultado que se logró confirmar debilidades en los procesos logísticos de abastecimiento distribución y entrega. Por otro lado, recomendó implementar estrategias de mejoramiento para la productividad y el servicio al cliente.

Según (Agudelo et. al., 2018) en su artículo científico estudiaron la evaluación del servicio, distinguida por clientes internos y externos albergados en distintos hospedajes en Medellín, Colombia. Utilizaron como metodología la técnica de escalamiento multidimensional, asimismo se tomó como muestra a 9.243 observaciones realizadas en la plataforma TripAdvisor a 57 establecimientos entre el 2005 y 2016. En este sentido, los autores recomendaron que los elementos que más estiman los clientes son la higiene, tranquilidad, el servicio, la comodidad de las habitaciones y el costo; no obstante, dichos factores difieren de acuerdo a las características del cliente y del hotel.

Según (Serafim et. al., 2018) investigaron la implementación de herramientas de manipulación en el área de A&B de hoteles, bajo la guía de un

especialista externo, es por ello que para evaluar las inversiones de la implementación y mantenimiento fue necesario aplicar como metodología la verificación de buenas prácticas de un plan de acción para corregir desacuerdos, para la recolección de datos se basaron en la observación y encuestas. Por ello, los investigadores concluyen que los hoteles tuvieron mejoras significativas respecto a las condiciones higiénico–sanitaria, ya que, es de suma importancia para el área, ya que evita la inseguridad de padecimientos transferidas por las comidas.

Según (Arias et. al., 2018) estudiaron la relación que conllevan las prácticas de calidad y legalidad en los establecimientos categorizados en 3, 4 y 5 estrellas situado en el Norte de Portugal, en la cual aplicaron una muestra conformada por 44 hoteles, utilizando la técnica de análisis factorial y análisis estadístico descriptivo. Como resultado llegaron a la conclusión que las buenas prácticas de calidad y legalidad es importante, de tal manera, que al ser aplicadas los administradores y encargados pueden tomar las mejores medidas en las áreas de gestión, comunicación social y marketing.

Según (Suasnavas y Calle, 2018) investigaron las fuentes de trabajo en hoteles y una de ellas es el departamento de recepción, en la cual genera bienestar y calidad de vida en los colaboradores. Los autores aplicaron una investigación estadística del Ministerio de Turismo; dado que el aumento de turistas ha hecho que los empresarios decidieran invertir en el sector hotelero clasificados desde 1 hasta 3 estrellas; los hoteles de 1 estrella brindan pocos servicios, los de 2 estrellas se encuentran con buena ubicación y prestan servicios básicos y el de 3 estrellas se destaca por su decoración de interiores y exteriores. Por otro lado, obtuvieron como resultado que el departamento de recepción es importante, ya que constantemente se comunica con los demás departamentos para realizar una mejor atención al huésped.

Según (Ortiz y Vega, 2017) tuvieron como principal objetivo identificar las técnicas más notables del registro interno en un establecimiento hotelero. Por consiguiente, utilizaron como herramienta la gestión por proceso, apoyados en equipos estadísticos como el estudio de aglomerados. De este modo, obtuvieron la muestra con los conocimientos más notables de la inspección íntima, mediante las técnicas y la ejecución del despliegue y el plan de acciones de los mismos.

Según (Calzado, 2017) tuvo como principal objetivo determinar cómo se reparte el tiempo entre las distintas tareas a realizar en el departamento de recepción. Para ello, se complementó con el instrumento de una hoja donde se recogió las observaciones a diario, asimismo opto por un tratamiento metodológico estadístico de los datos que incluyó un análisis descriptivo. Llegó a la conclusión que las tareas se reparten en mayor o menor cantidad entre funciones y atención al cliente, dependiendo del turno y del tramo del horario en el que realizaron sus tareas los recepcionistas, ya que de este modo mejorarían la eficacia de las actividades.

Según (Coromoto y Cardozo, 2017) estudiaron la demanda de los sistemas de costos, con el propósito de orientar la administración en la aplicación de estrategias que capten y se apropien de mayores espacios de mercado. Para que puedan lograr dicho objetivo, aplicaron una muestra conformada por hoteles de turismo de cuatro estrellas de Mérida, en Venezuela, con una investigación de carácter exploratorio, con un diseño de campo y con apoyo documental. Los autores llegaron a la conclusión de que es una herramienta de gestión que orienta las decisiones estratégicas y el control para la maximización de beneficios en la administración del hotel.

Según (Concha, 2017) en su investigación describió las buenas prácticas en establecimientos de hospedaje y gestión de calidad en los servicios de los hoteles de la ciudad de Arequipa. Para ello se aplicó un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, diseño no experimental de tipo transaccional. El estudio concluyó que las buenas prácticas se reflejan en la calidad de los servicios de las áreas, especialmente en housekeeping ya que maneja un control en sus procedimientos de limpieza, brindando un buen servicio a sus clientes.

Según (Cueto et. al., 2016) estudiaron la implementación de procedimientos de calidad como herramienta de gestión en el proceso de alojamiento y satisfacción en el Hotel Vueltabajo, perteneciente a la empresa Islazul Pinar del Río. Los autores aplicaron una investigación cuantitativa para lo cual utilizaron la observación y revisión bibliográfica. Por otro lado, obtuvieron como resultado que la implementación contribuyó al aumento de los niveles de eficacia alcanzados por la instalación, asimismo en el mejoramiento de los indicadores económicos y de la satisfacción del cliente externo, entre otros resultados satisfactorios.

Finalizando los antecedentes se mencionó a (Castro y Hernández, 2015), quienes desarrollaron en su artículo el análisis de servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana, asimismo desplegaron una investigación cualitativa, en la cual emplearon en la recolección de datos los cuestionarios, asimismo su evaluación fue ejecutada a través del SPSS, por consiguiente, su muestra fue de 383 huéspedes de hoteles PyMes. Por lo tanto, tuvieron como resultado que se asemejan aspectos conocidos como: innovación, desarrollo, ofrecimiento de venta, alineación la competencia y equipamiento.

Según (Fernández y Tello, 2015) desarrollaron una investigación basada en la administración de las actividades del área de recepción de los hoteles categorizados en tres estrellas de la ciudad de Iquitos. Para que puedan lograr dicho objetivo aplicaron un enfoque cualitativo de tipo descriptivo no experimental. Los autores llegaron a la conclusión que la aplicación del sistema de gestión administrativa es una herramienta favorable a corto, mediano y largo plazo en la cual permite a los gerentes, administradores y trabajadores tener conocimientos de las labores para la mejora del hotel.

Según (Correia et. al., 2012) estudió la implementación y manipulación de alimentos en el área de cocina. El autor aplicó una investigación descriptiva y técnica de observación, también utilizó el instrumento de check list. Por ende, concluyó que es importante la implementación de materiales y la correcta manipulación de alimentos, ya que garantiza y brinda seguridad alimentaria.

Según (Mercado y Villorina, 2010) mencionaron los procedimientos de mantenimiento que rigen las instalaciones y los diferentes sistemas técnicos propios de la industria hotelera. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo. Llegando a la conclusión que se debería de planificar el mantenimiento, y ser realizado por personal competente, considerando la remodelación de la instalación como un aspecto importante en el establecimiento

Según (Cevallos, 2010) en su estudio describió sobre la gestión de mantenimiento más apropiado. Con metodología cuantitativa y diseño descriptivo. El autor concluyó que el departamento de mantenimiento cuenta con personal capacitado para realizar sus actividades, garantizando el buen estado del hotel, asimismo previene las fallas en las instalaciones, así también, cuenta con equipos

y herramientas necesarios para el servicio. Además, la gestión es aceptable y genera confianza en los colaboradores que lo conforman.

Continuando con las teorías relacionadas al tema de buenas prácticas en el sector hotelero, estos permiten ejecutar labores y funciones de manera eficaz, teniendo en cuenta protocolos y procedimientos establecidos, de modo que pueden ser adecuados y adaptados en el espacio que se lleva a cabo la prestación del servicio.

Asimismo, se desarrolló los conceptos de acuerdo a la variable, que complementan la información de la investigación (Segura, 2020) mencionó, la buena práctica es una orientación que suele ser innovadora, que ha sido comprobada, evaluada y que tiende a poseer éxito en otros contextos. Así mismo, se entiende que una buena práctica es una acción, que se desarrolla en las organizaciones y procede como guía a cumplir funciones de las áreas del establecimiento, así también permite mejorar el servicio, brindando confianza al cliente, además de alcanzar exitosamente los objetivos de la empresa.

Actualmente, se escucha con frecuencia buenas prácticas en el servicio hotelero, tanto en nuestro país como a nivel internacional, de tal forma que algunos países como: México, Chile y España vienen promoviendo y reforzando buenas prácticas como medida del buen hábito. Por ello, la Unión de secretarios de turismo de México, (Rivera, 2020), manifiesta que las buenas prácticas buscan ser una guía de ayuda para las empresas prestadoras del servicio turístico.

Por consiguiente, cabe mencionar que el (SERNATUR, 2014) describió, las buenas prácticas como actividades que ayuda a mejorar el servicio y lleva a cumplir mejor su desempeño en todas las áreas del establecimiento, por lo tanto, disminuye los errores que afectan a las empresas. Además, la secretaría de turismo en España, (MINCOTUR, 2020) definió que las buenas prácticas pretenden orientar y ser un instrumento de ayuda a las organizaciones, el cual les permite realizar sus actividades con medidas de protección a la salud de los colaboradores y clientes.

Así mismo, a nivel nacional (Falcón et. al., 2012) mencionó que el concepto de buenas prácticas es instruir responsabilidades y medidas preventivas con la finalidad de mejorar sus servicios y conquistar al cliente cumpliendo sus necesidades y expectativas. Complementando la información anterior respecto a buenas prácticas, definieron que el manual de buenas prácticas, es un instrumento

que permite orientar, encaminar y conducir mejor las funciones en las empresas, implica desarrollar procedimientos de calidad, en la cual contribuye a mejorar continuamente los servicios.

Además (Torres et. al., 2019) describieron que es importante mantener buenas prácticas en la organización, ya que genera satisfacción y confianza en los huéspedes, de igual forma incentiva a los empleados generando actitudes positivas en el uso de los recursos, así mismo, disminuyendo la rotación laboral e incrementando la responsabilidad de los colaboradores.

También (Bonilla y Zárate, 2018) describieron que el concepto de buenas prácticas, es una conducta de valor positiva, el cual permite alcanzar la eficacia en el proceso empresarial, asimismo busca conseguir mejores resultados en la productividad, también estos métodos dirigen correctamente el bienestar del negocio.

A la vez, los autores (Binz y De Conto, 2019) mencionaron que la alimentación hotelera es una necesidad fundamental, asimismo es un servicio esencial que genera experiencias únicas, así también es el centro gastronómico, que despierta el deseo de conocer la cultura y la tradición a través de su comida.

También (Barreda et. al., 2018) mencionaron que la administración hotelera es capaz de planificar, administrar, dirigir y controlar la industria turística y los recursos de las distintas unidades turísticas respecto a la hospitalidad de los diferentes cambios que exige el lugar.

Por otra parte, (Vizcarra y Alberca, 2019) describieron que el área de housekeeping, se encarga de las habitaciones en conjunto con otras áreas, generando mayores ingresos para el establecimiento. Siendo así, las habitaciones espacios de descanso que requiere de inversión, para habilitar un producto a la vanguardia que alcance las expectativas del huésped. Además, la actividad esencial es la limpieza e higiene de todo el hotel, ya que de esta manera permite conservar los recursos que son de vital importancia para el funcionamiento.

Según (Torres y Góngora, 2009) El área de mantenimiento, es un sistema que requiere acciones cotidianas, garantizando el buen estado del hotel, asimismo se da para prevenir fallas en las instalaciones del hotel, así también, cuenta con equipos y herramientas necesarios para el servicio. Además, el mantenimiento de equipos e instalaciones contribuyen al buen funcionamiento y conservación.

Según (Vothanh y Dornan, 2015) afirmaron, que el área de recepción se encuentra relacionado con la llegada y salida del cliente, así también, coordina, gestiona, controla y ofrece diferentes servicios durante la estadía del huésped, por otro lado, atiende las solicitudes y quejas relacionadas con el servicio además es el departamento donde se elabora y emite la información diaria como reportes, listas, etc. Con la finalidad de garantizar un servicio de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo básica, según (Salinas, 2012), mencionó que es mejorar los conocimientos teóricos mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios que son la base de formas de la investigación. Así mismo, es aquella que motiva principalmente por el interés en el estudio. Según (Rodríguez, 2011) afirmó que la investigación básica son acciones y actividades que profundiza cada vez nuestro saber de la realidad. Así también, permite investigar y construir una base de conocimientos que tiene como finalidad desarrollar la información conceptual de la ciencia.

Asimismo (Cazau, 2006) argumentó que la investigación descriptiva permite trabajar realidades sobre un hecho, un método que se centra en describir las características, costumbres, actitudes del sujeto para interpretar, analizar y explicar concretamente lo que ocurre. Por otro lado, para (Hernández, et. al., 2014) argumentaron que la investigación descriptiva busca estudiar la situación de un grupo o población, el cual les permite describir todos los datos necesarios de la realidad, con el propósito de conocer sus características y comportamientos. Es por ello, que la investigación fue descriptiva.

Por otro lado, la investigación fue en base al enfoque cualitativo. Según (Trujillo et. al., 2019) argumentaron que una investigación cualitativa tiene como objetivo generar soluciones y entender el problema o fenómenos a estudiar. Por consiguiente, los autores (Hernández et. al., 2014) manifestaron que el enfoque cualitativo aplica la recolección de los datos y el estudio de análisis para ajustar los cuestionarios de la investigación, además descubrir nuevas preguntas en el desarrollo de la interpretación.

El diseño que se utilizó en la investigación fue fenomenológico, ya que está orientada en las experiencias particulares de los integrantes, de la misma manera, descubre los elementos en común de los hechos, es por ello, que tiene como característica básica abordar de forma intensiva el tema de buenas prácticas. Respecto a ello, (Fuster, 2019) mencionó que una investigación fenomenológica comprende las diferentes definiciones y puntos de vista que las personas crean de un fenómeno determinado. De igual manera, según (Hernández, et. al., 2014)

definieron, que su intención primordial es investigar, detallar y conocer las experiencias del individuo.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Con respecto a la matriz de categorización se realizó, la unidad temática, las categorías y sub categorías y se detalló las clasificaciones de cada uno de los criterios descritos que van a formar parte de las cabeceras, de las columnas de la matriz de categorización apriorística. Ver Anexo N. ° 1.

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio, se realizó en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores, hotel de 3 estrellas, ubicado en la Av. Petit Thouars 5444, Miraflores 15074, se ubica a pocos minutos del Parque Kennedy, Larcomar y a 1 kilómetro de la pirámide Huaca Pucllana, cuenta con 58 habitaciones distribuidas en 6 pisos, 6 de ellos es para fumadores, de un estilo moderno, decorados con colores vivos y un estilo minimalista conservando lo peruano, también brindan diferentes servicios como: internet, transporte desde el aeropuerto, entre otros. Asegurando una estadía memorable a los huéspedes.

3.4 Participantes

El grupo de participantes estuvo conformado por el señor Gianfranco Bassanini gerente del hotel Casa Andina Standard de Miraflores y los colaboradores de las diferentes áreas entre ellos: área administrativa, recepción, housekeeping, alimentos y bebidas y por último, el área de mantenimiento.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación, se aplicó la técnica de entrevista a profundidad, para ello se utilizó la plataforma zoom, el cual permitió interactuar con el participante de estudio y recolectar la información sobre Buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19.

Se utilizó como instrumento la guía de entrevista dirigida al gerente del hotel que sirvió para conocer y describir a profundidad del tema. Asimismo, se aplicó el instrumento del check list por cada categoría, así también, se recolectó las fotos por WhatsApp que nos brindó cada colaborador, de esta manera, se verificó de forma visual si cumplen o no cumplen las buenas prácticas en el hotel, además nos sirvió como apoyo para realizar un cruce de información. Ver en anexo N° 2

3.6 Procedimientos

En el proyecto de investigación, se tuvo en cuenta a ciertos documentos que complementaron la información del estudio de interés como: Artículos científicos, libros, capítulos de libro, libros virtuales, tesis, periódicos virtuales, noticias actualizadas y páginas web. Así también, precisando las palabras claves como: buenas prácticas, hoteles, Covid-19, protocolos de buenas prácticas, implementación en el sector hotelero, en la base de datos: Ebsco, Google Académico, Google Scholar y revistas, Science.

En el desarrollo del proyecto, se utilizaron las entrevistas a profundidad a través de la plataforma Zoom, WhatsApp y correo electrónico. Por lo cual, la información que se obtuvo fue grabada. Para luego ser transcrita en Microsoft Word y hacer el análisis correspondiente.

3.7 Rigor científico

Consistencia lógica

La validez del instrumento de recolección de datos, fue mediante juicio de 3 expertos en el tema (turismo, hotelería y metodología). Cabe mencionar que el rigor científico permite alcanzar la confiabilidad y validez del instrumento presentado (Trujillo et. al., 2019). Así mismo, existen diversas formas de hallar la confiabilidad para la investigación cualitativa. Por ende, se entregó a cada experto, la matriz de consistencia, el instrumento de recolección de datos y la validación de instrumento de recolección de datos. Ver en anexo N° 3

Tabla 1. Validación de expertos

N.º	Expertos	Grado académico	Promedio de validez
1	Mg. Lilian Consuelo Pozo Trigoso	Universidad César Vallejo	100 /100 puntos
2	Mg. Vanessa Milagros Elizalde González	Universidad César Vallejo	82.5 /100 puntos
3	Dra. Laura Peñaloza Suárez	Universidad Autónoma del estado de México	98.75/100 puntos

Fuente: Elaboración propia.

Credibilidad:

El proyecto de investigación fue revisado con frecuencia con la técnica cualitativa llamada “el amigo elegido”, esto consistió en elegir un compañero (a) de la facultad de Administración en Turismo y Hotelería, el que analizó y revisó el instrumento de recolección de datos para luego sugerir y realizar algunos cambios si fuera necesario.

Confiabilidad:

La comunicación se realizó mediante la plataforma Zoom el cual se grabó, guardó y se transcribió bajo la integridad de los entrevistados, En cuanto a la observación, se obtuvo fotografías y videos del establecimiento por medio de WhatsApp.

Transferibilidad:

El instrumento utilizado ha sido verificado por un experto en el tema de buenas prácticas, así mismo, se empleó la técnica “ítem por ítem”, para lo cual el profesional no identificó cambios en los ítems.

3.8 Método de análisis de la información

Se realizó un análisis de contenido de forma ordenada que ayudó a las investigadoras a describir sobre las buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia del COVID-19.

3.9 Aspectos éticos

El presente estudio se realizó con veracidad y autenticidad, así mismo, se respetó el derecho de los autores, también se redactó correctamente las citas y las referencias bibliográficas, de acuerdo a la Norma APA, además se cuidó la privacidad y protección de la identidad de los participantes del estudio.

Se realizó el contacto por medio de correo electrónico, WhatsApp y vía teléfono con el gerente y los trabajadores del hotel Casa Andina Standard Miraflores el cual aceptaron amablemente apoyarnos en el tema de investigación. Adicional a ello, se le hizo llegar mediante correo electrónico la carta de presentación al gerente del hotel, ya que, a través de dicho documento, se formalizó el permiso para continuar con el proyecto de investigación.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados de la investigación en base a la información obtenida. Este estudio tuvo como propósito describir las buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19. La recolección de datos se desarrolló a través de una entrevista a profundidad al gerente del hotel Gianfranco Bassanini, quien ha sido el informante para recabar esta información, a su vez el análisis de los datos obtenidos fue de tipo cualitativo. Por consiguiente, se presenta cada una de las categorías, el cual tiene enlace con los objetivos específicos.

Unidad temática: Buenas prácticas

Categoría 1: Área administrativa

En cuanto a la categoría del área administrativa, se describió la implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19. En este sentido, el personal idóneo, que recae en el administrador, colaboradores y medico ocupacional se encargaron de realizar un nuevo manual y el SOP (Estándar de procedimientos Operativos), con la finalidad de salvaguardar la salud de los trabajadores, huéspedes y proveedores. Además, se encargaron de los trámites para que el personal se realice la prueba rápida. Del mismo modo, efectuaron la evaluación psicológica con el propósito de conocer las condiciones emocionales del personal ante esta coyuntura. Por otra parte, se redujo el aforo al 50 % de lo permitido, asimismo se implementó señaléticas informativas, alcohol de 70 Cº y en gel, pediluvios, termómetro digital, un área de ozonificación, capacitaciones para personal y por último, cámaras de vigilancia en el hotel. Lo antes detallado se ve reflejado en la entrevista de lo expresado por el gerente del hotel, Gianfranco Bassanini (E1) el cual se detalla a continuación.

E1: *“... (...) documento de protocolo de prevención, control, manejo y operación ante la presencia de COVID-19, (...) manuales de operaciones para cada área con infografías, llamados SOP. Con la finalidad de prevenir y ser aplicado a toda persona que se encuentre dentro del hotel de Casa Andina y aquellos que por su función deban cumplir procesos fuera del hotel. (...) colocación de equipos de protección personal, calibración de termómetros, la limpieza y desinfección de las instalaciones, distanciamiento físico, protocolo de equipo de protección e higiene*

personal, protocolo de señalización, proceso de desinfección de equipos y capacitación del personal.”

E1: “... (...) la prueba rápida o serológica y cada 14 días se le repite el descarte para el reinicio de sus actividades, (...) también (...) una evaluación psicológica.”

E1: “... (...) la actual realidad (...) ha hecho que se reduzca el aforo del hotel a la mitad, así mismo hemos colocado una gran cantidad de señaléticas informativas en las diferentes áreas desde el ingreso donde ello hace mucho énfasis respecto al tema de la desinfección y al distanciamiento social, (...) dispensadores de alcohol en el lobby y todas las áreas (...) se han colocado (...) paneles acrílicos para evitar la propagación de virus, se ha implementado un área de ozonificación para eliminar cualquier tipo de virus (...) de igual forma (...) la desinfección para el calzado (...) los pediluvios, (...) y el termómetro digital (...).”

E1: “...para poder adquirir los productos, la empresa con la que se trabaja, debe cumplir con las normas sanitarias vigentes (...) pasan por la cámara de ozonificación donde hemos implementado el gas ozono y previo a ello le aplicamos alcohol de 70 grados a la superficie de los objetos que ingresan al hotel para una mejor desinfección y control (...).”

E1: “... (...) brinda capacitación a nuestro personal cada semana de manera obligatoria a través de videos, cursos virtuales, capacitaciones presenciales, (...) también todos los días tenemos una reunión que le llamamos briefing que es realizado de acuerdo con los temas y cronogramas establecidos por Gestión humana.

E1: “Las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores son: colocación de equipos de protección personal (colocación de mascarilla, guantes, traje tyvek, lentes), retiro de equipos de protección personal (retiro de mascarilla, guantes, traje tyvek, lentes), limpieza de equipos de protección personal (los zapatos o botas, casco, guantes, mascarilla cara completa, demás EPP y desinfección de equipajes.”

E1 “La supervisión se realiza a través de cámaras en la cual contamos con un personal de apoyo las 24 horas que se encarga de verificar y observar que todas las buenas prácticas se cumplan y que no haya irregularidades en las áreas.”

Categoría 2: Área de recepción

En cuanto a la categoría del área de recepción, se describió la implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19. Para proceder con el check in, indicaban a los huéspedes registrarse y enviar sus documentos de forma virtual, así también, tenían la opción de registrarse de forma presencial, de manera que los colaboradores procedían a cumplir con las buenas prácticas de bioseguridad de acuerdo a la normativa. Por otro parte, utilizaron las bolsas ziplock para desinfectar el dinero de los pagos en efectivo, además los colaboradores sugerían que los pagos se realizaran por transferencias bancarias.

El administrador se informa de la sintomatología de los huéspedes a través del personal de seguridad, ya que son los primeros que dan la bienvenida al cliente, por consiguiente, los colaboradores del área realizaban algunas preguntas a los huéspedes para conocer su estado de salud, de ser un cliente sospechoso era trasladado a un centro de salud. Además, en el área se implementaron ciertas herramientas que fueron de gran apoyo para salvaguardar la salud de las personas que hacían uso de las instalaciones del hotel. Lo dicho por el entrevistado (E1) se menciona a continuación:

E1: “A partir de la pandemia se sugirió a los clientes que realicen su registro de forma virtual y (...) enviarán sus documentos por correo electrónico. Al momento que llegan al establecimiento el huésped debe portar de manera obligatoria su mascarilla (...). Después ingresen al lobby sin aglomeraciones respetando el metro y medio de distancia (...). Después (...) se procede con la desinfección de calzado, ropa, manos y equipaje. El agente de seguridad se encarga de medir la temperatura al ingreso, en caso que el huésped presente fiebre mayor a 37.5 °C, dolor de garganta, tos y malestar general; (...) se me informara de inmediato para contactarme con el medico ocupacional, para realizar las coordinaciones necesarias, si el caso no es de gravedad, se le indica al huésped que debe permanecer en su habitación bajo estrictas medidas para cumplir con la cuarentena. En caso de huéspedes corporativos que se quedan en el hotel a cumplir la cuarentena, el primer día, un médico especializado le saca la prueba rápida y la prueba molecular, en el caso que el resultado sea positivo es trasladado por el personal de MINSA. Bueno si todo está bien, se hace la entrega al huésped

la llave magnética, que antes de ello se desinfecta con alcohol de 70° y se entrega en una caja acrílica.”

E1: “(...) utilizamos bolsas ziplock, donde el huésped coloca el dinero dentro y este dinero se cierra en la bolsa y se traslada a la máquina de ozono para ser desinfectado por alrededor de 3 horas, (...). Lo ideal es que el pago se realice de forma digital como transferencias, depósito a la cuenta interbancaria de Casa Andina (...) el huésped nos envía el Boucher electrónico así es como evitamos el contacto del dinero, ya que en la actualidad también es un medio de contagio.

E1: Con los pasajeros sospechosos nosotros primero informamos a nuestro médico ocupacional de casa andina donde se pone en contacto con el huésped es ahí donde se le pregunta cuáles han sido sus síntomas y si estos síntomas son coincidentes con la COVID-19, (...) se informa al MINSA (...) y sean derivado a un lugar especializado. Además, en su mayoría se está trabajando con empresas corporativas.

E1: Hemos implementado televisores, termómetro digital infrarrojo, alcohol en liquido de 70% grados, dispensadores de alcohol en gel, señaléticas informativas, pediluvios, EPP para los colaboradores, tachos de color rojo para residuos biocontaminados, panel acrílico para el counter, plataforma de pagos, Yape y Tunki, bolsas ziplock, rociadores electrostáticos y toallitas desinfectantes.

Categoría 3: Área de housekeeping

En cuanto a la categoría del área de housekeeping, se describió la implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19. Cada habitación tenía un proceso de limpieza y desinfección según la sintomatología del huésped. Por un lado, la habitación que era ocupada por un huésped sospechoso, en el transcurso de su estadía, el colaborador limpiaba y desinfectaba utilizando los EPPs de alta protección, sólo el SS. HH una vez a la semana, así mismo dejaba la ropa de cama, para que el huésped realizara el tendido de cama por la seguridad y la salud de ambos. Por consiguiente, la habitación que era desocupada por un huésped reactivo a COVID-19, de inmediato el encargado de turno se comunicaba con la empresa Lava Quink para que procedieran con la desinfección especializada, después de unas horas el personal reforzaba la limpieza con productos de la línea ECOLAB, por lo mencionado la salud del colaborador se encontraba en

constantemente en observación por el médico ocupacional. En relación con las habitaciones que era ocupada por un huésped no reactivo en estadía o check out, el colaborador procedía con la limpieza y desinfección de forma interdiaria, así mismo utilizaban los EPP establecidos. Por otro parte, el establecimiento no cuenta con lavandería, es por ello que el lavado de la ropa de cama, se encarga la empresa Lava Quick en la cual trabajan con productos que garantizan la desinfección en el lavado, además siguiendo el protocolo, las sábanas son recogidas en una bolsa roja en la puerta de la habitación, si el caso hubiera sido que huésped tuviera COVID – 19, la bolsa lleva por escrito palabra POSITIVO en mayúscula.

Respecto a las habitaciones, se realizaron cambios con la finalidad que estos materiales no fueran parte de la propagación del virus, es por ello que se retiraron objetos impresos, decorativos y amenities. Así también, implementaron hervidores de agua eléctrica, dispensadores de alcohol, tachos de color rojo y señaléticas, que sirvieron para la comodidad y el bienestar de los huéspedes. En otro sentido, para que la habitación pueda ser habilitada dependía del huésped, si era reactivo a COVID-19, la habitación se encontraba apta al tercer día, por el motivo que el proceso de desinfección era más complejo. A diferencia de la habitación que había sido ocupada por un huésped no reactivo, era habilitado el mismo día ya que se procedía con una limpieza de acuerdo al SOP. Acerca del servicio lavado de la ropa, se realizaba según el contrato que tenían con las empresas corporativas. Si solicitaban el servicio, el huésped dejaba su ropa en la puerta de la habitación cada tres días, así también el colaborador se encarga de recoger y transportar las prendas en una bolsa de lavandería. Por el contrario, en el caso de un huésped sospechoso a COVID- 19 no se les realizaba el servicio de lavado. De acuerdo lo que dijo el entrevistado E1 se cita lo siguiente:

E1: "...el caso de huéspedes de la PNP, los repatriados, el personal de salud del MINSA, los que retornan de provincias y los bomberos. (...) la limpieza y desinfección de la habitación se realizaba cada 7 días, el colaborador ingresa únicamente a limpiar el servicio sanitario y deja ropa de cama, para este proceso el colaborador utiliza los equipos de protección personal (...) conformados por la mascarilla KN95, cofia, guantes de nitrilo, ovarol, tyvek, lentes, cubre botas y zapatos antideslizantes. La colocación y el retiro de los EPPs se realizan en la puerta de la habitación, con la finalidad de evitar la contaminación, una vez que se

haya quitado el traje se desecha en una bolsa roja y se coloca en residuos biocontaminados. Y es el huésped quien se encarga del tendido de cama.”

“La limpieza y desinfección de habitaciones check out de huéspedes confirmados, un día antes el encargado de housekeeping se comunica con la empresa que trabajamos, (...) ellos realizan la desinfección con máquinas y amonio cuaternario, (...) se bloquea la habitación por 4 horas, después (...) colaborador ingresa a (...) reforzar la desinfección con PRO14. Al día siguiente se realiza la limpieza de la habitación según el SOP, con los EPPs, de acuerdo al procedimiento actual. (...) el colaborador que realiza la limpieza de la habitación de huéspedes positivos para COVID-19 son vigilados a diario por el medico ocupacional.”

“La limpieza y desinfección de habitaciones de huéspedes no confirmados en estadia o check out, (...) ingresa de manera inter diaria, después de la segunda noche, para realizar la limpieza según el SOP (...)”

E1: “Nosotros no contamos con lavandería, (...) tercerizamos y trabajamos con la empresa Lava Quick, (...) está certificada de acuerdo a las nuevas normas, utilizan productos de la línea ECOLAB (...) está comprobada que mata cualquier tipo de contaminación en los blancos, respecto a la ropa de cama, el personal se encarga de recoger en una bolsa roja y luego es enviado con el nombre del hotel y la fecha. En el caso de huéspedes confirmados, la bolsa roja tiene que llevar por escrito con mayúscula la palabra POSITIVO (...) tiene un lavado diferente, pasándola por su barrera sanitaria.”

E1: “De las habitaciones, se han retirado todas las mantas andinas, también todo tipo de papelería, revistas, libros, materiales impresos y hojas de notas. Respecto al servicio sanitario se ha retirado las batas, reducción de amenities. (...) las frazadas del closet (...) los productos del frio bar.”

“...hemos implementado hervidores, con la finalidad que los huéspedes se sientan cómodos y puedan prepararse infusión o café, también (...) un dispensador de jabón en espuma, dispensador de champú dos en uno más un dispensador de gel de ducha, dispensador de alcohol, tachos de color rojo para desechar los residuos contaminantes y la bolsa roja que va dentro del tacho. También señaléticas adecuadas para reducir el contagio y propagación del COVID-19.”

“El colaborador que ingresa a la habitación deben usar sus EPP, también hemos retirado todas las mantas andinas de la habitación que era parte de la decoración,

las batas que utilizaban los huéspedes, todo tipo de papelería, también se usa wettex amarillo humedecido con PRO14 y se desinfecta el coche de limpieza, la aspiradora y los implementos al final de cada turno.”

E1: “Si la habitación fue ocupada por un huésped sospechoso o confirmado, es bloqueada por 2 días (...) La habitación es habilitada al tercer día. En el caso de la habitación que ha sido ocupada por un huésped no reactivo, se procede con la limpieza según el SOP y después de ello ya puede ser vendida.”

E1: “Nosotros no contamos con lavandería, pero si tercerizamos, porque algunas de las empresas con la que estamos trabajando actualmente requieren del servicio. El proceso es que se recoge y se envía cada 3 días, para ello la habitación cuenta con una bolsa de lavandería más un formato, donde el huésped especifica las prendas que está mandando, después lo dejan afuera de la habitación para ser recogido por el personal HK. En el caso de los huéspedes sospechosos o confirmados, no se le brinda el servicio de lavandería por motivos de seguridad.”

Categoría 4: Área de alimentos y bebidas:

En cuanto a la categoría del área de alimentos y bebidas, se describió la implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19. En cuanto a la alimentación que se brindaba a los huéspedes sospechosos o reactivos era delicada, ya que los colaboradores tenían que usar sus implementos de seguridad, para transportar la comida, asimismo en el servicio se usaba vajilla y cubierto descartable, dejando los alimentos sobre el banquito plegable en la puerta de la habitación. En cambio, para el servicio de alimentación de huéspedes no reactivos, se les brindaba los alimentos en vajilla de cerámica, en su habitación y posterior a la emergencia podrían recurrir al restaurante respetando las normas de seguridad. Además, de acuerdo al protocolo establecido, realizaron algunos cambios en el área, reducción de aforo, el distanciamiento entre mesas y cartas digitalizadas con código QR en las habitaciones. A continuación, se cita la opinión del entrevistado E1:

E1: “En el caso del huésped sospechoso o confirmado, (...) la alimentación por medio del room service con menaje descartable, (...) el colaborador traslada la comida (...) con el equipo de protección personal como: lentes, guantes, mascarilla, cofias, traje tyvek (...) los alimentos son trasladados en un carrito de camareras, donde la comida lo deja en la puerta de la habitación (...). Respecto a los

huéspedes no reactivos, (...) se brindó la alimentación por medio de room service, (...) utilizaban bajillas de cerámica, (...) posterior a la emergencia sanitaria (...) el huésped podrá hacer uso del restaurante considerando el aforo permitido y las normas de seguridad.”

E1: “En (...) la cocina, se ha implementado, cofias, lentes de protección, guantes de nitrilo, anticorde, trajes tyvek, cubre zapatos, pediluvio, alcohol en gel, alcohol en liquido de 70 Cº, productos de desinfección ECOLAB. El restaurante (...) se está realizando el servicio de room service (...) hemos implementado carritos camarera, banquitos plegables, alcohol de 70 Cº y para que el huésped realice sus pedidos y no haya contacto directo se ha implementado carta digital con código QR, que a través de ello los huéspedes pueden hacer sus pedidos y el pago desde su habitación.”

Categoría 5: Área de Mantenimiento:

En cuanto a la categoría del área de mantenimiento, se describió la implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19. Por ende, brindaban el servicio de mantenimiento cuando las habitaciones no estaban ocupadas, de modo que, si era necesario que un colaborador ingrese a la habitación para dicho servicio, y el huésped era positivo / negativo a COVID-19, el colaborador tenía que usar todos los implementos de protección personal que se implementaron a partir de la pandemia. A continuación, se detalla la entrevista E1:

E1: “El proceso de mantenimiento se procura dar cuando el huésped no está, pero en el caso que fuera necesario que el colaborador ingrese a la habitación y el huésped sea reactivo a COVID-19, el colaborador tendría que ingresar con los equipos de protección necesarios que son: mascarilla N95, lentes de protección, guantes de nitrilo, cofia para zapatos y traje tyvek. En cambio, en las habitaciones de huéspedes no reactivos, el colaborador hace su ingreso a la habitación utilizando guantes de látex, mascarilla N95, KN95, mascarilla cara completa con filtros y lentes de seguridad.

V. DISCUSIÓN

Se presenta este capítulo a partir de la contrastación de los resultados obtenidos con los antecedentes de marco teórico, asimismo se desarrolló las entrevistas a profundidad, al gerente del hotel Casa Andina Standard de Miraflores, los hallazgos obtenidos permitieron cumplir con el objetivo de la investigación.

Unidad temática N° 1: Buenas prácticas

Categoría: Área administrativa

Con respecto a los resultados obtenidos en el área administrativa del hotel Casa Andina Standard de Miraflores, por su parte realizaron un rol importante para la adecuación del hotel según la normativa vigente, de acuerdo a los protocolos de bioseguridad para la reactivación de las actividades. Estas acciones se iniciaron con el diseño de un manual de protocolo de bioseguridad para que puedan seguir brindando los servicios bajo estándares, reflejados en la descripción y fotografías del documento, así también, se encargaron de la coordinación de las pruebas de descarte de covid-19 de todo el personal. Igualmente implementaron en cada área una serie de materiales de acuerdo a sus funciones y necesidades, además brindaron capacitaciones acordes a la emergencia sanitaria, del mismo modo, supervisaron que se cumplieran las buenas prácticas en el establecimiento, a través de cámaras. Estos resultados guardan relación con lo mencionado de los autores Fernández y Tello (2015), en la cual la aplicación del sistema de gestión administrativa es una herramienta favorable a corto, mediano y largo plazo en la cual permite a los gerentes, administradores y trabajadores tener conocimientos de las labores como controlar, dirigir y organizar para la mejora del establecimiento. Por otro lado, las conclusiones de los siguientes autores coinciden con los resultados anteriores, donde Coromoto y Cardozo (2017), describieron que es una herramienta de gestión que orienta las decisiones estratégicas y el control para la maximización de beneficios en la administración del hotel. Del mismo modo, es importante mencionar, que en esta área existe el liderazgo y compromiso del equipo humano que lo conforman, ya que se ha visto reflejado en los diferentes cambios e implementaciones que se ha realizado en el interior del hotel y en cada uno de sus colaboradores con la intención de salvaguardar la salud de todos.

Categoría: Área de recepción

Con respecto a los resultados obtenidos en el área de recepción del hotel Casa Andina Standard de Miraflores, se implementaron diferentes materiales que fueron de gran apoyo para evitar la propagación del virus en el interior del establecimiento. Es por ello, que los colaboradores sugerían a los huéspedes registrarse de manera digital y enviar sus documentos por correo electrónico, con la finalidad de evitar el contacto con cliente a la hora de realizar el check in, por otro lado, de acuerdo al protocolo sanitario implementaron pediluvios, termómetro infrarrojo, rociadores de alcohol, uniformes de protección personal y una barrera acrílica en el counter. Así mismo, las bolsas ziplock que cumplían la función de desinfectar el dinero, señaléticas y televisores que brindaban información sobre medidas preventivas de bioseguridad, dispensadores de alcohol en gel en puntos estratégicos y tachos rojos para desechar residuos biocontaminantes. Estos resultados mantienen relación con las conclusiones de Suasnavas y Calle (2018), indicaron que el departamento de recepción es importante, ya que constantemente se comunica con los demás departamentos para realizar una mejor atención al huésped. Por consiguiente, la conclusión del siguiente autor coincide con el resultado anterior, donde Calzado (2017), mencionó que las tareas se reparten en mayor o menor cantidad entre funciones y atención al cliente, dependiendo del turno y del tramo del horario de los recepcionistas, ya que de este modo mejorarían la eficacia de las actividades.

Categoría: Área de Housekeeping

Con respecto a los resultados obtenidos en el área de housekeeping del hotel Casa Andina Standard de Miraflores, el proceso de limpieza y desinfección de las habitaciones se realizaron de acuerdo al estado de salud que presentaba el huésped, por esta razón, cuando la habitación era ocupada por un huésped reactivo a COVID-19, se limpiaba una vez a la semana el SS.HH y cuando era desocupada se desinfectaba alrededor de 3 días, a diferencia de las habitaciones que habían sido ocupadas por un huésped no reactivo, el colaborador ingresaba de manera interdiaria y al momento de ser desocupada procedía con la limpieza de acuerdo al SOP. En relación al recojo y lavado de la ropa del huésped, se brindaba el servicio únicamente a las personas que no tenían COVID-19 y de acuerdo al contrato que se tenía con la empresa. Con respecto a la ropa de cama era trasladado a la

lavandería en una bolsa roja y si el huésped había contraído el virus, llevaba escrito con mayúscula la palabra POSITIVO, así también implementaron, hervidores de agua eléctrica, dispensador de alcohol gel, tachos de color rojo y bolsas rojas. Del mismo modo estos, resultados tienen una relación con lo afirmado por Concha (2017) quien señaló que las buenas prácticas de limpieza reflejan la calidad del servicio, asimismo el área de housekeeping maneja un buen control en los procedimientos de limpieza. Estos hallazgos no coinciden con los resultados de León (2019) mencionó que el personal del área de housekeeping se encuentra disconforme a causa de la falta de materiales y equipamiento para realizar sus actividades. Además, recomienda que la implementación de materiales y equipos de trabajo mejorará el desempeño del personal y mantendrá satisfecho al cliente por el servicio que se le brinda. Esto se debe a que el autor realizó la investigación en una situación sin pandemia, ya que no eran tan exigentes los implementos de bioseguridad. En cambio, en la actualidad en el hotel Casa Andina, existe compromiso por parte de los responsables del área.

Categoría: Área de alimentos y bebidas

Con respecto a los resultados obtenidos en el área de alimentos y bebidas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores. A partir de la pandemia, el área brindó los desayunos, almuerzos y cenas en la puerta de las habitaciones, a través del servicio del room service, por tanto, la atención se diferenciaba por la sintomatología de cada huésped. De manera que si el cliente era reactivo a COVID-19, el colaborador tenía que utilizar todos los implementos de bioseguridad de acuerdo al SOP. En cambio, para un huésped no reactivo, el servicio no exigía usar todos los implementos de bioseguridad. Estos resultados tienen relación con los estudios descritos por (Correia et. al., 2012) quienes mencionaron que la implementación de utensilios en el servicio de alimentos es esencial porque garantizan la calidad y brindan seguridad alimentaria a los huéspedes. De la misma forma (Serafim et. al., 2018) describieron que las buenas prácticas en el área de alimentos y bebidas es importante y garantizan seguridad en los clientes. Dicho lo anterior, la implementación y buenas prácticas en el área de alimentos y bebidas a raíz de la pandemia aportó mejoras significativas en la cual se reflejarán la satisfacción, protección y cuidado de la salud del huésped.

Categoría: Área de mantenimiento

Con respecto a los resultados obtenidos en el área de mantenimiento del hotel Casa Andina Standard de Miraflores. A partir de la pandemia se procuraba que las habitaciones se encuentren en buenas condiciones para ser ocupadas, pero en el caso que el huésped solicitaba alguna reparación, el colaborador tenía que ingresar haciendo uso de todos los implementos necesarios de bioseguridad, para proteger su salud y la del huésped. Estos resultados tienen una relación con Mercado y Villorina (2010) señalaron que el área de mantenimiento es responsable de la remodelación en las instalaciones del hotel, de corregir algunas imperfecciones, por ello, cuenta con equipos y herramientas necesarios para el servicio. Estos hallazgos coinciden con los resultados de Cevallos (2010) quien mencionó que el departamento de mantenimiento previene las fallas en las infraestructuras del establecimiento garantizando el buen estado del hotel. Dicho lo anterior, a raíz de la coyuntura y la baja afluencia de huéspedes, el área está realizando el mantenimiento adecuado en las habitaciones con la finalidad que el colaborador no ingrese cuando esta sea ocupada.

VI. CONCLUSIONES

1. La implementación de buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia, ha sido favorable, ya que se han tomado medidas preventivas en el establecimiento y han realizado cambios para la reactivación de sus servicios, según la Resolución Ministerial N° 080-2020-MINCETUR, donde se establece el protocolo sanitario sectorial para hoteles categorizados, también poniendo en práctica los protocolos establecidos para salvaguardar la salud de todas las personas que frecuentan el hotel. Los cambios principales que se realizaron en sus áreas fueron la higiene extrema y distancia social con la finalidad de salvaguardar la salud y recuperar la confianza de los huéspedes, ya que anteriormente el cliente buscaba alojamiento por temas de trabajo y diversión, pero la realidad ha hecho que se centren en la seguridad de su salud.
2. La implementación de buenas prácticas en el área administrativa del hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia, el grupo humano asumió un rol importante, ya que se vió reflejado en los diferentes cambios e implementaciones que se realizaron en el interior del hotel y cada uno de los colaboradores, de tal forma, fueron los encargados de realizar el protocolo interno que sirvió de base para seguir con el servicio, también se encargaron de la coordinación de las pruebas rápidas capacitaciones, EPPS y equipos que fueron importantes para el servicio.
3. La implementación de buenas prácticas en el área de recepción del hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia fue de gran apoyo, ya que los diferentes cambios evito el riesgo de contagio del COVID-19, es por ello los colaboradores utilizaban el uniforme y EPPs adecuados para la atención, asimismo el área contaba con todos los recursos necesarios de acuerdo al protocolo.
4. La implementación de buenas prácticas en el área de housekeeping del hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia fue importante, ya que los colaboradores hicieron uso de equipos de protección personal, equipos tecnológicos, productos de limpieza, asimismo en las habitaciones se implementaron hervidores, alcohol en gel, dispensadores de jabón líquido y

Champú, bolsas de lavandería, tacho y bolsa roja que servía para desechar residuos contaminados y señaléticas adecuadas para reducir el contagio y propagación del COVID-19.

5. La implementación de buenas prácticas en el área de alimentos y bebidas del hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia requirieron de cambios por la salud y la seguridad de los huéspedes. Es por ello, que pusieron en práctica nuevas medidas de higiene, distanciamiento social y reorganización en el servicio, por consiguiente, implementaron protocolos para atender correctamente a los clientes y brindar confianza. Además, para adaptarse a la nueva realidad tuvieron que implementar la carta QR donde los huéspedes podían visualizar el menú y hacer su pedido.
6. En la implementación de buenas prácticas del área de mantenimiento del hotel Casa Andina Standard, a partir de la pandemia los colaboradores hicieron uso de los equipos de protección personal para cumplir con sus funciones, ya que al momento de ingresar a la habitación y ejecutar el servicio, pudieran garantizar la seguridad de la salud del trabajador y del huésped.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al hotel Casa Andina Standard implementar nuevos servicios digitales que faciliten la coordinación con los huéspedes, así también, invertir en maquinaria UV para desinfectar las áreas comunes.
2. Se recomienda al área administrativa, realizar una inversión adicional en implementos de tecnología avanzada, ya que ello permitirá un valor agregado en su servicio. Así también, se recomienda emplear el cuestionario a todas las áreas del hotel para que se adquieran datos más completos de las carencias en cada área.
3. Se recomienda al área de recepción, al momento del check-in hacer la entrega de un kit de materiales de protección: mascarilla, guantes y gel. Además de mantener un seguimiento constante a sus clientes, ya que servirá para que se informen cómo reacciona el huésped ante estos nuevos cambios que se han realizado en los servicios a partir de la pandemia.
4. Se recomienda al hotel, implementar en el área de housekeeping, maquinaria, para el lavado de blancos y prendas del huésped, ya que ello permitirá optimizar los procesos y garanticen la calidad del servicio. Así mismo, el control o mandos de los televisores se encuentren dentro de una bolsa al vacío con el propósito que este objetivo se conserve sin bacterias.
5. Se recomienda al área de alimentos y bebidas, realizar capacitaciones sobre manejo de situaciones difíciles para poder mantener la calma y saber cómo actuar ante un huésped enojado. Asimismo, se debe brindar talleres de motivación para mantener al personal eficiente, ya que esto ayudará a que el colaborador se sienta cómodo y que transmita una buena imagen.
6. Se recomienda al área del mantenimiento establecer una comunicación eficaz con el área de recepción para identificar las debilidades y requerimientos de las habitaciones.

REFERENCIAS

- Agudelo, G. Venegas, J. Restrepo, J. Barros, G. (2018) Service quality in Medellin hotels using perceptual map. *Esdai*, 34 (60), 30-45. [10.25100/cdea.v34i60.5927](https://doi.org/10.25100/cdea.v34i60.5927)
- Arias, B. Bravo, K. Mendoza, P. (2018) Link between customer loyalty and customer service in tourist hotels. *Tourism & Management*, 39 (48), 16-26. [10.1080/15256480.2011.540976](https://doi.org/10.1080/15256480.2011.540976)
- Barreda, L. Bueno, M. Nieto, R. (2018) Plan de negocio para la implementación de una cadena de hospedajes mediante la asociación con propietarios de inmuebles en la ciudad de Cusco. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsair&AN=edsair.od.....3056..edec263a4a6f322543e937957fa50600&lang=es&site=eds-live>
- Binz, P. y De Conto, S. (2019) Gestión de la gastronomía sustentable: prácticas del sector de alimentos y bebidas en hospedajes. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 28(2), 507-525. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6871861>
- Bolzán, R. y Fernandes, L. (2020) Quality co-creation in tourist services in virtual communities: a study based on web interactions between guests and hotels in Natal - Brasil. *Tourism & Management Studies*, 29(1), 154-172. <http://www.estudiosenturismo.com.ar/P...>
- Bonilla, F. y Zárate, J. (2018) El valor normativo de las buenas prácticas empresariales (bpe), a propósito de la circular de buenas prácticas del sector de transporte de carga en Colombia. *E-mercatoria*. 18(2), 35-37. <https://ssrn.com/abstract=3341402>
- Calzado, C (2017) Muestreo del trabajo en hoteles: una aplicación al departamento de recepción. <http://hdl.handle.net/11441/68059>
- Cáceres, P. y Concha, V. (2019). Relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio al cliente de los colaboradores del hotel Casa Andina Premium. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Turismo y Hotelería]. Universidad Católica de Santa María.

- Castro, C. y Hernández, S. (2015) Analysis of the quality of service of small and medium size hotel companies in Bucaramanga and its metropolitan. *Tourism & Management*, 7 (26), 62- 69. [10.18601/01233734.n26.07](https://doi.org/10.18601/01233734.n26.07)
- Cazau, P. (2006) *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. (3ª ed.). ESIC Editorial.
- Cevallos, M. (2010) Análisis y evaluación de los modelos de gestión tercerizado y por nómina aplicados a la gestión del departamento de mantenimiento en la hotelería. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Gestión]. Universidad Andina Simon Bolivar
- Concha, L. (2017) Relación del sistema de aplicación de buenas prácticas y la gestión de la calidad de los servicios de los hoteles de tres estrellas. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Gestión de Turismo Sostenible]. Universidad San Agustín de Arequipa.
- Correia, G., Araujo, D., Fernandes, L., Leão, P. y Pinheiro., P. (2012) la importancia de manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(2012) 763-777. <http://estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N03/v21n3a12.pdf>
- Coromoto, M. y Cardozo, C. (2017) Activity – Based cost system in four – star hotels in the state of Merida, *Innovar*. 27 (64), 91 – 114. [10.15446/innovar.v27n64.62371](https://doi.org/10.15446/innovar.v27n64.62371)
- Cueto, R., Quintero, M. y Silverio, A. (2016) Application of Procedure to redesign the process of lodging in the Vueltabajo Hotel. *Tourism & Management Studies* ,18 (3), 213-220. [10.1016/j.knosys.2012.03.004](https://doi.org/10.1016/j.knosys.2012.03.004)
- Díaz, Y. (2020) *Comienzan a funcionar los hoteles medicalizados* https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/comienzan-a-funcionar-los-hoteles-medicalizados-atenderan-casos-leves-de-coronavirus-para-descongestionar-a-los-hospitales_202003195e7385a2a66d3a0
- Falcón, I., Samaniego, L., Ramírez M. y Seminario, S. (2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hotelerero-mincetur.pdf>

- Fernández, G. y Tello, C. (2015) Influencia de la gestión administrativa en las actividades del área de recepción de los hoteles tres estrellas de Iquitos. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración de Turismo y Hotelería]. Universidad peruana del oriente.
- Fuster, D. (2019) Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósito y Representaciones*, 7(1), 200-267. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=La%20fenomenolog%C3%ADa%20es%20una%20corriente,significados%20de%20las%20experiencias%20vivas.
- Gestión Perú. (2020). Coronavirus en Perú: Casa Andina aloja gratis a policías que requieran pasar cuarentena. <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-casa-andina-alojara-gratis-a-policias-que-requieran-pasar-cuarentena-covid-19-estado-de-emergencia-nndc-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México D.F. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. <http://hdl.handle.net/10757/625388>
- Krumholtz, M. (2018) Peru to promote tourism marketing in India. *Ethnic and Racial Studies* 3(1), 375-392. [10.1080/01419870.1980.9993312](https://doi.org/10.1080/01419870.1980.9993312)
- León, L. (2019) Training and control of staff in the housekeeping area for quality management of the Miraflores Park Hotel. *Tourism and Hospitality Management*, 22(1), 69-85. file:///C:/Users/Pc/Downloads/6_Seric_Gil_GarbinPranicevic.pdf
- Madriz, D. A. (2019) Logistics management strategies for improving productivity and quality of service in hotels and inns in Táchira State. *Tourism & Management Studies*, 4 (38), 11-36. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4973/TR_SUFICIENCIA_LE%c3%93N%20CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mercado, D. y Villorina, J. (2010) *Mantenimiento hotelero en Colombia revisión del estado actual y propuesta de valor*.

- https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/428/David_MercadoBritton_2010.pdf?sequence=1
- Mincetur (2019). *Reporte Mensual de Turismo*.
[file:///C:/Users/Dr/Downloads/RMT_Julio_2019%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Dr/Downloads/RMT_Julio_2019%20(1)%20(1).pdf)
- Mincotur (2020) Turismo elabora una guía de buenas prácticas para el sector turístico y sus trabajadores frente al COVID-19.
<https://www.mincotur.gob.es/eses/GabinetePrensa/NotasPrensa/2020/Paginas/Turismo-elabora-una-Gu%C3%ADa-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-el-sector-tur%C3%ADstico-y-sus-trabajadores-frente-al-COVID-19.aspx>
- Montero, R. (2020). *El Peruano Normas Legales*. <http://www.coeeci.org.pe/wp-content/uploads/2020/03/DU031-2020.pdf>
- OMS. (2020). *Brote por enfermedad de coronavirus (COVID-19)*.
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Ortiz, P. y Vega, L. (2017) most relevant internal control processes of a hotel company. processos mais relevantes do controle interno de uma empresa hoteleira. *International Journal of Business and Social Science*, 20 (45), 217-231. [10.22395/seec.v20n45a8](https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a8).
- Rivera, J. (2020, 22 de mayo) Manual de buenas prácticas para el turismo en México frente al COVID 19. *Asetur* <http://www.asetur.mx/>
- Rodney, A., Blanco, G., Cedeño, J. y Suarez, R. (2019). Management model for senior hotels in Manta tourism destination, *Tourism & Management Studies*, 18(1), 64-77. [10.15446/innovar.v27n64.62371](https://doi.org/10.15446/innovar.v27n64.62371)
- Rodríguez, W. (2011) Guía de la investigación científica. Universidad de Ciencias y Humanidades Fondo Editorial.
http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/rodriguez_arainaga_w_alabonso_guia%20investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica. Facultades de Ingeniería, Medicina, Odontología y Ciencias Forestales y Ambientales*. Mérida, Venezuela. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/6210>
- Sáenz, K., Díaz, C., Gorjón, S. y Gonzalo, M. (2012) Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales. Dikynson.

- Segura, M. (2020) Alerted but not panicked. The role of the media during the pandemic. *Studies in health technology and informatics*, 77 (1), 55-58. [10.31053/1853.0605.v77.n1.28066](https://doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n1.28066)
- Serafim, A., Stangarlin, F. y Hecktheuer, L. (2018) Good handling practices in food and beverage areas of hotels: Evaluation of improvements achieved versus financial investments. *Gale Academic OneFile*. 38(6), 1-11. [10.1111/jfs.12543](https://doi.org/10.1111/jfs.12543).
- Sernatur (2014). *Manual de buenas prácticas sector alojamiento* <https://issuu.com/vidalomasconcepcion/docs/manual-alojamiento-baja>
- Suasnavas, R. y Calle, I. (2018). Management of the accommodation sector - hotel - reception department. *Tourism & Management Studies*, 12(1), 15-24. [10.18089/tms.2016.12102](https://doi.org/10.18089/tms.2016.12102)
- Torres, O., Vallejos, A. y Burbano, J. (2019) Good administrative management practices in service companies in the city of Ibarra. *Sciencie* 7 (99), 1-11. [10.15446/innovar.v27n64.62371](https://doi.org/10.15446/innovar.v27n64.62371)
- Torres, R. y Góngora, R. (2009) El mantenimiento por diagnóstico: factibilidad de aplicación en hoteles de sol y playa. *Retos Turísticos*. 8(1). 2-7. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=61467056&lang=es&site=ehost-live>
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K. y Merlo, M. (2019). *Investigación cualitativa Epistemología, consentimiento informado, entrevista en profundidad*. Ibarra, Fundación Red Iberoamericana de ciencia Naturaleza y Turismo.
- Vizcarra, S. y Alberca, F. (2019) La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión. *Turismo y Patrimonio*, 13, 53-66. [10.24265/turpatrim.2019.n13.04](https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04)
- Vo Thanh T. y Dornan, D'. (2015) Ressources humaines en reception hoteliere au Vietnam: une grille de lectura socio-culturelle. *Tourism & Management Studies*, 18 (17), 53-59. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=94947434&lang=es&site=ehost-live>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística

UNIDAD TEMÁTICA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	
Buenas prácticas	PE1: ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área administrativa del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?	OE1: Describir la implementación de buenas prácticas del área administrativa del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.	Área administrativa	1. Documento	
				2. Evaluación	
				3. Organización	
				4. Control	
				5. Capacitación	
	6. Comunicación				
	PE2: ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de recepción del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?	OE2: Describir la implementación de buenas prácticas del área de recepción del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.	Área de recepción.	7. Supervisar	
				8. Registro	
				9. Proceso	
			Área de housekeeping	10. Cliente	
				11. Herramientas	
	PE3: ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de housekeeping del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?	OE3: Describir la implementación de buenas prácticas del área de housekeeping del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.	Área de housekeeping	12. Limpieza	
				13. Desinfección	
				14. Cambios	
				15. habilitada	
				16. Control	
	Área de alimentos y bebidas	17. Alimentación			
		18. Implementación			
	PE4: ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de alimentos y bebidas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?	OE4: Describir la implementación de buenas prácticas del área de alimentos y bebidas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.	Área de soporte	19. Procesos de mantenimiento	
Área de alimentos y bebidas				17. Alimentación	
				18. Implementación	
				Área de housekeeping	12. Limpieza
					13. Desinfección
PE5: ¿Cuáles son las buenas prácticas que han implementado en el área de mantenimiento del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020?	OE5: Describir la implementación de buenas prácticas del área de mantenimiento del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020.	Área de soporte	19. Procesos de mantenimiento		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista

El presente cuestionario es el instrumento que se empleará para el desarrollo de la investigación que lleva como título: Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020. La información recolectada será de suma importancia y apoyo para las investigadoras.

Dirigido: Gerente del hotel

Nombre del entrevistado: Gianfranco Bassanini

Unidad Temática: Buenas Prácticas		
Categorías	N.º	Subcategorías
Área administrativa	01	¿Han redactado algún documento de bioseguridad a partir de la pandemia?
	02	¿Qué tipo de prueba de descarte del COVID-19 y evaluación han realizado hacia su personal para su reinicio de actividades?
	03	¿De acuerdo a las áreas establecidas, se han visto en la necesidad de organizar nuevos cambios? ¿Por qué?
	04	¿Cuál es el control sanitario que se les realiza a los proveedores para poder adquirir sus productos?
	05	¿Con que frecuencia capacitan a su personal referente a las buenas prácticas para la prevención del Covid-19?
	06	¿Cuáles son las capacitaciones de buenas prácticas a partir de la pandemia que los colaboradores han recibido, para brindar mejor comunicación e información a los huéspedes?
	07	¿De qué manera supervisan el cumplimiento del protocolo sanitario para cada área?

Área de recepción	08	¿Cómo se realiza el check in a partir de la pandemia?
	09	¿Cuándo el huésped realiza el pago en efectivo ¿Cuál es el proceso de desinfección?
	10	¿De qué manera se informan que un cliente tiene la COVID-19 o ha tenido?
	11	¿Qué herramientas se han implementado en el área de recepción?
Área de housekeeping	12	¿Cuáles son los procedimientos de limpieza y desinfección en las habitaciones de acuerdo a las buenas prácticas del protocolo sanitario?
	13	¿Cuál es el proceso de desafección de la ropa de cama?
	14	¿Qué cambios e implementaciones se han realizado en las habitaciones?
	15	¿Qué tiempo tiene que pasar para que una habitación pueda ser habilitada?
	16	¿Cuál es el control del proceso sobre el recojo y lavado de la ropa del huésped?
Área de alimentos y bebidas	17	¿Cómo se le brinda la alimentación al huésped a partir de la pandemia?
	18	¿Cuál es la implementación que se ha realizado en el área a partir de la pandemia?
Área de mantenimiento	19	¿Cuál es el proceso de mantenimiento cuando el huésped se encuentra en la habitación, a partir de la pandemia?

Check list

El presente check list es el instrumento que servirá de apoyo para el desarrollo de la investigación que lleva como título: Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020. Asimismo, complementará la información recolectada en la cual será de suma importancia para las investigadoras.

Dirigido: responsable de cada área.

Instrucciones: Cada pregunta presenta dos alternativas, en la cual se marcará con una “x” la respuesta que usted crea conveniente.

Check list N.º: 1

Nombre del entrevistado: Roberto

Área: Administrativa

Categorías	Subcategorías	SI	NO
Área administrativa	El personal recibe capacitación sobre los procedimientos de buenas prácticas para prevenir y cuidarse de la enfermedad.	X	
	Se entrega equipos de protección antes de la jornada laboral.	X	
	La capacidad de aforo de los colaboradores ha reducido.	X	
	Designa responsabilidad de cumplimiento de protocolos de buenas prácticas a cada jefe de área.	X	

	Controla los desvíos de incumplimiento de los protocolos de buenas prácticas para evitar el contagio del COVID-19.	X	
	Controla la medición de temperatura del personal administrativo y operativo en su ingreso y salida del establecimiento.	X	
	Cuentan con un personal idóneo y competente para realizar las actividades de identificación sintomatológica.	X	

Check list N.º: 2

Nombre del entrevistado: Roberto

Área: Recepción

Categorías	Subcategorías	SI	NO
Área de recepción	Controlan la temperatura corporal, durante la estadía del huésped.	X	
	El equipaje y accesorios de los huéspedes son sometidos a un proceso de desinfección.	X	
	Han implementado un libro virtual de reclamación.		X
	Cuentan con señalizaciones en el piso, delante del counter, respetando el distanciamiento social.	X	

Check list N.º3

Nombre del entrevistado: Marco

Área: Housekeeping

Categorías	Subcategorías	SI	NO
Área de housekeeping	Realizan la limpieza en la habitación con productos que garantizan una desinfección adecuada.	X	
	Las habitaciones cuentan con alfombras		X
	Las bolsas para el transporte de la ropa sucia se diferencian por colores.	X	
	Respecto al reporte de las habitaciones, ha cambiado su contenido	X	

Check list N.º 4

Nombre del entrevistado: Omar

Área: Alimentos y bebidas

Categorías	Subcategorías	SI	NO
Área de alimentos y bebidas	Se realiza higiene adecuado de acuerdo a las normas emitidas	X	
	Cuentan con EPP necesaria para la elaboración segura de alimentos y bebidas	X	
	Cumplen con los protocolos establecidos de buenas prácticas al inicio, durante y al finalizar la preparación de los platillos	X	
	Planifican y verifican las actividades de limpieza y desinfección en el área.	X	
	Se utiliza vajilla no reusable	X	

Check list N.º 5

Nombre del entrevistado: Marco

Área: Mantenimiento

Categorías	Subcategorías	SI	NO
Área de Mantenimiento	Han reducido personal en su área	X	
	Cuentan con nuevas herramientas que les facilite sus labores	X	
	Cuando la habitación está ocupada realizan algún tipo mantenimiento.	X	

Anexo 3: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Lima, 20 de Junio de 2020

Apellidos y nombres del experto(a): Pozo Trigos Lilian

DNI: 18201441

Teléfono: 949520122

Título/ Grado: Licenciada en Turismo/ Maestra en dirección y consulta Turística

Cargo e institución en que labora: Coordinadora de Carrera/ UCV

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.

Nº	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?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procedimiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 100

Firma del experto(a)

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

Lima, 23 de Junio de 2020

Apellidos y nombres del experto(a): Peñaloza Suárez Laura

DN (CURP): PESL631028MDFXRR05

Teléfono: 72223656657

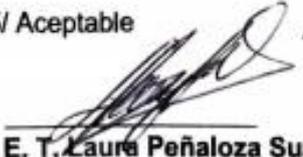
Título/ Grado: Doctora en Estudios Turísticos

Cargo e institución en que labora: Universidad Autónoma del Estado de México

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.

N°	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?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											x	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											x	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		En la guía de entrevista al aplicarse de manera limitada las preguntas 11 y 15 ya que sería difícil mostrar de manera aleatoria las condiciones de desinfección y la condición en que se encuentran los equipos de protección.
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procedimiento de los datos?											X	La guía de entrevista y el check list, siguen muy buen orden y tienen la posibilidad de ser aplicados en diversos servicios turísticos.
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 98.75/ Aceptable


Dra. en E. T. Laura Peñaloza Suárez
Profesor – Investigador
CIETUR
Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAMex.

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

Lima, 22 de Junio de 2020

Apellidos y nombres del experto(a): Elizalde González Vanessa Miagros

DNI: 43068640

Teléfono: +51949357096

Título/ Grado: Magister en Administración de Negocios (MBA)

Cargo e institución en que labora: Docente - UCV Lima

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.

N°	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?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			
3	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procedimiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 82.5



Firma del experto(a)

Anexo 4: Transcripción de las entrevistas a profundidad

Entrevistado 1

Área administrativa

1: ¿Han redactado algún documento de bioseguridad a partir de la pandemia?

Si, en la actualidad tenemos un documento de protocolo de prevención, control, manejo y operación ante la presencia de COVID-19, también contamos con manuales de operaciones para cada área con infografías, llamados SOP. Con la finalidad de prevenir y ser aplicado a toda persona que se encuentre dentro del hotel de Casa Andina y aquellos que por su función deban cumplir procesos fuera del hotel. También se realizó como requisito para la reactivación, donde menciona: la colocación de equipos de protección personal, calibración de termómetros temperatura, la limpieza y desinfección de las instalaciones, distanciamiento físico, protocolo de equipo de protección e higiene personal, protocolo de señalización, proceso de desinfección de equipos y capacitación del personal.

2: ¿Qué tipo de prueba de descarte del COVID-19 y evaluación han realizado hacia su personal para su reinicio de actividades?

A nuestro personal se le realizó la prueba rápida o serológica y cada 14 días se le repite el descarte para el reinicio de sus actividades, ya que algunos de los colaboradores son trasladados a otro hotel de nuestra cadena, ellos también pasan por una evaluación psicológica.

3: ¿De acuerdo a las áreas establecidas, se han visto en la necesidad de organizar nuevos cambios? ¿Por qué?

Si, hemos hecho cambios, ya que nos hemos tenido que organizarnos y adecuarnos a la actual realidad y ello ha hecho que se reduzca el aforo del hotel a la mitad, así mismo hemos colocado una gran cantidad de señaléticas informativas en las diferentes áreas desde el ingreso donde ello hace mucho énfasis respecto al tema de la desinfección y al distanciamiento social entre las personas donde nadie debe de estar a menos de metro y medio de distancia, del mismo modo se ha colocado diferentes dispensadores de alcohol en el lobby y todas las áreas para

que constantemente los colaboradores y huéspedes puedan desinfectarse las manos, también hemos colocado paneles acrílicos para evitar la propagación de virus, asimismo se ha implementado un área de ozonificación para eliminar cualquier tipo de virus que se encuentre en la zona, de igual forma un espacio de desinfección para el calzado a través de los pediluvios y equipaje al momento del ingreso y el termómetro digital para la toma de temperatura que es importante para evitar el contagio.

4: ¿Cuál es el control sanitario que se les realiza a los proveedores para poder adquirir sus productos?

En primer lugar, para poder adquirir los productos, la empresa con la que se trabaja, debe cumplir con las normas sanitarias vigentes. Por otro lado, también los productos pasan por la cámara de ozonificación donde hemos implementado el gas ozono y previo a ello le aplicamos alcohol de 70 grados a la superficie de los objetos que ingresan al hotel para una mejor desinfección y control ya que de esta manera nos aseguramos de eliminar algún tipo de virus.

5: ¿Con que frecuencia capacitan a su personal referente a las buenas prácticas para la prevención del COVID-19?

Se le brinda capacitación a nuestro personal cada semana de manera obligatoria a través de videos, cursos virtuales, capacitaciones presenciales, de acuerdo a los temas establecidos, también todos los días tenemos una reunión que le llamamos briefing que es realizado de acuerdo con los temas y cronogramas establecidos por gestión humana.

6: ¿Cuáles son las capacitaciones de buenas prácticas a partir de la pandemia que los colaboradores han recibido, para brindar mejor comunicación e información a los huéspedes?

Las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores son: colocación de equipos de protección personal (colocación de mascarilla, guantes, traje tyvek, lentes), retiro de equipos de protección personal (retiro de mascarilla, guantes, traje, tyvek, lentes), limpieza de equipos de protección personal (los zapatos o

botas, casco, guantes, mascarilla cara completa, demás EPP y desinfección de equipajes.

7: ¿De qué manera supervisan el cumplimiento del protocolo sanitario para cada área?

La supervisión se realiza a través de cámaras en la cual contamos con un personal de apoyo las 24 horas que se encarga de verificar y observar que todas las buenas prácticas se cumplan y que no haya irregularidades en las áreas.

Área de recepción.

8: ¿Cómo se realiza el check in a partir de la pandemia?

A partir de la pandemia se sugirió a los clientes que realicen su registro de forma virtual y que también nos enviarán sus documentos por correo electrónico. Al momento que llegan al establecimiento el huésped debe portar de manera obligatoria su mascarilla, en caso que el huésped no tuviera o se encuentre deteriorada, se le facilitará una mascarilla tipo tapaboca. Después les indicamos a las personas que ingresen al lobby sin aglomeraciones respetando el metro y medio de distancia, luego los hacemos ingresar uno por uno. Después de lo que ya les mencioné se procede con la desinfección de calzado, ropa, manos y equipaje. El agente de seguridad se encarga de medir la temperatura al ingreso, en caso que el huésped presente fiebre mayor a 37.5 °C, dolor de garganta, tos y malestar general; el personal tiene conocimiento que se me informara de inmediato para contactarme con el medico ocupacional, para realizar las coordinaciones necesarias, si el caso no es de gravedad, se le indica al huésped que debe permanecer en su habitación bajo estrictas medidas para cumplir con la cuarentena. En caso de huéspedes corporativos que se quedan en el hotel a cumplir la cuarentena, el primer día un médico especializado le saca la prueba rápida y la prueba molecular, en el caso que el resultado sea positivo es trasladado por el personal de MINSA. Bueno si todo está bien, se hace la entrega al huésped la llave magnética, que antes de ello se desinfecta con alcohol de 70° y se entrega en una caja acrílica.

9: cuándo el huésped realiza el pago en efectivo ¿Cuál es el proceso de desinfección?

Nosotros utilizamos bolsas ziploc, donde el huésped coloca el dinero dentro y este dinero se cierra en la bolsa y se traslada a la máquina de ozono para ser desinfectado por alrededor de 3 horas, siendo antes verificado el dinero. Lo ideal es que el pago se realice de forma digital como transferencias, depósito a la cuenta interbancaria de Casa Andina donde el huésped o corporación nos envían el boucher electrónico así es como evitamos el contacto del dinero ya que en la actualidad también es un medio de contagio.

10: ¿De qué manera se informan que un cliente tiene la COVID-19 o ha tenido?

Con los pasajeros sospechosos nosotros primero informamos a nuestro médico ocupacional de Casa Andina donde se pone en contacto con el huésped es ahí donde se le pregunta cuáles son sus síntomas y si estos síntomas son coincidentes con la COVID-19, en ese momento se informa al MINSA para que tengan conocimiento y sean derivados a un lugar especializado. Además, en su mayoría se está trabajando con empresas corporativas.

11: ¿Qué herramientas se han implementado en el área de recepción?

Hemos implementado televisores, termómetro digital infrarrojo, alcohol en líquido de 70% grados, dispensadores de alcohol en gel, señaléticas informativas, pediluvios, EPP para los colaboradores, tachos de color rojo para residuos biocontaminados, panel acrílico para el counter, plataforma de pagos, yape y tunki, bolsas Ziploc, rociadores electrostáticos y toallitas desinfectantes.

Área de housekeeping

12: ¿Cuáles son los procedimientos de limpieza y desinfección en las habitaciones de acuerdo a las buenas prácticas del protocolo sanitario?

En el caso de huéspedes de la PNP, los repatriados, el personal de salud del MINSA, los que retornan de provincias y los bomberos. Para la limpieza y desinfección de la habitación se realiza cada 7 días, el colaborador ingresa únicamente a limpiar el servicio sanitario y deja ropa de cama, para este proceso el colaborador utiliza los equipos de protección personal que están conformados por la mascarilla KN95, cofia, guantes de nitrilo, overol (tyvek), lentes, cubre botas y zapatos antideslizantes. La colocación y el retiro de los EPPs se realizan en la puerta de la habitación, con la finalidad de evitar la contaminación, una vez que se

haya quitado el traje se desecha en una bolsa roja y se coloca en residuos biocontaminados. Y es el huésped quien se encarga del tendido de cama.

La limpieza y desinfección de habitaciones check out de huéspedes confirmados, un día antes el encargado de housekeeping se comunica con la empresa que trabajamos, ya que ellos realizan la desinfección con máquinas y amonio cuaternario, de inmediato se bloquea la habitación por 4 horas, después de ese proceso nuestro colaborador ingresa a realizar y reforzar la desinfección con PRO14. Al día siguiente se realiza la limpieza de la habitación según el SOP, con los EPPs, de acuerdo al procedimiento actual. También el colaborador que realiza la limpieza de la habitación de huéspedes positivos para COVID-19 son vigilados a diario por el medico ocupacional.

La limpieza y desinfección de habitaciones de huéspedes no confirmados en estadía o check out, el colaborador ingresa de manera inter diaria, después de la segunda noche, para realizar la limpieza según el SOP. Los colaboradores utilizan camisa o blusa manga larga, zapatos cerrados y pantalones, lentes, cofia, mascarilla, mandilón descartable y guantes. A los colaboradores no se les permite el uso de accesorios como collares, relojes, aretes, anillos, etc, también tienen que llevar el cabello bien recogido, uñas recortadas, el uso de barbas para los varones está prohibido, porque puede dejar aperturas durante el uso de la mascarilla y siempre tienen que lavarse las manos correctamente.

13: ¿Cuál es el proceso de desinfección de la ropa de cama?

Nosotros no contamos con lavandería, pero si tercerizamos y trabajamos con la empresa Lava Quick, porque está certificada de acuerdo a las nuevas normas, utilizan productos de la línea ECOLAB que está comprobada que mata cualquier tipo de contaminación en los blancos, respecto a la ropa de cama, el personal se encarga de recoger en una bolsa roja y luego es enviado con el nombre del hotel y la fecha. En el caso de huéspedes confirmados, la bolsa roja tiene que llevar por escrito con mayúscula la palabra POSITIVO y también tiene un lavado diferente, pasándola por su barrera sanitaria.

14: ¿Qué cambios e implementaciones se han realizado en las habitaciones?

De las habitaciones, se han retirado todas las mantas andinas, también todo tipo de papelería, revistas, libros, materiales impresos y hojas de notas. Respecto al servicio sanitario se ha retirado las batas, reducción de amenities. También se han retirado las frazadas del closet. Se han retirado los productos del frio bar. Por otro lado, hemos implementado hervidores, con la finalidad que los huéspedes se sientan cómodos y puedan prepararse infusión o café, también en los servicios sanitarios se ha implantado un dispensador de jabón en espuma, dispensador de champú dos en uno más un dispensador de gel de ducha, tachos de color rojo para desechar los residuos contaminantes y la bolsa roja que va dentro del tacho. También señaléticas adecuadas para reducir el contagio y propagación del COVID-19. El colaborador que ingresa a la habitación debe usar sus EPP, también hemos retirado todas las mantas andinas de la habitación que era parte de la decoración, las batas que utilizaban los huéspedes, todo tipo de papelería, también se usa wettex amarillo humedecido con PRO14 y se desinfecta el coche de limpieza, la aspiradora y los implementos al final de cada turno.

15: ¿Qué tiempo tiene que pasar para que una habitación pueda ser habilitada?

Si la habitación fue ocupada por un huésped sospechoso o confirmado, es bloqueada por 2 días (el huésped se retira y de inmediato ingresa la empresa con la que trabajamos a desinfectar con maquinarias especializadas y a rociar amonio cuaternario, después de ello es bloqueado por 4 horas, luego ingresa el colaborador a reforzar la desinfección con el pro 14 y al día siguiente se realiza la limpieza según los SOP de habitaciones, siempre teniendo en cuenta que los colaboradores deben estar protegidos con los EPPs). La habitación es habilitada al tercer día. En el caso de la habitación que ha sido ocupada por un huésped no reactivo, se procede con la limpieza según el SOP y después de ello ya puede ser vendida.

16: ¿Cuál es el control del proceso sobre el recojo y lavado de la ropa del huésped?

Nosotros no contamos con lavandería, pero si tercerizamos, porque algunas de las empresas con la que estamos trabajando actualmente requieren del servicio. El proceso es que se recoge y se envía cada 3 días, para ello la habitación cuenta con una bolsa de lavandería más un formato, donde el huésped especifica las prendas que está mandando, después lo dejan afuera de la habitación para ser recogido por el personal HK. En el caso de los huéspedes sospechosos o confirmados, no se le brindó el servicio de lavandería por motivos de seguridad.

Área de alimentos y bebidas

17 ¿Cómo se le brinda la alimentación al huésped a partir de la pandemia?

En el caso del huésped sospechoso o confirmado, se le brinda la alimentación por medio del room service con menaje descartable, al momento que el colaborador traslada la comida lo realiza con el equipo de protección personal como: lentes, guantes, mascarilla K95, cofias, traje tyvek, etc. Asimismo, los alimentos son trasladados en un carrito de camareras, donde la comida lo deja en la puerta de la habitación y es el huésped quien se encarga de ingresar sus alimentos. Con respecto a los huéspedes no reactivos, durante el tiempo del periodo de la emergencia, se brindó la alimentación por medio de room service, se utilizaban bajillas de cerámica, también se tiene planificado posterior a la emergencia sanitaria que el huésped podrá hacer uso del restaurante considerando el aforo permitido y las normas de seguridad.

18: ¿Cuál es la implementación que se ha realizado en el área a partir de la pandemia?

En el caso de la cocina, se ha implementado, mascarilla kn95, cofias, lentes de protección, guantes de nitrilo, anticorte, trajes tyvek, cubre zapatos, pediluvios, alcohol en gel, alcohol en liquido de 70 Cº, productos de desinfección ECOLAB. El restaurante, por el momento no se ha aperturado, pero se está realizando el servicio de room service y para ello hemos implementado carritos camarera, banquitos plegables, alcohol de 70 Cº, carta digital con código QR para que a

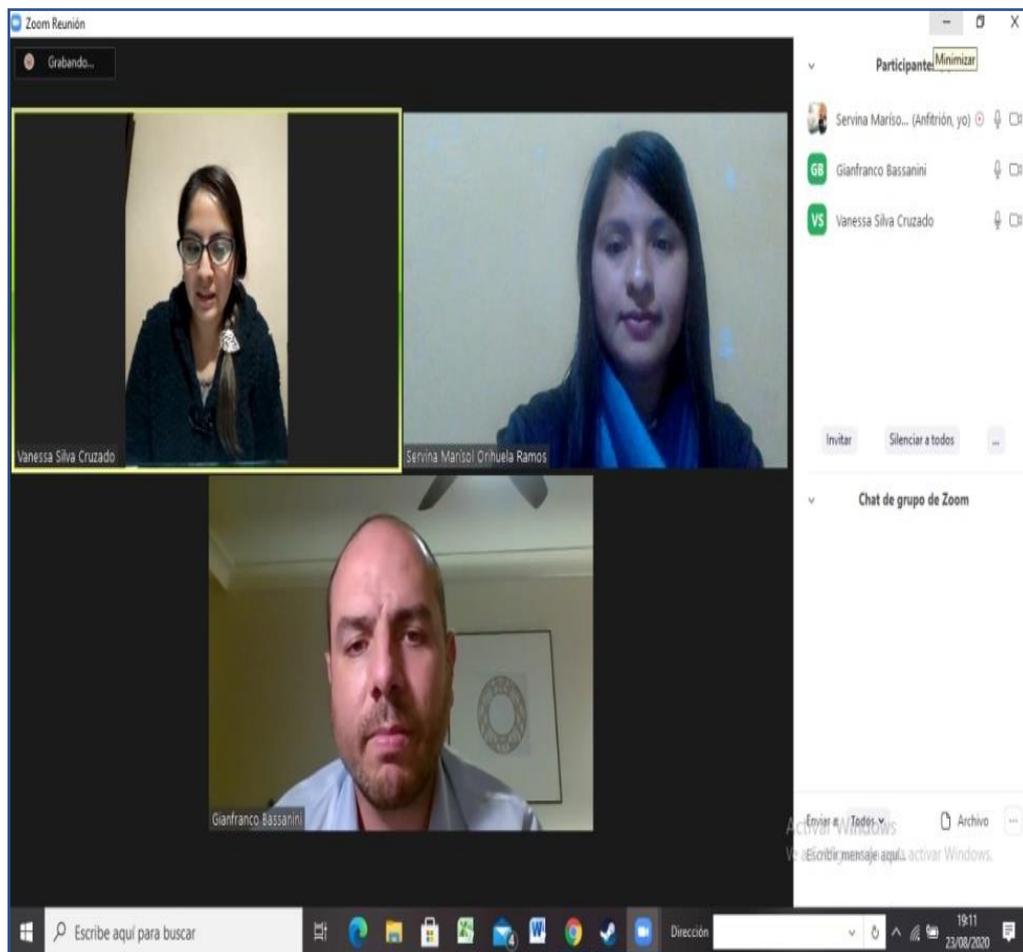
través de ello los huéspedes pueden realizar sus pedidos y el pago desde su habitación.

Área de mantenimiento

19: ¿Cuál es el proceso de mantenimiento cuando el huésped se encuentra en la habitación a partir de la pandemia?

El proceso de mantenimiento se procura dar cuando el huésped no está, pero en el caso que fuera necesario que el colaborador ingrese a la habitación y el huésped sea reactivo a COVID-19, el colaborador tendría que ingresar con los equipos de protección necesarios que son: mascarilla N95, lentes de protección, guantes de nitrilo, cofia para zapatos y traje tyvek. En cambio, en las habitaciones de huéspedes no reactivos, el colaborador hace su ingreso a la habitación utilizando guantes de látex, mascarilla N95, KN95, mascarilla cara completa con filtros y lentes de seguridad.

Anexo 5: Evidencia de la entrevista



Entrevista al gerente del hotel, Sr.
Gianfranco Bassanini

Evidencia del hotel Casa Andina Standard

Área de recepción

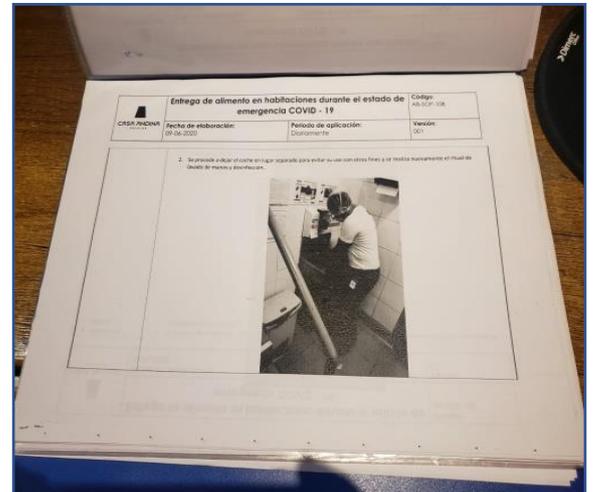
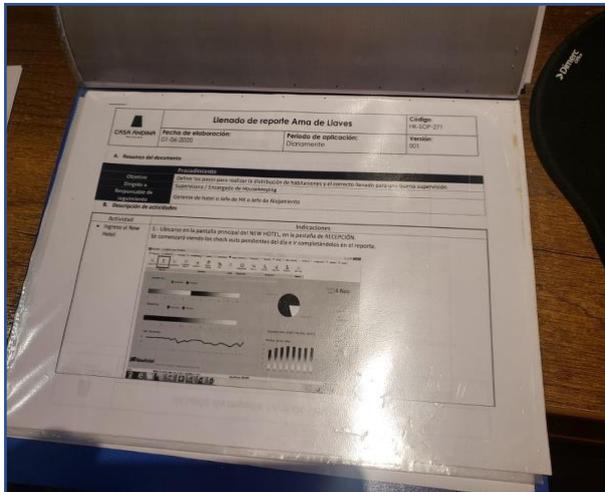
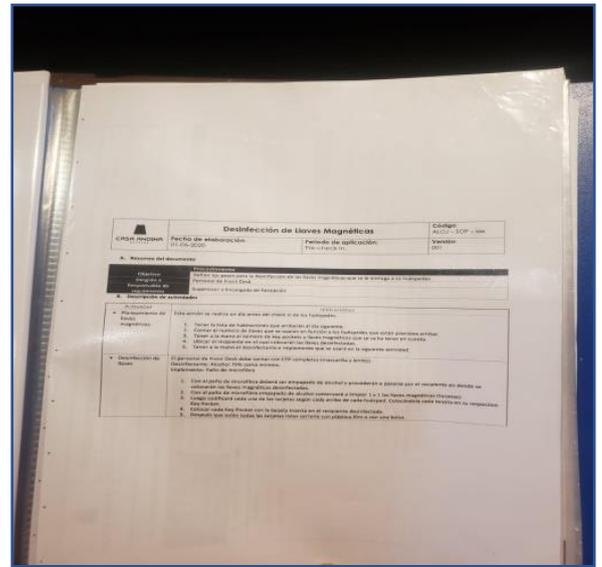
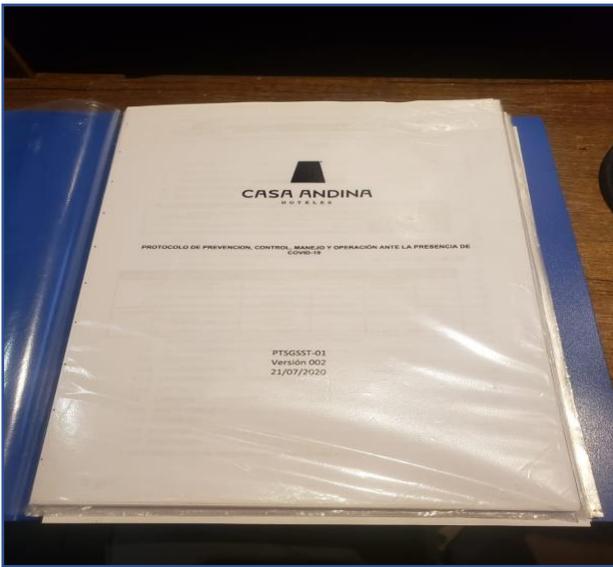
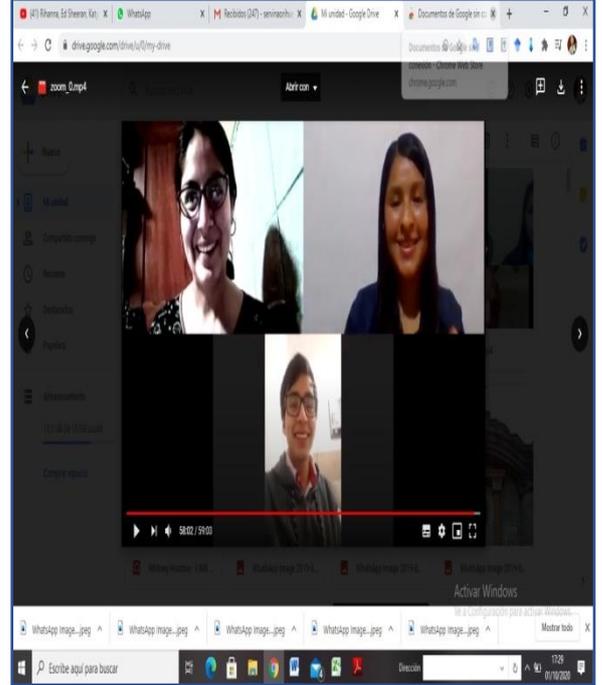


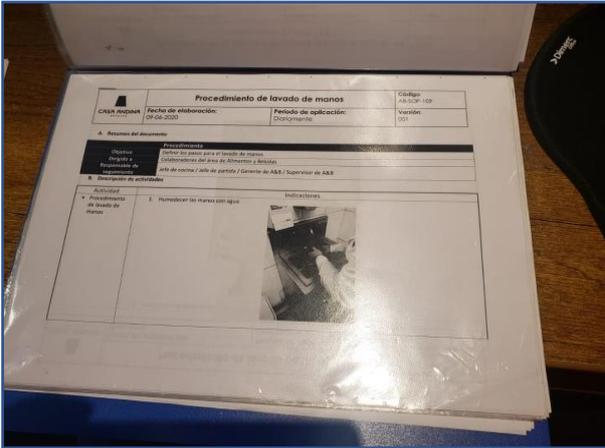
Cartel informativo de Reducción de aforo



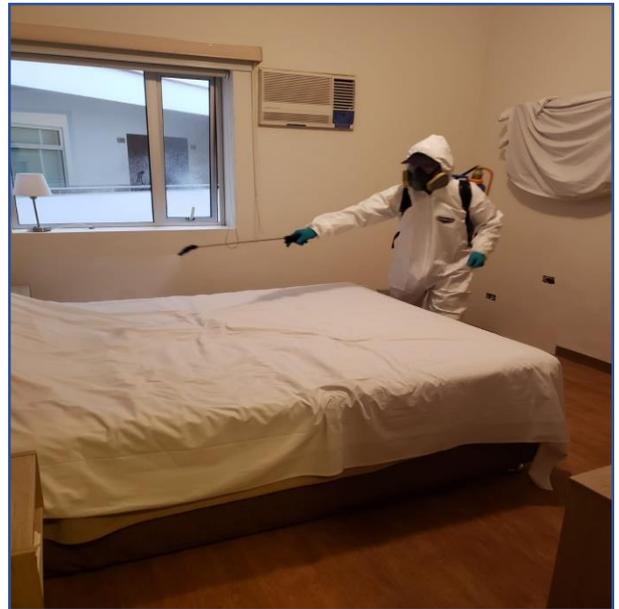
Dispensador de alcohol en gel ubicado al ingreso

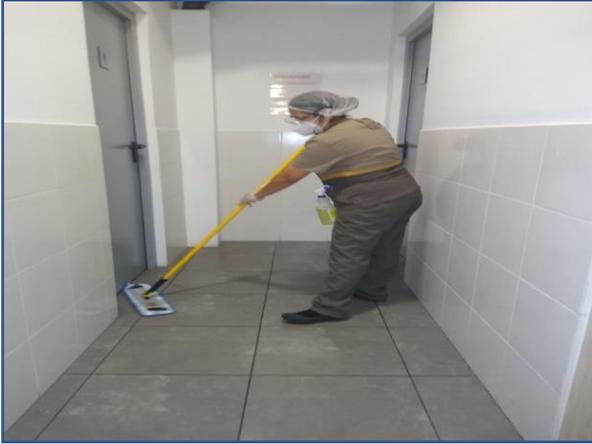






Área housekeeping





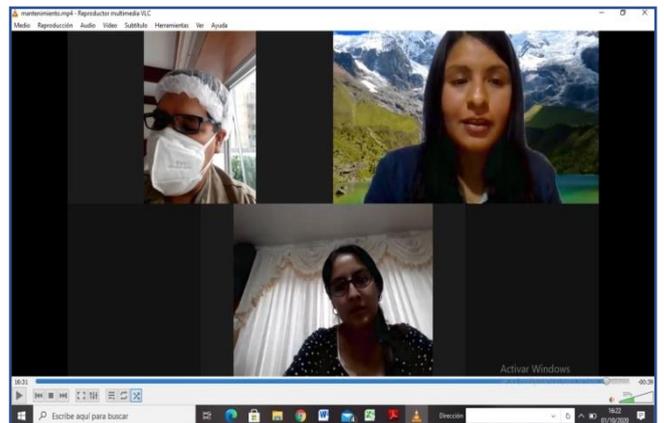
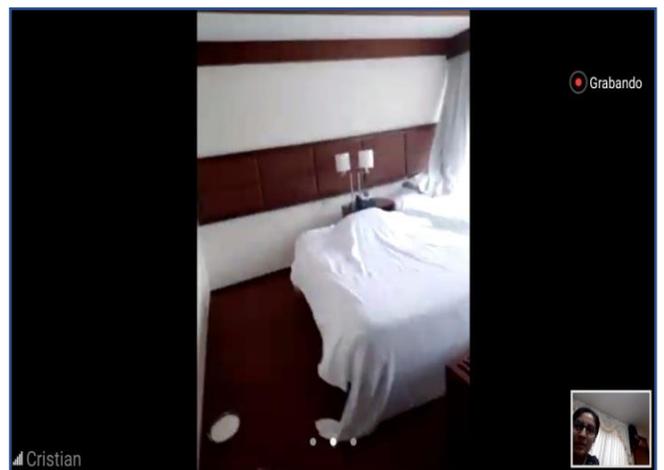
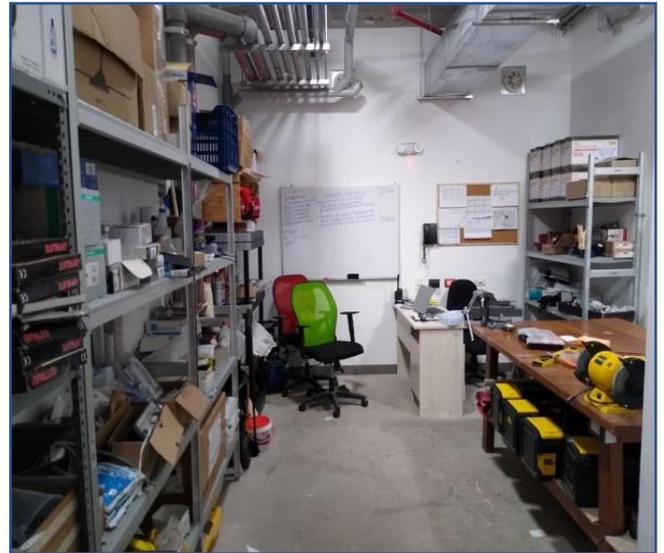


Área de alimentos y bebidas





Área de mantenimiento





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ORIHUELA RAMOS SERVINA MARISOL, SILVA CRUZADO LADY VANESSA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "BUENAS PRÁCTICAS EN EL HOTEL CASA ANDINA STANDARD DE MIRAFLORES A PARTIR DE LA PANDEMIA COVID-19, LIMA-2020.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SILVA CRUZADO LADY VANESSA DNI: 45195131 ORCID 0000-0001-5513-1495	Firmado digitalmente por: LSILVACR el 30-12-2020 20:35:12
ORIHUELA RAMOS SERVINA MARISOL DNI: 47243562 ORCID 0000-0001-7679-2612	Firmado digitalmente por: SORIHUELA el 30-12-2020 15:16:10

Código documento Trilce: INV - 0033169