

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“MEDIDAS PARA AFRONTAR LA CRISIS
SANITARIA GENERADA POR LA COVID-19 EN
HOTELES DE 3 ESTRELLAS – TRUJILLO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autores:

Carmen del Rosario Bazan Tirado

Leslye Alessandra Vidal Barahona

Asesora:

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme estar sana, gozar de una buena salud y mantenerme siempre fuerte sin dejarme vencer en estos tiempos tan difíciles que estamos pasando a nivel mundial.

A mis padres Lizzy Barahona y Carlos Vidal, por inculcarme buenos valores y principios para ser siempre una buena persona y una buena profesional, por confiar en mí y nunca dejarme sola en todo momento, gracias por el gran trabajo que hicieron como padres por preocuparse porque no me faltará nada. Por ello este logro es para ustedes porque se lo merecen. Gracias por ser mis padres, los amo mucho.

A mi hermana Nicole Vidal, por estar siempre alentándome y diciendo que no me rinda, porque ella es un motivo para poder realizarme como una buena profesional y darle un buen ejemplo como hermana mayor, siempre estaré para ella cuando me necesite, te quiero mucho hermana este logro también va para ti.

Leslye Alessandra Vidal Barahona

A mi madre Isabel Tirado por haber siempre cuidado de mí, estar a mi lado como sólo una madre sabe hacerlo, por ayudarme a ser una profesional y por estar siempre a mi lado siendo mi apoyo y mi fuerza para realizar este proyecto.

A mi hermano Danny León por siempre estar allí para mí como hermano y figura paterna y siempre brindarme sus consejos y palabras de aliento que me permitieron seguir adelante.

A mi compañera Leslye Vidal, por dar lo mejor de ti al realizar junto a mi este proyecto el cual no vería la luz si ti.

Carmen del Rosario Bazán Tirado

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos seguir adelante a pesar de las adversidades que se nos presentaron y por darnos esa fuerza y motivación para no rendirnos, por cuidarnos en todo momento.

A nuestra asesora Gaby Felipe, por siempre estar pendiente de nosotras en todo este proceso apoyándonos como profesora y como ser humano. Por siempre estar alentándonos a seguir adelante y lograr de manera satisfactoria esta investigación.

A los administradores de los hoteles de Trujillo, que nos apoyaron en todo momento, brindándonos todo lo necesario para nuestra investigación a pesar de la coyuntura en la que estamos viviendo actualmente.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	Error! Bookmark not defined.
ÍNDICE DE TABLAS	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	50
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	
ACTA DE SUSTENTACIÓN	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Dimensiones e indicadores para la elaboración de la lista de cotejo en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo	25
Tabla 2: Dimensiones y número de ítems para la elaboración de la lista de cotejo en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo.....	26
Tabla 3 :Guía de preguntas según las dimensiones e indicadores dirigidas a los responsables de cada área y/o administradores de los hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo.....	28
Tabla 4 : Verificación de las medidas implementadas en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo.....	30
Tabla 5: Verificación de las medidas implementadas con respecto a las dimensiones en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo.....	31
Tabla 6: Medidas que faltan implementar en el hotel A de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo	32
Tabla 7: Medidas que faltan implementar en el hotel B de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo.....	33
Tabla 8: Implementación de medidas en las áreas públicas en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista	35
Tabla 9: Implementación de medidas en las áreas administrativas y operativas en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista	36
Tabla 10: Medidas implementadas por iniciativa de los hoteles A y B de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista	37
Tabla 11: Medidas implementadas que deben permanecer en los hoteles A y B de 3 estrellas al término de la crisis sanitaria en estudio del distrito Trujillo, según la guía de entrevista	38

RESUMEN

Desde que iniciaron las medidas preventivas en el Perú y el mundo, a causa de la pandemia por la COVID -19, el sector hotelero ha sido uno de los más golpeados a nivel mundial, debido a que ha tenido que suspender sus actividades de manera parcial o total. Los hoteles han tenido que implementar diversas medidas sanitarias que garanticen la salud de los huéspedes y colaboradores, para poder reiniciar sus actividades.

La investigación tuvo como objetivo identificar cuáles fueron las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 Trujillo,2020. La investigación fue cuantitativa, no experimental y descriptiva. La muestra fue conformada por 2 hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo. Se utilizó una lista de cotejo y una guía de entrevista. Las herramientas fueron validadas por 3 expertos, la lista de cotejo tuvo una validez de 0.98 y la guía de entrevista un 0.99 según V Aiken. Se concluye que las medidas sanitarias que implementaron los hoteles en estudio estuvieron relacionadas al uso de EPP, señalizaciones en las diferentes áreas, uso de soluciones desinfectantes y distanciamiento social.

Palabras clave: COVID-19, Hoteles de 3 estrellas, Medidas sanitarias, Crisis sanitaria, Protocolo sanitario.

ABSTRACT

Since preventive measures began in Peru and the world, due to the COVID-19 pandemic, the hotel sector has been one of the most affected worldwide, because it has had suspend its activities partially or totally. Hotels have had to implement various sanitary measures to guarantee the health of guests and employees, in order to restart their activities.

The research had the objective of identifying the measures that 3-star hotels have implemented to face the health crisis generated by COVID-19-Trujillo, 2020. The research was quantitative, not experimental and descriptive. The sample consisted of 2 3-star hotels in the Trujillo district. A checklist and an interview guide were used. The tools were validated by 3 experts, the checklist had a validity of 0.98 and the interview guide a 0.99 according to V Aiken. It is concluded that the sanitary measures implemented by the hotels under study were related to the use of PPE, signs in the different areas, use of disinfectant solutions, and social distancing.

Keywords: COVID-19, Hotels, Sanitary measures, Sanitary crisis, Sanitary protocol.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los 10 últimos años el turismo ha logrado posicionarse como una de las actividades más importantes dentro del sector social y económico, sin embargo, para muchos países a nivel mundial, el turismo es una fuente de ingresos muy importante para el crecimiento en su economía ya que a su vez funciona como un motor que impulsa a la diversificación y a la competencia entre los destinos.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT,1994): “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

En el 2019, a nivel mundial se registró 1 500 millones de visitantes, generando un crecimiento de 3.8% con respecto al 2018. Se estimaba que, en el 2020, se tendría un crecimiento entre un 3% y 4% con respecto al 2019, ya que este crecimiento fue constante en los últimos 10 años, pronosticando un impacto positivo para el 2020. Estaban programados en este sentido: Los Juegos Olímpicos en Tokio 2020 y La Expo 2020 en Dubái. La COVID-19, ha generado la paralización de muchos sectores, uno de ellos es el sector turístico, muchos países cancelaron eventos importantes programados para este año. El turismo internacional cayó en un 65% en la primera mitad del año 2020, esta caída se debió a los cierres de fronteras entre países. Esto ha generado una pérdida de 440 millones de llegadas internacionales, generando una pérdida de alrededor de 460000 millones de dólares.

A principios de setiembre del 2020, el 53% de los destinos comenzaron a recibir visitas, sin embargo, aún muchos destinos se encuentran en confinamiento (OMT, 2020).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) señaló que debido a la pandemia por la COVID-19, el sector turístico a nivel mundial hasta noviembre del 2020 podía llegar a perder entre 1,2 billones de dólares, equivalente al 1,5% del producto bruto interno mundial (PBI). Hasta marzo del 2021, se podría llegar a perder 2,2 billones de dólares, equivalente al 2,8% del PBI. Si la paralización durara hasta julio del 2021, habría una pérdida de 3,3 billones de dólares, equivalente 4.2 % del PBI.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT,2020) indica que la crisis económica y laboral provocada por el COVID-19 traerá efectos muy importantes sobre el nivel de empleo, lo cual también afectará a las personas que actualmente se encuentran laborando. La OIT estima que entre 8,8 y 35 millones de personas más estarán en situación de pobreza laboral en todo el mundo, así mismo pide que se tomen medidas urgentes, las cuales están basadas en 3 pilares principales. Primero, proteger a los trabajadores en su lugar de trabajo, segundo estimular la economía y el empleo, tercero sostener los puestos de trabajo y los ingresos. Todas estas medidas incluyen a la protección social, los cuales ayudan a mantener el empleo es decir que los trabajadores tengan sus vacaciones pagadas, cuenten con otro tipo de subsidios y que tengan trabajo en una jornada reducida. También se proponen medidas de política fiscal y monetaria, es decir préstamos y ayuda financiera en particular a las microempresas, pequeñas y medianas empresas. Hay que tener en cuenta que una

crisis laboral provocada por una pandemia puede afectar de manera desproporcionada a determinados grupos, como los trabajadores menos protegidos y a los trabajadores mal pagados.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020), indica que Europa fue la segunda región del mundo más afectada, con un descenso del 66% del número de llegadas de turistas en la primera mitad de 2020. En los diferentes continentes se han producido también descensos en sus llegadas, así tenemos: Las Américas un -55%, África y Oriente Medio, ambas -57%. No obstante, Asia - Pacífico, la primera región que sintió el impacto de la COVID-19 en el turismo, fue la más duramente golpeada, con una caída del 72% de los turistas en el semestre. A escala subregional, el Noreste Asiático (-83%) y la Europa Meridional Mediterránea (-72%) sufrieron las peores caídas. Todas las regiones y subregiones del mundo registraron descensos de más del 50% en las llegadas en el periodo enero-junio de 2020.

Avirato (2020), señala que en España hubo cancelaciones masivas de reservaciones de hoteles en 2 meses importantes para el turismo (marzo y abril), en el 2019 ellos registraron ganancias de 13 100 millones de Euros. Además, la caída de ventas causada por el coronavirus fue de un 50% y en la ciudad de Madrid la ocupación hotelera no superó el 15% y han cancelado eventos y ferias que llevan a pérdidas de hasta 65 millones de euros debido a la ausencia de turistas.

Según la Asociación Americana de Hoteles y Logdges (AHLA, 2020) en Estados Unidos, hasta agosto del 2020, 4 de cada 10 hoteles aún no están trabajando, y en la industria se ha perdido 7.5 millones de empleos, el 65% de los hoteles tuvo una ocupación del 50% o incluso menor, además solo el 37% de hoteles estaban en la

capacidad de recibir a la mitad de sus trabajadores a tiempo completo y con esa alta tasa de desempleo en el sector hotelero los trabajadores estaban perdiendo más de 1.7 billones de dólares semanales. Además, muchas personas tuvieron reservas para viajar en festividades, lo cual fue otro golpe para la ocupación hotelera, las reservaciones para fechas como el día del trabajo y navidad se han visto reducidas en un 65%. El 74% de hoteles afirma que sólo podrían mantenerse abiertos unos 6 meses más en los niveles de ocupación actuales y además el impacto al turismo es peor que en la crisis de las Torres Gemelas en el 2001 y la recesión económica de la gran depresión en el 1933, llevándose el 2020 el récord del peor año en la historia con respecto a la ocupación hotelera.

En un artículo publicado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, 2020), indica que la economía italiana perdió 36.7 billones de euros, debido al colapso internacional de los viajes en el 2020; debido a esta masiva baja de viajeros y turistas el ingreso de dinero por gastos de viaje y turismo se ha reducido en un 82%. En Italia el turismo brinda 2.8 millones de empleos, este rubro constituye el 14% de la fuerza total de trabajo del país, el cual en el peor de los casos se podría ver seriamente afectado. Estas pérdidas de ingresos por turismo pueden dejar una profunda huella a largo plazo en la economía de este país.

En el Perú, debido a la pandemia de la COVID-19, el Gobierno Peruano declaró en Estado de Emergencia Nacional el 16 de marzo del 2020 a través del Decreto Supremo N°044-2020-PCM, el Perú entró en aislamiento social obligatorio (cuarentena), se cerraron totalmente las Fronteras, el transporte internacional de

pasajeros, por medio terrestre, aéreo, marítimo y fluvial, fue suspendido. Esta medida se tomó para salvaguardar la salud de la población peruana.

Según Castro (2020) indicaba que, en los meses de abril, mayo y junio del 2020, el registro de turistas internacionales a nuestro país fue nulo, dado por el cierre de fronteras, debido al estado de emergencia por la pandemia de la COVID -19.

En un informe brindado a detalle por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI, 2020), afirmó que el turismo había sufrido pérdidas mayores desde que entró en vigencia el estado de emergencia. También nos indica que las agencias de viajes y operadores turísticos cerraron el mes de mayo con una caída de 97.2%, los hoteles con un 96.6%, los restaurantes con un 44.8% y el transporte aéreo con un 93.2%, siendo estas las cifras más graves en todo el país. En mayo de 2020, el sector Hoteles y Restaurantes registró una disminución de 90,58%, basada en la menor actividad del subsector restaurantes en -89,49% y del subsector alojamientos en -99,79%.

El Ministerio de Comercio Exterior y Cultura (MINCETUR, 2020), indica que la caída del turismo receptivo para el 2020 será superior al 70%, en donde la disminución de turistas internacionales sería de 3 millones, a su vez indica que el turismo interno, disminuirá en 42%.

Ante la situación actual, el gobierno peruano emitió el Decreto Legislativo que modifica al Decreto Legislativo N°1329 y aprobó medidas para reactivar la actividad turística a través del Programa “Turismo Emprende”, su cumplimiento está a cargo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), este decreto permitió la reactivación económica y promoción del turismo, la artesanía y otros afines, así

como las de las micro y pequeñas empresas. Pueden participar de este programa las personas naturales y personas jurídicas. También se emitió el Decreto de Urgencia N°076-2020 que dicta medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa del sector turismo para la reducción del impacto de la COVID -19 y otras medidas. Este decreto tuvo como objetivo promover el financiamiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector turístico, a través de créditos para capital de trabajo con el fin de recuperar el flujo de sus operaciones habituales ante un escenario de reducción de la actividad económica y disminución significativa de liquidez (Diario El Peruano, 2020).

En la región de La Libertad, la pandemia de la COVID-19 no solo ha afectado al sector económico vinculado al turismo (restaurantes, hoteles, transporte terrestre y aéreo, etc.) sino que también ha afectado por lo menos a 30 mil trabajadores directos y 50 mil indirectos. La licenciada Karen Guillén, especialista de la carrera de Administración de Operaciones Turísticas de Cibertec, señaló que “Los primeros afectados han sido los guías de turismo. Ellos no están en planilla y al ser contratados según demanda, como los artesanos, se han quedado sin empleo. El gobierno debe contemplar un subsidio para ellos porque la mayoría vive de lo que gana en el día” (Diario La Industria, 2020).

La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad, informó que, debido al Estado de Emergencia, la Semana Santa 2020, no llegaron aproximadamente 20000 turistas nacionales y extranjeros que se tenían previsto viajar y que iban a generar ganancias de hasta 7 millones de soles, así como también para Fiestas Patrias; a las otras regiones del Perú no llegaron los 15

mil turistas previstos, los cuales habrían generado ganancias de hasta 2,5 millones de soles.

Aguilar (2020) en su artículo publicado en el portal RPP Noticias, mencionó que el 70° Festival Internacional de la Primavera quedó suspendido debido al COVID-19. Se estimaba que más de 200 mil turistas entre extranjeros y nacionales no gozaron de la tradicional fiesta trujillana por la COVID-19.

Ante la problemática de la pandemia por la COVID-19, el MINCETUR publicó el Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para hoteles categorizados, a través de la Resolución Ministerial N° 080-2020-Mincetur. En los cuales se establecieron medidas preventivas para evitar el contagio del coronavirus en las instalaciones de los hoteles categorizados, así mismo también busca proteger la salud de los colaboradores, clientes y proveedores además de fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio por la COVID-19. El protocolo tiene aspectos para llevar a cabo la reanudación de sus actividades en los hoteles, en donde deben implementar un plan de vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo, establecer responsabilidades, medidas preventivas de sanidad obligatoria que debe cumplir el personal del hotel y se tienen que tener con los clientes en las áreas de: recepción, áreas comunes, servicio de alimentación que es exclusivo para los huéspedes y a su vez establecer un procedimiento de limpieza y desinfección para cada área del hotel como: seguridad, recepción, lobby, ascensores, escaleras, pasadizos, housekeeping, lavandería y las áreas de uso del personal administrativo. En la elaboración de este protocolo participaron entidades como: La Cámara Nacional

de Turismo, la Sociedad Hoteles del Perú, la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines entre otros gremios relacionados al rubro hotelero (MINCETUR,2020).

En Trujillo solo están funcionando los establecimientos de hospedaje categorizados que tengan el permiso del MINCETUR. En el distrito de Trujillo, hasta setiembre del 2020, solo están en funcionamiento 18 hoteles de un registro total de 80 hoteles categorizados según los datos brindados por La Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR, 2020).

Según el Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR, los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en Hoteles (1 a 5 estrellas), Apart – Hotel (3 a 5 estrellas), Hostal (1 a 3 estrellas) y Albergue (no tiene categorización) (Diario El Peruano, 2015).

Dentro de las definiciones importantes para este estudio tenemos que, La Riva (2012), señala que un “hotel es un establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea”.

En cuanto al significado de “medidas sanitarias”, como tal no tiene una definición exacta sin embargo pueden adecuarse algunos significados de términos similares, según el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (2020), define medidas sanitarias impuestas como un conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. Así mismo la Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas (2020), define medidas sanitarias y fitosanitarias como todas

aquellas leyes, reglamentos, prescripciones y procedimientos, establecidos por los países, necesarias para proteger la vida y la salud de las personas y los animales o para preservar los vegetales, previendo que no se introduzcan en sus territorios, plagas o enfermedades que atenten contra el bienestar nacional.

En lo que va del siglo XXI, el mundo no había afrontado una situación similar, la cual ha golpeado severamente a un gran porcentaje de empresas, considerando que el rubro turístico se llevó la peor parte. En lo que va desde enero a octubre del 2020 se han empezado a realizar estudios sobre la influencia del coronavirus en el sector turístico, por lo cual las investigaciones son escasas. Dentro de estas investigaciones se puede señalar a Folinas & Metaxas (2020), quienes, en su investigación para obtener su Doctorado en Planificación y Desarrollo Regional, de la Universidad de Thessaly - Grecia, titulada “Turismo: el gran paciente de coronavirus COVID-2019”, se propusieron investigar hasta qué punto puede llegar una epidemia como la COVID-2019 a afectar a la industria mundial del turismo y dejar registro de los primeros daños que hubo en países como Italia y China donde la epidemia comenzó, o que generó que no fuera posible la actividad turística. Esta investigación concluye que una epidemia como la COVID-19 ha afectado seriamente a la industria del turismo a nivel mundial, el cual tiene que afrontar dificultades que no se había enfrentado antes debido a una alarma global de salud, y que el turismo va a verse afectado en el futuro cercano.

Hoque, Shikha, Hasanat, Arif, & Hamid (2020), en su investigación “El efecto del coronavirus en la industria del turismo en China” realizado en la Universidad de Malaysia Pahang- Malasia, tuvo como objetivo medir el impacto del coronavirus en

la industria del turismo en China. Utilizaron una metodología de investigación observacional. La investigación concluye mencionando que el coronavirus ha creado un gran bache en la industria del turismo en China, muchas aerolíneas, agencias de viaje, hoteles, entre otros se han visto obligados a cerrar causando pérdidas de más de 127 millones de dólares y debido a eso el turismo está pasando por un momento muy difícil.

Mackay, Mackay, Ruiz y Poveda (2020), en su investigación titulada “Afectación Socioeconómica de la COVID-19 al Sector Turístico Hotelero de la ciudad de Guayaquil- Ecuador” tuvo como finalidad estudiar la oferta y demanda actual del servicio hotelero en la ciudad de Guayaquil. El estudio fue de tipo exploratorio, descriptivo; con la finalidad de acercamiento a la actual oferta y demanda de los servicios hoteleros en la ciudad de Guayaquil en época de la pandemia de la COVID-19. Esta investigación concluye que el sector hotelero en la ciudad de Guayaquil fue afectado; el cual provocó el cierre definitivo del hotel Guayaquil, debido a que no hay ingreso de divisas en el país ante la falta de actividades turísticas y el Ministerio de Turismo del Ecuador no presenta ninguna alternativa ni planes para la reactivación económica del sector.

Sígala (2020), en su estudio titulado “Turismo y COVID-19: Impactos e implicaciones para avanzar y resetear la industria y la investigación” pretendió revisar críticamente literatura pasada y reciente para ayudar a profesionales e investigadores para que puedan entender, manejar y valorar tanto el impacto en el turismo como la capacidad transformacional de la COVID-19. Para lograr esto el informe discute como y porque la COVID-19 puede ser una oportunidad de transformación

dialogando las circunstancias y las preguntas originadas por la pandemia. Al hacer esto el informe identifica valores, instituciones y prejuicios fundamentales que la industria del turismo debería cambiar para avanzar y rediseñar las investigaciones y las practicas. La investigación continúa discutiendo los mayores impactos, comportamientos y experiencias que los tres mayores participantes del turismo (demanda y proveedores turísticos, administradores de destinos y responsables políticos) están experimentando durante las 3 fases de la COVID-19 (respuesta, recuperación y rediseño). Esto proporciona una descripción general del tipo y la escala del turismo COVID-19 impactos e implicaciones para la investigación turística.

Gursoy & Chi (2020), en su investigación titulada “Efectos de la pandemia de la COVID-19 en la industria de la hospitalidad: reseña de la situación actual y agenda de investigación” hacen mención de cómo se han visto afectados los negocios de este rubro, teniendo que cerrar o limitar mucho sus servicios durante el tiempo de cuarentena, y adaptándose a medidas de seguridad en el proceso de reapertura. También declaran que esta es una situación sin precedentes que presenta retos a los cuales la industria hotelera jamás se ha enfrentado y se espera que los expertos en turismo enfoquen sus investigaciones en soluciones para la industria y respondan preguntas como: ¿Cuáles son los sentimientos de los clientes al asistir a un restaurante en tiempos de COVID-19?, ¿están listos para volver?, ¿qué puede hacerlos volver? La investigación indica que estudios preliminares indica que muchos clientes están dispuestos a utilizar los servicios siempre y cuando se tomen medidas de salud estrictas que garanticen su seguridad, tales como respetar la distancia social, tomar

pruebas de COVID-19 constantes a los trabajadores, frecuente limpieza de las áreas, entre otras. Además, indican que muchos clientes opinan que en esta crisis será necesaria tecnología que reduzca al mínimo el contacto humano, como pagos sin contactos, o puertas que detecten el movimiento. El trabajo concluye mencionando que la presente coyuntura es una oportunidad para los investigadores de la industria para investigar, y que dichas investigaciones pueden resultar en nuevas ideas que pueden ser favorables para la industria turística.

El estudio que se pretende realizar se justifica por las siguientes razones: respecto a la conveniencia del estudio podrá permitir reflexionar y conocer sobre las medidas que se están implementando en el rubro hotelero para salvaguardar la salud pública.

Con respecto a la relevancia social del presente trabajo radica en el aporte de los datos para futuras investigaciones aplicativas en mejora de las condiciones de salubridad de nuestra sociedad frente al freno de la COVID-19. El valor teórico de la presente investigación radica en la aplicación del método científico para recopilar los datos de forma fidedigna. Respecto a la utilidad metodológica de los resultados obtenidos, éstos contribuirán en la generación de nuevos conocimientos en el área y mejora de los procesos de salubridad en el sector hotelero para hacer frente al aumento de la COVID-19. Con respecto al alineamiento con las líneas de investigación de la universidad, ésta se dirigió a la línea de salud pública y poblaciones vulnerables.

En vista a lo señalado anteriormente, se planteó el siguiente problema de investigación cuyo objetivo fue determinar cuáles son las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19-Trujillo, 2020.

1.2. Formulación del problema

¿Qué medidas han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 - Trujillo, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19-Trujillo, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Registrar las medidas que se han implementado en las áreas públicas de los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19.
- Registrar las medidas que se han implementado en las áreas administrativas y operativas de los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19.
- Indicar el nivel de cumplimiento de las medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 en hoteles de 3 estrellas.

1.4. Hipótesis

No aplica.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

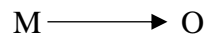
La presente investigación según su naturaleza es cuantitativa, según su finalidad es básica, según su carácter en descriptiva observacional.

Según su diseño de investigación esta investigación es no experimental, transversal y descriptiva.

2.1.1. Diseño de la investigación

No habrá manipulación de la variable. Se tomarán los datos en un tiempo único: X1

Esquema de investigación:



M: Muestra

O: Observación de la muestra

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por 12 hoteles de 3 estrellas en el distrito de Trujillo.

2.2.2. Muestra

2 hoteles de 3 estrellas.

2.2.3. Criterios de selección

2.2.4.1 Criterios de inclusión

- Hoteles categorizados de 3 estrellas del distrito de Trujillo.

2.2.4.1 Criterios de exclusión

Se obtuvo un listado de hoteles categorizados proporcionado por la GERCETUR, en éste hubo un registro de 15 hoteles de 3 y 4 estrellas en el distrito de Trujillo que contaban con el permiso de funcionamiento durante del estado de emergencia, sin embargo, la mayoría presentó los siguientes inconvenientes: 2 hoteles estuvieron cerrados sin atención al público, 8 hoteles no estaban de acuerdo con brindarnos su apoyo en nuestra investigación puesto que, por su protocolo interno, no se permitía el ingreso de personas externas al hotel y además que no contaban con el personal suficiente para poder apoyarnos y 3 hoteles nunca se tuvo éxito en las comunicaciones ni por correos ni por llamadas.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la observación y la entrevista, la cual fue aplicada a la persona responsable de la administración del hotel.

Los instrumentos que se utilizaron para recolectar los datos fueron: una lista de cotejo y una guía de entrevista.

Para analizar los datos obtenidos se utilizó tablas de frecuencia.

2.4. Procedimiento

Se estableció comunicación con los 12 hoteles de 3 estrellas existentes en el distrito de Trujillo a través de sus correos corporativos, sin embargo, no se obtuvo ninguna respuesta por ese medio.

Nos acercamos a sus instalaciones llevando la carta de presentación que nos brindó la universidad a dichos hoteles, los cuales solo aceptaron apoyarnos 2 hoteles para continuar la investigación.

Se coordinó una visita a los establecimientos para poder aplicar nuestros instrumentos como la lista de cotejo y la guía de entrevista, las cuales fueron aceptadas por los mismos administradores de los hoteles. Una vez obtenido los datos de ambos instrumentos, se procedió a procesar los resultados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados del presente estudio se obtuvieron entre setiembre y noviembre del 2020, el recojo de datos se realizó en 2 hoteles 3 estrellas en el distrito de Trujillo.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos.

3.1. Elaboración de los instrumentos de recopilación de datos

3.1.1. Lista de cotejo

3.1.1.1. Elaboración de lista de cotejo

En la presente investigación, se trabajó con una sola variable independiente: Implementación de medidas sanitarias, la cual tuvo como base el Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para hoteles categorizados, a través de la Resolución Ministerial N° 080-2020-Mincetur.

Para la elaboración de la lista de cotejo, se tomó como base el protocolo sanitario mencionado anteriormente, el cual sirve para determinar el nivel de cumplimiento de dicho protocolo que están aplicando los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Trujillo.

La lista de cotejo cuenta con 2 dimensiones, tales como: áreas públicas y áreas administrativas y operativas. Los cuales cuenta con 7 indicadores: área de seguridad, área de recepción y lobby, ascensor, escaleras y pasadizos, área de housekeeping y habitaciones, área de lavandería y lencería, oficinas y áreas de trabajo y comedor. En donde hacen un total de 39 ítems.

Tabla 1:

Dimensiones e indicadores para la elaboración de la lista de cotejo en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo

Dimensiones	Indicadores
Áreas públicas	Áreas de seguridad
	Áreas de recepción y lobby
	Ascensor, escaleras y pasadizos
	Área de housekeeping/habitaciones
	Lavandería y lencería
Áreas administrativas y operativas	Oficinas y áreas de trabajo
	Comedor

La lista de cotejo cuenta con 2 dimensiones. La primera dimensión es áreas públicas, la cual cuenta con cinco indicadores: áreas de seguridad, áreas de recepción y lobby, ascensor, escaleras y pasadizos, área de housekeeping y habitaciones y por último lavandería y lencería.

La segunda dimensión es áreas administrativas y operativas, la cual cuenta con 2 indicadores: oficinas y áreas de trabajo y comedor. Esta investigación cuenta con 7 indicadores que sirven para poder el nivel de cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para los hoteles categorizados, según la Resolución Ministerial N° 080-2020-Mincetur.

Tabla 2:

Dimensiones y número de ítems para la elaboración de la lista de cotejo en los hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo

Dimensiones	N° de Items
Áreas públicas	32
Áreas administrativas y operativas	7
Total	39

Se consideró para la lista de cotejo 2 dimensiones, las cuales fueron áreas públicas y áreas administrativas y operativas. El cual dentro de la primera dimensión cuenta con 32 ítems y la segunda dimensión cuenta con 7 ítems. Los cuales tiene un total de 39 ítems para poder evaluar el nivel de cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para los hoteles categorizados, según la Resolución Ministerial N° 080-2020-Mincetur.

Se adecuó las puntuaciones a los siguientes calificativos:

31 a 39 puntos IMPLEMENTADO

20 a 30 puntos EN MEJORA

19 a menos (50% a menos) NO ACEPTABLE.

3.1.1.2. Validez

Para determinar la validez de la lista de cotejo se acudió a 3 expertos quienes validaron el instrumento, el cual fue trabajado estadísticamente a través de la técnica V Aiken, el cual arrojó una confiabilidad de 0.98 la cual indicó que el instrumento era VALIDO (Ver Anexo 9).

3.1.1.3. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento, éste fue sometido a una prueba piloto, en la cual participaron 28 personas, quienes estuvieron relacionadas con el rubro turístico y gastronómico. Para su verificación estadística se utilizó la prueba de KR 20 Kuder Richarson, la cual arrojó una confiabilidad de 0.82, lo cual significa que el instrumento tenía confiabilidad MUY ALTA (Ver anexo 11).

3.1.2. Guía de entrevista

3.1.2.1. Elaboración de guía de entrevista

Para la elaboración de la guía de entrevista, se tomó como base la lista de cotejo para poder complementar la información. La cual fue diseñada para ser aplicada a los responsables de cada área del hotel mencionado en la lista de cotejo y/o administradores a cargo del manejo del hotel. La guía de entrevista contó con 11 preguntas, las cuales tienen relación con las 2 dimensiones y los 7 indicadores que se están trabajando en esta investigación.

En la siguiente tabla se señala la distribución de preguntas formuladas:

Tabla 3:

Guía de preguntas según las dimensiones e indicadores dirigidas a los responsables de cada área y/o administradores de los hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Áreas públicas	Área de seguridad	1. ¿Cuáles son las medidas que el personal del área de seguridad del establecimiento está aplicando ante la crisis sanitaria por la COVID-19? Si no se está aplicando alguna medida en esta área podría explicar brevemente ¿cuál es la causa?
	Área de recepción y lobby	2. ¿Cuáles son las medidas que están tomando en las áreas de recepción y lobby para asegurar el distanciamiento social entre el huésped y el personal del establecimiento? 3. ¿Con qué frecuencia se desinfectan los servicios higiénicos, las superficies y accesorios del establecimiento?
	Ascensor, escaleras y pasadizos	4. Para el diseño de las instalaciones de las áreas públicas (ascensores, escaleras y pasadizos) se ha considerado la opinión de algún órgano competente o lo ha diseñado el propio establecimiento. De ser el primer caso ¿podría indicar el nombre del órgano competente? ¿Cuáles fueron los criterios considerados para su diseño?
	Área de housekeeping/habitaciones	5. ¿Cuál es el procedimiento sanitario que realiza el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones de los huéspedes? Explique brevemente. Si en caso la limpieza de las habitaciones se llega a dar en presencia del huésped, podría indicar ¿Cuál es el procedimiento que se realiza?
	Lavandería y lencería	6. ¿Cuáles son los EPP que utiliza su personal en el área de lavandería? Podría describirlos y ¿qué procedimientos siguen para realizar el lavado de la ropa de los huéspedes y lencería de las habitaciones?
Áreas administrativas y operativas	Oficinas y área de trabajo	7. ¿Considera que las medidas implementadas en el establecimiento específicamente en el área de la oficinas y áreas de trabajo son suficientes para garantizar su salud y la de su personal? Podría explicar brevemente ¿Por qué?
	Comedor	8. ¿Qué criterios se han tomado en cuenta en el área del comedor para distribuir los horarios de uso del comedor y la distribución de las mesas? 9. ¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?
	Preguntas complementarias	10. ¿Se han reportado casos de COVID entre los colaboradores de las áreas del establecimiento? ¿Qué áreas? 11. ¿Ha implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Describala brevemente.

La guía de entrevista cuenta con 11 preguntas, las cuales las 6 primeras están enfocadas con la primera dimensión: áreas públicas, en donde hacen referencia los indicadores de área de seguridad, área de recepción y lobby, ascensor, escaleras y pasadizos, área de housekeeping/habitaciones, lavandería y lencería. Las preguntas 7 y 8 están enfocadas con la segunda dimensión: áreas administrativas y operativas, las cuales hacen referencia a los indicadores de oficinas y áreas de trabajo y comedor. Las 3 últimas preguntas, son preguntas complementarias, en donde los hoteles harán mención a medidas adicionales que ellos han implementado.

3.1.2.2. Validez

Para determinar la validez de la lista de cotejo se acudió a 3 expertos quienes validaron el instrumento, el cual fue trabajado estadísticamente a través de la técnica V Aiken, el cual arrojó una confiabilidad de 0.99 la cual indicó que el instrumento era VALIDO (Ver Anexo 10).

3.2. Elaboración de los instrumentos de recopilación de datos

3.2.1. Datos obtenidos con la lista de cotejo

La lista de cotejo fue aplicada a 2 hoteles que tienen la categoría de 3 estrellas en el distrito de Trujillo. En donde se realizó una sola visita por cada establecimiento, con coordinación previa con los administradores de cada hotel, por temas de protocolo vigentes hasta lo que iba de la realización del estudio.

La visita tuvo como finalidad observar y verificar todas las medidas sanitarias implementadas en los hoteles en base al protocolo otorgado por el MINCETUR, de acuerdo las dimensiones e indicadores.

Las visitas fueron guiadas por los administradores y por responsables del hotel, conforme se iba recopilando los datos, se iba adjuntando la evidencia correspondiente a las medidas que tienen implementadas como también las medidas que aún les falta por implementar.

Tabla 4:

Verificación de las medidas implementadas en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo

	HOTEL A				HOTEL B			
	Puntaje máximo	Porcentaje máximo	Puntaje obtenido	Porcentaje obtenido	Puntaje máximo	Porcentaje máximo	Puntaje obtenido	Porcentaje obtenido
Área de seguridad	3	100%	2	67%	3	100%	2	67%
Área de recepción y lobby	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%
Ascensor, escaleras y pasadizos	7	100%	6	86%	7	100%	5	71%
Área de housekeeping/habitaciones	4	100%	2	50%	4	100%	4	100%
Lavandería y lencería	6	100%	4	66%	6	100%	6	100%
Oficinas y área de trabajo	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%
Comedor	4	100%	2	50%	4	100%	3	75%
Total	39		31		39		35	

Observamos que los hoteles A y B, han obtenido un 100% el porcentaje más alto en las áreas de recepción y lobby, así como también en oficinas y área de trabajo. Por otro lado, el hotel A obtuvo un 50% en el área de comedor siendo este su puntaje más bajo. El hotel B obtuvo un 67% en el área de seguridad siendo su puntaje más bajo. Sin embargo, a pesar de las puntuaciones bajas obtenidas en sus respectivas áreas, el hotel A obtuvo una puntuación de 31 puntos es decir que tiene un nivel implementado según la descripción. El hotel B obtuvo una puntuación de 35 puntos es decir que tiene un nivel implementado según la descripción.

Tabla 5:

Verificación de las medidas implementadas con respecto a las dimensiones en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo

	HOTEL A				HOTEL B			
	Puntaje máximo	Porcentaje máximo	Puntaje obtenido	Porcentaje obtenido	Puntaje máximo	Porcentaje máximo	Puntaje obtenido	Porcentaje obtenido
Áreas públicas	32	100%	26	81%	32	100%	29	91%
Áreas administrativas y operativas	7	100%	5	71%	7	100%	6	86%
Total	39		31		39		35	

Se verificó que, en la dimensión de áreas públicas, el hotel A obtuvo un porcentaje de 81% y el hotel B obtuvo un porcentaje de 91%. Por otro lado, en la dimensión de áreas de administrativas y operativas, el hotel A obtuvo un porcentaje de 71% y el hotel B obtuvo un porcentaje de 86%. Por ello se puede indicar que el hotel B cuenta con un porcentaje más alto en ambas dimensiones con respecto a las medidas implementadas por el hotel A.

Tabla 6:

Medidas que faltan implementar en el hotel A de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo

ÁREA	MEDIDAS POR IMPLEMENTAR
Seguridad	Contar con registro (libro/ cuaderno) de incidencias para el área de seguridad
Housekeeping	Creación de un formato de verificación para constatar que se encuentre en buen estado los materiales al momento de recibirlos Creación de un área de limpieza y/o equipo especializado en caso de una sospecha de contagio por la COVID-19

En el hotel A, con respecto al área de seguridad, se pudo identificar que aún no cuentan con un libro/cuaderno en donde se coloquen las incidencias en dicha área. En el área de housekeeping, no cuentan con ningún formato en donde se verifique el estado de los materiales que ingresan al establecimiento. Tampoco cuentan con un área de limpieza o equipo especializado para que puedan atender a los huéspedes en caso de alguna sospecha de contagio por la COVID-19.

Tabla 7:

Medidas que faltan implementar en el hotel B de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la lista de cotejo

ÁREA	MEDIDAS POR IMPLEMENTAR
Seguridad	Contar con registro (libro/ cuaderno) de incidencias para el área de seguridad
Ascensor, escaleras y pasadizos	Colocar señalización en las escaleras en donde indiquen que no deben tocar las barandas, apoyarse y sentarse en ellas Colocar un dispensar de alcohol en gel al inicio de las escaleras y al final para que el huésped pueda desinfectarse las manos
Housekeeping	Creación de un formato de verificación para constatar que se encuentre en buen estado los materiales al momento de recibirlos Creación de un área de limpieza y/o equipo especializado en caso de una sospecha de contagio por la COVID-19
Comedor	Adecuar mesas para que el personal pueda utilizarlo al momento de ingerir sus alimentos respetando el distanciamiento social

En el hotel B, con respecto al área de seguridad, se puede identificar que aún no cuentan con un libro/cuaderno en donde se coloquen las incidencias en dicha área. En el área de ascensor, escaleras y pasadizos no cuenta con ningún tipo de señalización, ni tampoco ha incluido ningún dispensador al inicio y al final de las escaleras para que el huésped se desinfecte las manos. En el área de housekeeping, no cuentan con ningún formato en donde se verifique el estado de los materiales que ingresan al establecimiento. Tampoco cuentan con un área de limpieza o equipo especializado para que puedan atender a los huéspedes en caso de alguna sospecha de contagio por la COVID-19. En el área del comedor, no se ha distribuido y adecuado bien sus mesas respetando el distanciamiento social.

3.2.2. Datos obtenidos con la guía de entrevista

La guía de entrevista, fue realizada a los 2 hoteles en estudio, la cual estaba dirigida para el administrador o encargados del manejo del hotel. La guía cuenta con 11 preguntas las cuales tiene relación a las áreas que se están verificando tales como: área de seguridad, recepción y lobby, housekeeping y habitaciones, ascensor, escaleras y pasadizos, lavandería y lencería, oficinas y áreas de trabajo y comedor.

La guía de entrevista tuvo como finalidad complementar la información obtenida con la lista de cotejo para continuar con la investigación. La aplicación de la guía de entrevista se realizó de la siguiente manera: Posteriormente a la aplicación de la lista de cotejo se inició una grabación de audio luego de una breve presentación se procedió a realizar las preguntas de la guía.

Tabla 8:

Implementación de medidas en las áreas públicas en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista

Áreas	Hotel A	Hotel B
Seguridad	Toma de temperatura al ingresar	Toma de temperatura al ingresar
	Área de desinfección	Área de desinfección
	Alfombra de desinfección de calzado	Desinfección con máquina de vapor Alfombra de desinfección de calzado
Recepción y lobby	Distanciamiento Social	Distanciamiento social
	Señalización en el piso	Señalización en el piso
	Dispensadores con alcohol	Dispensadores con alcohol
Ascensor, escaleras y pasadizos	Desinfección constante del área y los accesorios	Desinfección constante del área y los accesorios
	Señalización acorde a lo indicado por el MINSA	
	Dispensadores de alcohol en gel	Señalización acorde a lo indicado por el MINSA
	Alfombra de desinfección de calzado	
Housekeeping	Distanciamiento social	Distanciamiento social
	Máquina de ozono	Máquina de vapor
Lavandería y lencería	No aplica (tercerizan el servicio)	Uso de EPP conforme a lo indicado por el MINSA
		Uso de vaporizador para desinfectar

Se puede apreciar que ambos hoteles tienen correctamente implementadas las medidas en el área de seguridad de acuerdo a lo establecido por el protocolo, tales como: tomar la temperatura al ingresar, contar con un área de sanitizado, mantener el distanciamiento social, contar con señalizaciones en el piso y dispensadores con alcohol. En el caso de escaleras y pasadizos ambos hoteles se diferencian en que el Hotel A usa solo ascensor y el hotel B solo las escaleras, en ambos casos cuentan con las medidas necesarias. Para la limpieza de habitaciones ambos hoteles respetan el distanciamiento social, y en caso del hotel A el personal de limpieza hace uso de una máquina de ozono para la desinfección total de la habitación. En el caso del área de lavandería el hotel A terceriza el servicio y el hotel B si cuenta con este servicio, tomando las medidas necesarias.

Tabla 9:

Implementación de medidas en las áreas administrativas y operativas en los hoteles de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista

Áreas	Hotel A	Hotel B
Oficinas y áreas de trabajo	No aplica (no cuentan con oficinas)	No aplica (no cuentan con oficinas)
		Área de uso individual por turno
Comedor	No aplica (los trabajadores consumen sus alimentos fuera del establecimiento)	Distanciamiento social
		Desinfección luego de cada uso del área

Ninguno de los hoteles donde se aplicó el instrumento cuenta con oficinas, debido que el área de recepción es compartida con el administrador y el personal de recepción para desarrollar sus actividades. En el caso del hotel A, en el área del comedor no aplica puesto que sus trabajadores consumen sus alimentos fuera del establecimiento y el hotel B cuenta con un espacio pequeño para que sus colaboradores puedan consumir sus alimentos de manera ordenada, respetando sus horarios y el distanciamiento social, ingresando con cofias y a su vez el área es desinfectada después de ser utilizada.

Tabla 10:

Medidas implementadas por iniciativa de los hoteles A y B de 3 estrellas en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista

Hotel	Medidas implementadas por iniciativa de los hoteles
A	Exigen la prueba de la COVID-19, para poder recibir a sus huéspedes Cuentan con una máquina de ozono, la cual desinfecta de manera eficaz al momento de realizar la limpieza y desinfección del hotel
B	Utilizan una máquina de vapor para el proceso de desinfección del huésped, al momento de su ingreso

En el hotel A, se puede apreciar que, para el ingreso y registro de sus huéspedes, ellos exigen la prueba de la COVID-19 como requisito. También han implementado por su cuenta propia, una máquina de ozono que ayuda en el proceso de limpieza y desinfección en todo el hotel. Por otro lado, en el hotel B, implementaron una máquina de vapor para la desinfección antes de su ingreso al hotel, el cual también es utilizado para desinfectar la lencería en las habitaciones.

Tabla 11:

Medidas implementadas que deben permanecer en los hoteles A y B de 3 estrellas al término de la crisis sanitaria en estudio del distrito de Trujillo, según la guía de entrevista

Hotel	Medidas que deben permanecer en los hoteles al término de la crisis sanitaria
A	<p>Mantener el uso de mascarilla para evitar contraer cualquier tipo enfermedad</p> <p>Continuar con el lavado de manos con agua y jabón</p>
B	<p>Mantener el uso de la mascarilla para evitar contraer cualquier virus, bacterias y/o enfermedades</p> <p>Continuar con la desinfección de la manos con alcohol en gel o alcohol</p>

Ambos hoteles consideran que, al término de la crisis sanitaria, se debe seguir utilizando las mascarillas, el lavado y desinfección de las manos para evitar contraer cualquier tipo de virus, bacterias y/o enfermedades. Por ello consideran que se debe crear conciencia en la salud personal.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A la luz de los hallazgos obtenidos en la investigación se presentan las siguientes discusiones: Según la OMT (2020), el sector turístico es el sector más golpeado desde que inició la pandemia generada por la COVID-19; luego de producirse los confinamientos a nivel nacional y mundial, este sector ha buscado generar toda una serie de mecanismos para mantenerse a flote a pesar de que el turismo detuvo sus actividades.

La OIT (2020), ha solicitado que se tomen medidas urgentes, basadas en 3 pilares principales, el primero sugiere proteger a los trabajadores en su lugar de trabajo. En la presente investigación las medidas que implementaron los hoteles en estudio, abarcaron todas las áreas de los establecimientos, desde el ingreso de los huéspedes, el uso de las distintas instalaciones y los servicios brindados. Se halló que al ingreso del establecimiento se realizaba el control de temperatura, este criterio fue tomado en cuenta en vista a que la mayoría de personas que presentaban síntomas de COVID-19 manifiestan temperaturas mayores a 37°C, en todo momento se hacía uso de los EPP dentro de las cuales estuvieron el uso obligatorio de las mascarillas, debido a que la forma de transmisión son las microgotas que viajan por el aire; se conservaba el distanciamiento social. Luego que las naciones empezaron a reactivar de manera limitada el sector, los hoteles han implementado medidas sanitarias al extremo para garantizar a sus usuarios la inocuidad en todas sus áreas, así tenemos al hotel Riu Plaza de Miami (EFE News Service, 2020), el cual ha implementado una cámara termográfica para medir la temperatura de los visitantes y trabajadores. En los hoteles de Ixtapa en México (Noticias Financieras, 2020), los empresarios de estos hoteles se han encargado de que cada

uno de sus prestadores de servicios cumplan con todas las normas sanitarias establecidas.

Entre las medidas implementadas en dichos establecimientos se encuentran: el uso constante de las mascarillas, guantes de látex, la supervisión de síntomas y la toma de temperatura de cada huésped al ingreso de los establecimientos. Para la toma de temperatura se implementó en las áreas de seguridad de los hoteles un tamiz en donde los colaboradores y visitantes pasaban a través de éste. Se colocó en todas las zonas de los hoteles expendedores con gel antibacterial tanto para los turistas como para los colaboradores. Rosenberg (2020), en su artículo titulado “Consideraciones de salud y seguridad para los limpiadores de hoteles durante Covid-19”, indicó que en los hoteles a nivel internacional, se han tomado medidas para garantizar la salud de sus colaboradores tales como la desinfección, el uso apropiado de los EPP, proveer productos esenciales como jabón, alcohol en gel, pañitos de limpieza facial, guantes descartables, establecer procedimientos de limpieza y promoverlos, reducir el personal de trabajo, además de capacitar debidamente a los empleadores.

La asociación americana de hoteles y Logdges (AHLA, 2020) indicó que, para que las medidas sanitarias sean implementadas en los hoteles de Estados Unidos, se han tenido que tomar muchas medidas tales como el lavado de manos, el uso constante de mascarilla, el constante lavado y desinfección de las manos, cuarentena para los empleados que presenten síntomas además de realizar revisiones constantes a su estado de salud y notificación inmediata a las autoridades de salud competentes de un caso positivo.

En vista a los estudios realizados por Hoque, Shikha, Hasanat, Arif, & Hamid (2020), Mackay, Mackay, Ruiz y Poveda (2020) y Sígala (2020); en los cuales coinciden en mencionar las incalculables pérdidas que se están generando en el sector turístico por la COVID-19, es que se diseñó un instrumento para medir el nivel de cumplimiento de las

medidas sanitarias, dentro del cual se mencionó los diversos puntos que fueron evaluados en los hoteles, es así que se halló que hubo medidas que fueron implementadas por iniciativa propia de la gerencia del hotel, así tenemos: la adquisición de una máquina de ozono para realizar la limpieza de las habitaciones e instalaciones del establecimiento, adquisición de una máquina de vapor que sirve para la desinfección de los huéspedes y a su vez es utilizada para desinfección de la lencería de las habitaciones. Ambos hoteles han reducido el número de su personal de trabajo y los capacitan cada quince días. Los hoteles mantienen en buen estado de higiene y operatividad en todas sus instalaciones incluyendo sus ascensores, pasadizos y/o escaleras, implementación de un dispensador en gel para que el huésped pueda desinfectarse las manos las veces que sean necesarias. Por otro lado, ambos hoteles han colocado señalizaciones dentro de sus instalaciones. Ambos hoteles no realizan la limpieza de la habitación en la presencia del huésped, puesto que esta nueva medida es para salvaguardar la salud de ambas personas (personal de mantenimiento y huésped).

En cuanto a la forma de pago en los hoteles en estudio, solo se implementó la opción de pago por transferencia bancaria, pero no se descarta la posibilidad de realizar el pago en efectivo o por medio de un POS. En este sentido, Gurson y Chi (2020), en su investigación titulada “Efectos de la pandemia de la COVID-19 en la industria de la hospitalidad: reseña de la situación actual y agenda de investigación” indicaron que muchos clientes opinan que en la situación que nos encontramos actualmente es necesaria la implementación de tecnología que reduzca al mínimo contacto humano como el pago sin contacto más conocido como contactless.

Con respecto a las medidas que se han implementado en las áreas de administrativas y operativas de los hoteles en estudio, se halló que los comedores no vienen siendo usados por

los huéspedes, ellos tienen habilitado el room service. Los hoteles, no cuentan con oficinas y áreas de trabajo, solo usan la recepción para realizar sus actividades tanto los administradores como el personal de recepción. En este sentido se puede mencionar a Cross (2020), quien en su artículo “Brote y respuesta inicial en el momento del impacto” indicó que muchos hoteles en Estados Unidos necesitaron hacer cambios en sus establecimientos y en la manera de ofrecer sus servicios para lograr no solamente un ambiente seguro, sino también brindar una sensación de seguridad a los huéspedes, algunos cambios mencionados fueron limitar el uso de servicios como gimnasio, piscina y comedor. Estos hallazgos coinciden con Efe News Service (2020), se menciona que en los hoteles de Florida implementaron medidas como llevar mascarilla de manera obligatoria en zonas comunes excepto en el área de piscina, se procedió a la eliminación del buffet en los restaurantes y solo se sirven platos a la carta además que cuentan con un funcionamiento de capacidad limitada en los demás servicios. Noticias Financieras (2020), indica que las mesas de los comedores de los hoteles de Ixtapa, están distribuidas a dos metros de distancia. Los cubiertos son colocados cuando el comensal se sienta a la mesa, en algunos casos los comensales están ubicados en las mesas de manera alterna para evitar la conglomeración de los comensales.

La asociación americana de hoteles y Logdges (AHLA, 2020) menciona que la señalización de las áreas, según el protocolo estadounidense, deben estar disponible en varios idiomas, lo cual no está especificado en el protocolo de nuestro país y por lo tanto no se aplica en los establecimientos, además el protocolo extranjero establece que en lavandería se debería usar el agua a la temperatura más elevada posible, algo que en nuestra realidad no se ha implementado, sin embargo las medidas que coinciden en ambos casos, como es el servicio

de alimentación con un mínimo contacto con el personal, desinfección constante de áreas, entre otras presentan un alto nivel de cumplimiento en ambos hoteles en estudio.

Se debe señalar que no se han hallado investigaciones que señalen la implementación de las medidas señaladas anteriormente, así mismo no se han hallado estudios que midan el nivel de implementación de medidas sanitarias ante la COVID-19.

4.2 Conclusiones

- Las medidas sanitarias que se identificaron en las diferentes áreas de los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 estuvieron dirigidas al uso de EPP, la implementación de señalizaciones en las diferentes áreas, el uso de soluciones desinfectantes para superficies vivas y superficies inertes; y el distanciamiento social.
- Las medidas que se implementaron en las áreas públicas de los hoteles de 3 estrellas fueron la toma de temperatura al ingresar al hotel, verificación del correcto uso de mascarillas, señalizaciones en el piso, el distanciamiento social y áreas de sanitizado.
- Las medidas que se implementaron en las áreas administrativas y operativas de los hoteles de 3 estrellas fueron el cierre del área de comedor, implementación de servicio a la habitación y distanciamiento social.
- Se elaboró una lista de cotejo para medir el nivel de cumplimiento de las medidas sanitarias ante la COVID-19 en hoteles 3 estrellas, con una validez V Aiken de 0.98 y una confiabilidad KR20 de 0.82.
- Se elaboró una guía de entrevista con una validez V Aiken de 0.99.

- El nivel de cumplimiento de las medidas sanitarias ante la COVID-19 fue de IMPLEMENTADO en ambos hoteles en estudio.
- Las principales limitaciones que se tuvieron para realizar el estudio fueron: el cierre temporal de varios hoteles y el acceso restringido a personas ajenas a los hoteles por disposición de la gerencia.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2020, junio 3). *Trujillo: Suspenden 70° Festival Internacional de la Primavera por el nuevo coronavirus*. RPP. <https://rpp.pe/peru/la-libertad/trujillo-suspenden-700-festival-internacional-de-la-primavera-por-el-nuevo-coronavirus-noticia-1270626>
- American Hotel & Lodging Association. (31 de agosto de 2020). *State of the hotel industry analysis: COVID-19 six months later*. AHLA. Recuperado el 28 de setiembre del 2020 de <https://www.ahla.com/sites/default/files/State%20of%20the%20Industry.pdf>
- American Hotel & Lodging Association (28 de octubre de 2020). *Enhanced industry- wide hotel cleaning guidelines in response to COVID-19*. AHLA. Recuperado el 01 de diciembre del 2020 de https://www.ahla.com/sites/default/files/safestayguidelinesv4_102820_1.pdf
- Avirato. (20 de marzo de 2020). *Análisis sobre el impacto del coronavirus en el sector hotelero y de las medidas a seguir*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://avirato.com/analisis-sobre-el-impacto-del-coronavirus-en-el-sector-hotelero-y-de-las-medidas-a-seguir/>
- Castro, J. (2020, agosto 6). *Turiweb*. Recuperado el 28 de setiembre de 2020 <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>
- Cross, C. (16 de setiembre de 2020). *HVS*. Recuperado el 30 de noviembre de 2020 de <https://www.hvs.com/article/8888-hotel-cleanliness-policies-in-the-time-of-covid-19>

Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N°1329 y aprueba medidas para reactivar la actividad turística a través del Programa “Turismo Emprende”. Publicada en *Diario Oficial El Peruano*, del 10 de mayo del 2020. Perú <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-decreto-legislativo-no-1-decreto-legislativo-n-1506-1866220-7/>

Decreto Supremo N°001-2015- MINCETUR. Publicada en *Diario Oficial El Peruano*, del 08 de junio del 2015. Perú <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-establecimientos-de-hospedaje-decreto-supremo-n-001-2015-mincetur-1248181-2/>

Decreto de Urgencia N° 076-2020 Decreto de Urgencia que dicta medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa del sector turismo para la reducción del impacto del COVID-19 y otras medidas. Publicada en *Diario Oficial El Peruano*, del 29 de junio del 2020. Perú <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-dicta-medidas-complementarias-destin-decreto-de-urgencia-n-076-2020-1869172-2/>

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Publicada en *Diario Oficial El Peruano*, del 15 de marzo de 2020. Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Folinas, S. & Metaxas, T. (2020). “*Turism: The Great Patient of Coronavirus COVID-19*”. *University of Thessaly, Thessaly, Greece*. Recuperado de https://mpr.ub.uni-muenchen.de/99666/1/MPRA_paper_99666.pdf

Gursoy, D. & Chi, CG. (2020). *Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 527-529. Recuperado el 11 de septiembre de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19368623.2020.1788231>

Golpes dispares del COVID-19 en regiones: Efectos economías de Cusco y Arequipa caerían en 15% por sector turismo? lima encabeza a los departamentos más impactados por pandemia. (22 de setiembre de 2020). El Comercio Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2444557797?accountid=36937>

Hoque, A., Shikha, F., Hasanata, M., Arif, I. & Hamid, A. (2020,31 de marzo). “The Effect of Coronavirus (COVID-19) in the Tourism Industry in China”. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/340309682_The_Effect_of_Coronavirus_COVID-19_in_the_Tourism_Industry_in_China

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. (s. f.). *Medidas Sanitarias Impuestas*. Recuperado el 08 de octubre de 2020 de <https://www.invima.gov.co/medidas-sanitarias-impuestas>

La Riva, I. (2012). *Legislación Turística Peruana*. Imprenta Editora Gráfica Real S.A.C

Lavado, E. (21 de enero de 2020). *OMT: El turismo mundial registró 1.500 millones de viajeros en 2019*. Portal de Turismo. Recuperado el 27 de setiembre de 2020 <https://portaldeturismo.pe/noticia/omt-el-turismo-mundial-registro-1-500-millones-de-viajeros-en-2019/>

Los primeros turistas del postconfinamiento comienzan a llegar a Miami beach:

CORONAVIRUS TURISMO (crónica). (8 de junio de 2020). *EFE News*

Service Retrieved

from

<https://search.proquest.com/docview/2410151724?accountid=36937>

Mackay, C., Mackay, R., Ruiz, K & Poveda, G. (2020). “*Afectación socioeconómica del*

COVID-19 al sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil – Ecuador”.

Recuperado de [https://www.eumed.net/actas/20/turismo/37-afectacion-socioeconomica-](https://www.eumed.net/actas/20/turismo/37-afectacion-socioeconomica-del-covid-19-al-sector-turistico-hoteler.pdf)

[del-covid-19-al-sector-turistico-hoteler.pdf](https://www.eumed.net/actas/20/turismo/37-afectacion-socioeconomica-del-covid-19-al-sector-turistico-hoteler.pdf)

Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas. (2020). *Medidas Sanitarias y Fitosanitarias*

(MSF). Recuperado el 08 de octubre de 2020 de [http://otca.gob.do/medidas-sanitarias-y-](http://otca.gob.do/medidas-sanitarias-y-fitosanitarias-msf/)

[fitosanitarias-msf/](http://otca.gob.do/medidas-sanitarias-y-fitosanitarias-msf/)

ONU. (01 de junio de 2020). *El coronavirus le costará al turismo entre 1,2 y 3,3 billones de*

dólares. Noticias ONU. Recuperado el 27 de septiembre de 2020

<https://news.un.org/es/story/2020/07/1476822>

Organización Mundial del Turismo. (15 de setiembre de 2020). *Las cifras de turistas*

internacionales caen un 65% en la primera mitad de 2020, informa la OMT. UNWTO.

Recuperado el 28 de setiembre de [https://www.unwto.org/es/news/las-cifras-de-turistas-](https://www.unwto.org/es/news/las-cifras-de-turistas-internacionales-caen-un-65-en-la-primera-mitad-de-2020-informa-la-omt)

[internacionales-caen-un-65-en-la-primera-mitad-de-2020-informa-la-omt](https://www.unwto.org/es/news/las-cifras-de-turistas-internacionales-caen-un-65-en-la-primera-mitad-de-2020-informa-la-omt)

Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (8 de mayo de 2020). *Mincetur publicó el*

Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados. Recuperado

el 28 de setiembre de [https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/151142-mincetur-](https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/151142-mincetur-publico-el-protocolo-sanitario-sectorial-ante-el-covid-19-para-hoteles-categorizados)

[publico-el-protocolo-sanitario-sectorial-ante-el-covid-19-para-hoteles-categorizados](https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/151142-mincetur-publico-el-protocolo-sanitario-sectorial-ante-el-covid-19-para-hoteles-categorizados)

Redacción La Industria (7 de abril de 2020). *Turismo de Semana Santa en La Libertad perderá*

7 millones de soles. La Industria. <http://www.laindustria.pe/nota/14703-turismo-de-semana-santa-en-la-libertad-perder-7-millones-de-soles>

Servais, J. (2020). *El COVID 19. ¿Qué nos dice la OIT?*. Noticias Cielo. Recuperado el 24 de

septiembre de 2020, de http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/04/oit_noticias_cielo_coronavirus.pdf

Sigala, M. (2020). *Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and.* *El*

Sevier Recuperado el 11 de septiembre de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7290228/pdf/main.pdf>

Translated by ContentEngine, L. L. C. (04 de abril de 2020). *Hoteles de Ixtapa implementan*

medidas para frenar coronavirus. *CE Noticias Financieras* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2386122117?accountid=36937>

World Travel and Tourism Council. (02 de setiembre de 2020). *Italy looks set to lose more than*

€36 billion from missing tourists and visitors due to pandemic, says WTTC. Recuperado el 28 de setiembre de <https://wttc.org/News-Article/Italy-looks-set-to-lose-more>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES
¿Qué medidas han implementado los hoteles de estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada de la COVID-19?	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19-Trujillo,2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar las medidas que se han implementado en las áreas públicas de los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19. • Registrar las medidas que se han implementado en las áreas administrativas y operativas de los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis generada por la COVID-19. • Indicar el nivel de cumplimiento de las medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 en hoteles de 3 estrellas. 	No aplica	<p>VARIABLE</p> <p>Implementación de medidas sanitarias</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas públicas • Áreas administrativas y operativas

Anexo 2: Cuadro de operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE	Implementación de medidas sanitarias	Medidas sanitarias impuestas: Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)	Los datos se recabarán con una lista de cotejo y una guía de entrevista, los cuales considerarán dos aspectos fundamentales que son las áreas públicas y áreas administrativas y operativas.	Áreas públicas	Áreas de seguridad Áreas de recepción y lobby Ascensor, escaleras y pasadizos Área de housekeeping/habitaciones Lavandería y lencería
				Áreas administrativas y operativas	Oficinas y áreas de trabajo Comedor

Anexo 3: Validación del instrumento de lista de cotejo por el experto Guillermo

Torres Machuca

Implementación de medidas sanitarias		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)														
Nº	Áreas Públicas	Puntaje				Puntaje				Puntaje				
	Ítem	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Se verifica el correcto uso de los EPP.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Se controla la temperatura corporal (debería ser menor a 38°C).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Existe un Registro (libro/ó cuaderno) de incidencias del área correspondiente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Existe señalización en el piso, delante del counter o módulo indicando una distancia de dos metros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Se saluda mediante contacto visual y respeta la distancia de dos metros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Verifica el uso de mascarilla y temperatura corporal del huésped.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Existe un área de sanitizado para realizar las primeras medidas preventivas sanitarias de los huéspedes (lavar las manos, desinfectar calzados, cambiar mascarillas).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Se desinfecta los equipajes, maletas u otros accesorios.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Se registra a los huéspedes haciendo uso de medios eficientes a fin de evitar contacto o intercambiar materiales (EJ. QR, Bolsas cerradas con lapicero, entre otros).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	Se traslada al huésped a su habitación respetando el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Al realizar el check out, se respeta el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Al finalizar cada servicio, se desinfectan y mantienen resguardado los materiales, equipos y otros medios utilizados.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Se desinfectan los accesorios y servicios higiénicos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	Se han tomado medidas para garantizar la higiene de los muebles.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Más orientado para una entrevista

32	Se desinfecta las superficies de las bolsas y tachos que contienen la ropa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Áreas Administrativas y Operativas														
1	Se realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes del área, accesorios y equipos usando EPP y mantiene buena ventilación.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Se respeta el distanciamiento social, cuando hay dos o más personas dentro del mismo recinto; evitando saludar estrechando las manos o mediante abrazos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se lavan las manos las veces que sean necesarias.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Se establecen horarios de almuerzo de acuerdo al aforo determinado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Considerar que no todos los hoteles tienen comedor
5	Se distribuyen y acondicionan las mesas respetando el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Considerar que no todos los hoteles tienen comedor
6	Se respeta el distanciamiento social entre el personal y solo se retiran la mascarilla durante el consumo de sus alimentos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Considerar que no todos los hoteles tienen comedor
7	Se mantiene en buen estado de limpieza y desinfección todos los ambientes, accesorios y materiales del comedor usando EPP.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Considerar que no todos los hoteles tienen comedor



Mg. Guillermo Torres Machuca

Trujillo, 22/10/2020

Anexo 4: Validación del instrumento de lista de cotejo por el experto José Milton de

La Cruz



Implementación de medidas sanitarias		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)														
N°	Áreas Púlicas	Puntaje				Puntaje				Puntaje				
1	Se verifica el correcto uso de los EPP.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Se controla la temperatura corporal (debería ser menor a 38°C).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Existe un Registro (libro/o cuaderno) de incidencias del área correspondiente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Existe señalización en el piso, delante del counter o módulo indicando una distancia de dos metros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Se saluda mediante contacto visual y respeta la distancia de dos metros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Verifica el uso de mascarilla y temperatura corporal del huésped.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Existe un área de sanitizado para realizar las primeras medidas preventivas sanitarias de los huéspedes (lavar las manos, desinfectar calzado, cambiar mascarillas).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Se desinfecta los equipajes, maletas u otros accesorios	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Se registra a los huéspedes haciendo uso de medios eficientes a fin de evitar contacto o intercambiar materiales (Ej. QR, Bolsas cerradas con lapicero, entre otros).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	Se traslada al huésped a su habitación respetando el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Especificar distancia
11	Al realizar el check out, se respeta el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Especificar distancia
12	Al finalizar cada servicio, se desinfectan y mantienen resguardado los materiales, equipos y otros medios utilizados.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Se desinfectan los accesorios y servicios higiénicos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	Se han tomado medidas para garantizar la higiene de los muebles.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



N°	Áreas Administrativas y Operativas	Puntaje				Puntaje				Puntaje				
1	Se realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes del área, accesorios y equipos usando EPP y mantiene buena ventilación.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Se respeta el distanciamiento social, cuando hay dos o más personas dentro del mismo recinto; evitando saludar estrechando las manos o mediante abrazos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Especificar distancia
3	Se lavan las manos las veces que sean necesarias.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Se establecen horarios de almuerzo de acuerdo al aforo determinado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Se distribuyen y acondicionan las mesas respetando el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Especificar distancia
6	Se respeta el distanciamiento social entre el personal y solo se retiran la mascarilla durante el consumo de sus alimentos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Especificar distancia
7	Se mantiene en buen estado de limpieza y desinfección todos los ambientes, accesorios y materiales del comedor usando EPP.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Mg. José Milton De La Cruz Luján

Trujillo, 22/10/2020

Anexo 5: Validación del instrumento de lista de cotejo por la experta Jamy Hurtado

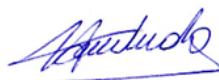
Castañeda



Implementación de medidas sanitarias		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)														
Nº	Áreas Públicas	Puntaje				Puntaje				Puntaje				
	Item	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Se verifica el correcto uso de los EPP.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Se controla la temperatura corporal (debería ser menor a 38°C).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Existe un Registro (libro/o cuaderno) de incidencias del área correspondiente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Especificar que sea un registro exclusivo para incidentes relacionados con la COVID-19
4	Existe señalización en el piso, delante del counter o módulo indicando una distancia de dos metros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Se saluda mediante contacto visual y respeta la distancia de dos metros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Verifica el uso de mascarilla y temperatura corporal del huésped.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Existe un área de sanitizado para realizar las primeras medidas preventivas sanitarias de los huéspedes (lavar las manos, desinfectar calzado, cambiar mascarillas).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Se desinfecta los equipajes, maletas u otros accesorios	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Se registra a los huéspedes haciendo uso de medios eficientes a fin de evitar contacto o intercambiar materiales (Ej. QR, Bolsas cerradas con lapicero, entre otros).	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	Se traslada al huésped a su habitación respetando el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Al realizar el check out, se respeta el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Al finalizar cada servicio, se desinfectan y mantienen resguardado los materiales, equipos y otros medios utilizados.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Se desinfectan los accesorios y servicios higiénicos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



30	Se utiliza bolsas limpias y desinfectadas para el almacenaje de la lencería.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
31	Se usa EPP y respeta el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
32	Se desinfecta las superficies de las bolsas y tachos que contienen la ropa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Nº	Áreas Administrativas y Operativas													
1	Se realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes del área, accesorios y equipos usando EPP y mantiene buena ventilación.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Se respeta el distanciamiento social, cuando hay dos o más personas dentro del mismo recinto; evitando saludar estrechando las manos o mediante abrazos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se lavan las manos las veces que sean necesarias.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Se establecen horarios de almuerzo de acuerdo al aforo determinado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Se distribuyen y acondicionan las mesas respetando el distanciamiento social.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Se respeta el distanciamiento social entre el personal y solo se retiran la mascarilla durante el consumo de sus alimentos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Se mantiene en buen estado de limpieza y desinfección todos los ambientes, accesorios y materiales del comedor usando EPP.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

Trujillo, 22/10/2020

Anexo 6: Validación del instrumento de entrevista por el experto Guillermo Torres

Machuca

Implementación de medidas sanitarias		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)														
Item		Puntaje				Puntaje				Puntaje				
N°	Áreas Públicas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	¿Cuáles son las medidas que el personal del área de seguridad del establecimiento está aplicando ante la crisis sanitaria por la COVID-19? Si no se está aplicando alguna medida en esta área podría explicar brevemente ¿cuál es la causa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cuáles son las medidas que están tomando en las áreas de recepción y lobby para asegurar el distanciamiento social entre el huésped y el personal del establecimiento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	¿Con qué frecuencia se desinfectan los servicios higiénicos, las superficies y accesorios del establecimiento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Para el diseño de las señalizaciones de las áreas públicas (ascensores, escaleras y pasadizos) se ha considerado la opinión de algún órgano competente o lo ha diseñado el propio establecimiento. De ser el primer caso ¿podría indicar el nombre del órgano competente? ¿Cuáles fueron los criterios considerados para su diseño?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿Cuál es el procedimiento sanitario que realiza el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones de los huéspedes? Explique brevemente. Si en caso la limpieza de las habitaciones se llega a dar en presencia del huésped, podría indicar ¿Cuál es el procedimiento que se realiza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Cuáles son los EPP que utiliza su personal en el área de lavandería? Podría describirlos y ¿qué procedimientos siguen para realizar el lavado de la ropa de los huéspedes y lencería de las habitaciones?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	No todos los hoteles 3 estrellas de pueden tener lavandería
Áreas Administrativas y Operativas														
1	¿Considera que las medidas implementadas en el establecimiento específicamente en el área de las oficinas y	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

	áreas de trabajo son suficientes para garantizar su salud y la de su personal? Podría explicar brevemente ¿Por qué?													
2	¿Qué criterios se han tomado en cuenta en el área del comedor para distribuir los horarios de uso del comedor y la distribución de las mesas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	No todos los hoteles 3 estrellas de pueden tener comedor
3	¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Se han reportado casos de COVID entre los colaboradores de las áreas del establecimiento? ¿Qué áreas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿Ha implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Describala brevemente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Mg. Guillermo Torres Machuca

Trujillo, 22/10/2020

Anexo 7: Validación del instrumento de entrevista por el experto José Milton de La

Cruz

Implementación de medidas sanitarias		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)														
Ítem		Puntaje				Puntaje				Puntaje				
N°	Áreas Públicas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	¿Cuáles son las medidas que el personal del área de seguridad del establecimiento está aplicando ante la crisis sanitaria por la COVID-19? Si no se está aplicando alguna medida en esta área podría explicar brevemente ¿cuál es la causa?				3				3				3	
2	¿Cuáles son las medidas que están tomando en las áreas de recepción y lobby para asegurar el distanciamiento social entre el huésped y el personal del establecimiento?				3				3				3	
3	¿Con qué frecuencia se desinfectan los servicios higiénicos, las superficies y accesorios del establecimiento?				3				3				3	
4	Para el diseño de las señalizaciones de las áreas públicas (ascensores, escaleras y pasadizos) se ha considerado la opinión de algún órgano competente o lo ha diseñado el propio establecimiento. De ser el primer caso ¿podría indicar el nombre del órgano competente? ¿Cuáles fueron los criterios considerados para su diseño?				3				3				3	
5	¿Cuál es el procedimiento sanitario que realiza el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones de los huéspedes? Explique brevemente. Si en caso la limpieza de las habitaciones se llega a dar en presencia del huésped, podría indicar ¿Cuál es el procedimiento que se realiza?				3				3				3	
6	¿Cuáles son los EPP que utiliza su personal en el área de lavandería? Podría describirlos y ¿qué procedimientos siguen para realizar el lavado de la ropa de los huéspedes y lencería de las habitaciones?				3				3				3	
N°	Áreas Administrativas y Operativas													
1	¿Considera que las medidas implementadas en el establecimiento específicamente en el área de las oficinas y				3				3				3	

	áreas de trabajo son suficientes para garantizar su salud y la de su personal? Podría explicar brevemente ¿Por qué?				3				3				3
2	¿Qué criterios se han tomado en cuenta en el área del comedor para distribuir los horarios de uso del comedor y la distribución de las mesas?				3				3				3
3	¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?				3				3				3
4	¿Se han reportado casos de COVID entre los colaboradores de las áreas del establecimiento?, ¿Qué áreas?				3				3				3
5	¿Ha implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Descríbala brevemente.				3				3				3



Mg. José Milton De La Cruz Luján

Trujillo, 22/10/2020

Anexo 8: Validación del instrumento de entrevista por la experta Jamy Hurtado

Castañeda



Implementación de medidas sanitarias		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
Conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, 2020)														
Item														
Nº	Áreas Públicas	Puntaje				Puntaje				Puntaje				
1	¿Cuáles son las medidas que el personal del área de seguridad del establecimiento está aplicando ante la crisis sanitaria por la COVID-19? Si no se está aplicando alguna medida en esta área podría explicar brevemente ¿cuál es la causa?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Cuáles son las medidas que están tomando en las áreas de recepción y lobby para asegurar el distanciamiento social entre el huésped y el personal del establecimiento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	¿Con qué frecuencia se desinfectan los servicios higiénicos, las superficies y accesorios del establecimiento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Para el diseño de las señalizaciones de las áreas públicas (ascensores, escaleras y pasadizos) se ha considerado la opinión de algún órgano competente o lo ha diseñado el propio establecimiento. De ser el primer caso ¿podría indicar el nombre del órgano competente? ¿Cuáles fueron los criterios considerados para su diseño?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿Cuál es el procedimiento sanitario que realiza el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones de los huéspedes? Explique brevemente. Si en caso la limpieza de las habitaciones se llega a dar en presencia del huésped, podría indicar ¿Cuál es el procedimiento que se realiza?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	¿Cuáles son los EPP que utiliza su personal en el área de lavandería? Podría describirlos y ¿qué procedimientos siguen para realizar el lavado de la ropa de los huéspedes y lencería de las habitaciones?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Nº	Áreas Administrativas y Operativas	Puntaje				Puntaje				Puntaje				
1	¿Considera que las medidas implementadas en el establecimiento específicamente en el área de la oficinas y	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



	áreas de trabajo son suficientes para garantizar su salud y la de su personal? Podría explicar brevemente ¿Por qué?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	¿Qué criterios se han tomado en cuenta en el área del comedor para distribuir los horarios de uso del comedor y la distribución de las mesas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Se han reportado casos de COVID entre los colaboradores de las áreas del establecimiento? ¿Qué áreas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿Ha implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Describala brevemente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



Mg. Jamy María Hurtado Castañeda

Trujillo, 22/10/2020

Anexo 9: Plantilla V Aiken validación de juicio de expertos de lista de cotejo

Método diseñado por Dr. José Ventura:

Instrucciones: Inserte los valores según lo obtenido en su juicio de expertos. Los valores que se deben colocar serán: 0, 1,2 o 3
Retirar los números colocados en la zona coloreada.

Min	0
Max	3
K(jueces)	3

AREAS PUBLICAS		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio	DE	V Aiken	Interpretación de validez
Item 1	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 2	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 3	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	2	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 4	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 5	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

MEDIDAS PARA AFRONTAR LA CRISIS SANITARIA
GENERADA POR LA COVID-19 EN HOTELES DE 3
ESTRELLAS- TRUJILLO, 2020

Item 6	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 7	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 8	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 9	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 10	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 11	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 12	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 13	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 14	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 15	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

MEDIDAS PARA AFRONTAR LA CRISIS SANITARIA
GENERADA POR LA COVID-19 EN HOTELES DE 3
ESTRELLAS- TRUJILLO, 2020

	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 16	Relevancia	1	3	3	2.33	1.15	0.78	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 17	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 18	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 19	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 20	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 21	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 22	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 23	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 24	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO

MEDIDAS PARA AFRONTAR LA CRISIS SANITARIA
GENERADA POR LA COVID-19 EN HOTELES DE 3
ESTRELLAS- TRUJILLO, 2020

	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 25	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	2	2.33	0.58	0.78	VÁLIDO
Item 26	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 27	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 28	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 29	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 30	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 31	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 32	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
AREAS ADMINISTRATIVAS								
Item 1	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 2	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 3	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 4	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 5	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 6	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 7	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: 0.98 VÁLIDO

MAYOR IGUAL 0.70 VÁLIDO

MENOR 0.70 INVÁLIDO

Anexo 10: Plantilla V Aiken validación de juicio de expertos de entrevista

Método diseñado por Dr. José Ventura:

Instrucciones: Inserte los valores según lo obtenido en su juicio de expertos. Los valores que se deben colocar serán: 0, 1,2 o 3
Retirar los números colocados en la zona coloreada.

Min	0
Max	3
K(jueces)	3

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio	DE	V Aiken	Interpretación de validez
AREAS PUBLICAS								
Item 1	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 2	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 3	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 4	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
Item 5	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 6	Relevancia	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	AREAS ADMINISTRATIVAS							
Item 1	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 2	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	2	3	3	2.67	0.58	0.89	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 3	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 4	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
Item 5	Relevancia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Coherencia	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO
	Claridad	3	3	3	3.00	0.00	1.00	VÁLIDO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: 0.99 VÁLIDO

MAYOR IGUAL 0.70 VÁLIDO

MENOR 0.70 INVÁLIDO

Anexo 11: Plantilla KR20 Kuder Richarson verificación de los ítems de la lista de cotejo

n: Número total de ítems

39

Vt: Varianza total

Σpq: Sumatoria pq

p: N° personas que acertaron/N° total de participantes

q: 1-p

Los colores hacen referencia a mis dimensiones

$$KR(20) = \frac{n}{n-1} \times \frac{Vt - \sum pq}{Vt}$$

KR(20) 0.82



Indica que el instrumento tiene una confiabilidad de: %

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Modearada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

INTERPRETACIÓN:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se usó la prueba K 20 Kuder Richarson con el cual se obtuvo un 82% de confiabilidad

Anexo 12: Lista de cotejo del hotel A de 3 estrellas del distrito de Trujillo

LISTA DE VERIFICACIÓN DE MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA PREVENIR LA COVID-19

La presente investigación será parte de la tesis titulada "Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 implementadas en hoteles de 3 y 4 estrellas- Trujillo, 2020", en la que se pretende registrar información sobre el tema mencionado.

PROTOCOLOS DE ÁREAS PÚBLICAS:

ÁREAS DE SEGURIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Se verifica el correcto uso de los EPP.	1		
Se controla la temperatura corporal (debería ser menor a 38°C).	1		cuando con termómetro
Existe un Registro (libro/o cuaderno) de incidencias del área correspondiente.		0	no tienen un registro de incidencias en recepción
ÁREAS DE RECEPCIÓN Y LOBBY:			
Existe señalización en el piso, delante del counter o módulo indicando una distancia de dos metros.	1		
Check in: Se saluda mediante contacto visual y respeta la distancia de dos metros.	1		
Check in: Verifica el uso de mascarilla y temperatura corporal del huésped.	1		
Check in: Existe un área de sanitizado para realizar las primeras medidas preventivas sanitarias de los huéspedes (lavar las manos, desinfectar calzado, cambiar mascarillas).	1		hay un baño completamente implementado para su uso
Se desinfecta los equipajes, maletas u otros accesorios	1		
Se registra a los huéspedes haciendo uso de medios eficientes a fin de evitar contacto o intercambiar materiales (Ej. QR, Bolsas cerradas con lapicero, entre otros).	1		lo reconocen los registros y el único medio de acceso con tarjeta o tarjeta
Se traslada al huésped a su habitación respetando el distanciamiento social.	1		
Check out: Al realizar el check out, se respeta el distanciamiento social.	1		los bañeros o fact. son entregados mediante electrónica
Al finalizar cada servicio, se desinfectan y mantienen resguardado los materiales, equipos y otros medios utilizados.	1		
Se desinfectan los accesorios y servicios higiénicos.	1		

* solo se permite el ingreso cuando hay una autorización propia y el huésped viene con su prueba covid.
* solo ofrecen beds simples (1 persona), si es un matrimonio solo ofrecen un bed, matrimonial (solo en ese caso).
* no ofrecen beds dobles ni triples (mayormente son ocupados por huéspedes)

Se han tomado medidas para garantizar la higiene de los muebles.	1		con muebles desinfectados con alcohol
Se mantiene la buena ventilación en el área.	1		
ASCENSOR, ESCALERAS Y PASADIZOS/			
Se mantiene en buen estado de higiene y operatividad del ascensor y/o escaleras.	1		
Los huéspedes hacen uso del ascensor/escalera de manera ordenada respetando el distanciamiento social.	1		Solo usan el ascensor, las escaleras solo en caso de emergencia
Se desinfecta el calzado y las manos antes de hacer uso de ascensor/escaleras.	1		en el primer piso del ascensor hay gel y alcohol desinfectante
Se respeta el distanciamiento social al usar ascensor o escaleras.	1		como máximo 2 personas
Existe señalización en donde se indique que no se debe agarrar las barandas o apoyarse sobre las paredes o sentarse en los peldaños.	1		
Se desinfectan las manos al salir del ascensor o luego de agarrar las barandas.	1		
Permanecen las escaleras libres para su tránsito.		0	solo se usa el ascensor
ÁREA DE HOUSEKEEPING/ HABITACIONES			
Existe un formato de verificación al momento de recibir el material para constatar que se encuentre en buen estado de higiene.		0	solo se revisa por la administración ya que ellos se encargan de hacer la compra (materiales)
Existe un área de limpieza especializada en caso de sospecha y/o conocimiento de contagio de la COVID-19 de un huésped que haya permanecido en el alojamiento.		0	un pequeño departamento no cuentan en caso se de lo ocupan los de hotel
Se realiza limpieza y desinfección de las habitaciones, accesorios, baños y superficies; se usan bolsas aislantes para trasladar los residuos.	1		utilizan una máquina de ozono para todos los pisos pero desinfectan
Se respeta el distanciamiento social al momento de realizar la limpieza de la habitación en presencia del huésped.	1		si no limpieza se hace sin el huésped
LAVANDERÍA Y LENCERÍA			
Existe un lugar determinado para el uso exclusivo de recopilación de ropa sucia y entrega de ropa limpia.	1		es un área de lavandería común con un almócen
Se lava la ropa del huésped de manera independiente para evitar el contagio.		0	el servicio es compartido

Se utiliza EPP al momento de retirar las prendas limpias de las lavadoras.		0	el servicio es compartido para lavados de ropa y guantes
Se utiliza bolsas limpias y desinfectadas para el almacenaje de la lencería.	1		
Recajo y almacén de ropa limpia: Se usa EPP y respeta el distanciamiento social.	1		
Recajo y almacén de ropa limpia: Se desinfecta las superficies de las bolsas y tachos que contienen la ropa.	1		
PROTOCOLOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS:			
OFICINAS Y ÁREAS DE TRABAJO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Se realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes del área, accesorios y equipos usando EPP y mantiene buena ventilación.	1		no cuentan con oficinas solo usan la recepción
Se respeta el distanciamiento social, cuando hay dos o más personas dentro del mismo recinto; evitando saludar estrechando las manos o mediante abrazos.	1		
Se lavan las manos las veces que sean necesarias.	1		
COMEDOR			
Se establecen horarios de almuerzo de acuerdo al aforo determinado.		0	el personal almuerza fuera del establecimiento
Se distribuyen y acondicionan las mesas respetando el distanciamiento social.	1		el comedor no es diseñado ni para el personal ni el público pero si este distribuido en mesas
Se respeta el distanciamiento social entre el personal y solo se retiran la mascarilla durante el consumo de sus alimentos.		0	el personal almuerza fuera del establecimiento
Se mantiene en buen estado de limpieza y desinfección todos los ambientes, accesorios y materiales del comedor usando EPP.	1		
TOTAL	31		

Anexo 13: Lista de cotejo del hotel B de 3 estrellas del distrito de Trujillo

LISTA DE VERIFICACIÓN DE MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA PREVENIR LA COVID-19

La presente investigación será parte de la tesis titulada "Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 implementadas en hoteles de 3 y 4 estrellas- Trujillo, 2020", en la que se pretende registrar información sobre el tema mencionado.

PROTOSCOLOS DE ÁREAS PÚBLICAS:

ÁREAS DE SEGURIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Se verifica el correcto uso de los EPP.	↓		
Se controla la temperatura corporal (debería ser menor a 38°C).	↓		
Existe un Registro (libro/o cuaderno) de incidencias del área correspondiente.		○	Es compartido con el área de seguridad de recepción
ÁREAS DE RECEPCIÓN Y LOBBY			
Existe señalización en el piso, delante del counter o módulo indicando una distancia de dos metros.	↓		
Check in: Se saluda mediante contacto visual y respeta la distancia de dos metros.	↓		
Check in: Verifica el uso de mascarilla y temperatura corporal del huésped.	↓		
Check in: Existe un área de sanitizado para realizar las primeras medidas preventivas sanitarias de los huéspedes (lavar las manos, desinfectar calzado, cambiar mascarillas).	↓		Tienen un baño al lado de la recepción y está habilitado
Se desinfecta los equipajes, maletas u otros accesorios	↓		UPTEN UN MÓDULO DE DESINFECCIÓN DE LOS EQUIPAJES
Se registra a los huéspedes haciendo uso de medios eficientes a fin de evitar contacto o intercambiar materiales (Ej. QR, Bolsas cerradas con lapicero, entre otros).	↓		Mediante QR y con transferencias para el pago
Se traslada al huésped a su habitación respetando el distanciamiento social.	↓		
Check out: Al realizar el check out, se respeta el distanciamiento social.	↓		
Al finalizar cada servicio, se desinfectan y mantienen resguardado los materiales, equipos y otros medios utilizados.	↓		Cada 2 huéspedes se hace una desinfección total
Se desinfectan los accesorios y servicios higiénicos.	↓		

Se han tomado medidas para garantizar la higiene de los muebles.	↓		Se han limpiado las superficies
Se mantiene la buena ventilación en el área.	↓		
ASCENSOR, ESCALERAS Y PASADIZOS/			
Se mantiene en buen estado de higiene y operatividad del ascensor y/o escaleras.	↓		no viene con ascensor
Los huéspedes hacen uso del ascensor/escalera de manera ordenada respetando el distanciamiento social.	↓		
Se desinfecta el calzado y las manos antes de hacer uso de ascensor/escaleras.	↓		en la recepción
Se respeta el distanciamiento social al usar ascensor o escaleras.	↓		
Existe señalización en donde se indique que no se debe agarrar las barandas o apoyarse sobre las paredes o sentarse en los peldaños.		○	no cubren con señalización en las escaleras
Se desinfectan las manos al salir del ascensor o luego de agarrar las barandas.		○	
Permanecen las escaleras libres para su tránsito.	↓		
ÁREA DE HOUSEKEEPING/ HABITACIONES			
Existe un formato de verificación al momento de recibir el material para constatar que se encuentre en buen estado de higiene.	↓		Lo tiene el gerente, el resto el material
Existe un área de limpieza especializada en caso de sospecha y/o conocimiento de contagio de la COVID-19 de un huésped que haya permanecido en el alojamiento.	↓		Es designado una persona del mismo personal
Se realiza limpieza y desinfección de las habitaciones, accesorios, baños y superficies; se usan bolsas aislantes para trasladar los residuos.	↓		
Se respeta el distanciamiento social al momento de realizar la limpieza de la habitación en presencia del huésped.	↓		El huésped tiene que salir de la habitación y solo se hace limpieza si el quiere
LAVANDERÍA Y LENCERÍA			
Existe un lugar determinado para el uso exclusivo de recopilación de ropa sucia y entrega de ropa limpia.	↓		
Se lava la ropa del huésped de manera independiente para evitar el contagio.	↓		Se elabore la ropa y si es que está disponible los lavaderos

Se utiliza EPP al momento de retirar las prendas limpias de las lavadoras.	↓		
Se utiliza bolsas limpias y desinfectadas para el almacenaje de la lencería.	↓		
Recojo y almacén de ropa limpia: Se usa EPP y respeta el distanciamiento social.	↓		UPTEN GANTES Y MASCARILLA YA QUE SOLO ES UN PERSONA
Recojo y almacén de ropa sucia: Se desinfecta las superficies de las bolsas y tachos que contienen la ropa.	↓		
PROTOSCOLOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS:			
OFICINAS Y ÁREAS DE TRABAJO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Se realiza la limpieza y desinfección de todos los ambientes del área, accesorios y equipos usando EPP y mantiene buena ventilación.	↓		NO TIENEN OFICINA, SOLO EN RECEPCIÓN
Se respeta el distanciamiento social, cuando hay dos o más personas dentro del mismo recinto; evitando saludar estrechando las manos o mediante abrazos.	↓		
Se lavan las manos las veces que sean necesarias.	↓		normalmente usan guantes
COMEDOR			
Se establecen horarios de almuerzo de acuerdo al aforo determinado.	↓		
Se distribuyen y acondicionan las mesas respetando el distanciamiento social.		○	SOLO TIENEN UNA MESA DONDE COCINAN Y SE DESINFECCIONA DESPUES PUEDE ACOMODAR UNA SOLA PERSONA.
Se respeta el distanciamiento social entre el personal y solo se retiran la mascarilla durante el consumo de sus alimentos.	↓		
Se mantiene en buen estado de limpieza y desinfección todos los ambientes, accesorios y materiales del comedor usando EPP.	↓		Para entrar necesitan usar calzado
TOTAL	35		

Anexo 14: Respuesta de entrevista del hotel A de 3 estrellas del distrito de Trujillo

Sexo: Femenino

Edad: 38

Fecha: 16/11/2020

Cargo que desempeña: Administradora

Estamos reunidas con la Administradora de Arvo Hotel Boutique de *** estrellas en la ciudad de Trujillo en esta oportunidad le vamos a hacer unas pequeñas preguntas para poder complementar la información que ya se ha revisado. Comenzaremos con la primera pregunta.

- 1. ¿Cuáles son las medidas que el personal del área de seguridad del establecimiento está aplicando ante la crisis sanitaria por la COVID- 19? Si no se está aplicando alguna medida en esta área podría explicar brevemente ¿Cuál es la causa?**

Si hablamos por áreas, nosotros estamos aplicando todas las medidas sanitarias que están dentro del protocolo sanitario que nos exige el MINSA, si no los estaríamos aplicando, no hubiéramos podido abrir el hotel. Dentro del área de seguridad, el personal tiene que tomar la temperatura y desinfectar al huésped antes de que ingrese al hotel para luego indicarle que se dirija a los servicios higiénicos para que termine su proceso de desinfección que es el de lavarse las manos.

2. ¿Cuáles son las medidas que están tomando en las áreas de recepción y lobby para asegurar el distanciamiento social entre el huésped y el personal del establecimiento?

Como primera medida se hizo la señalización en el piso con el distanciamiento social indicado. Cuando ingresa el huésped o algún personal, se desinfectan totalmente con alcohol con las medidas exactas que el protocolo indica, se le toma la temperatura, se le indica que se dirija al baño para que se lave las manos.

3. ¿Con qué frecuencia se desinfectan los servicios higiénicos, las superficies y accesorios del establecimiento?

Depende de cada área por ejemplo recepción cada media hora se pasa un poco de alcohol con un paño por las superficies como escritorios, mesas, muebles etc. En el área de cocina lo realizan de manera continua los pisos, muebles, utensilios y alimentos como frutas y verduras con sus determinadas formulas. Ese proceso lo realizan al ingresar y al finalizar su turno. En el área de housekeeping también lo hacen de manera constante el cual el personal utiliza la máquina de ozono en todo el hotel para desinfectar habitaciones, pasadizos, lobby etc. por lo menos 2 veces al día.

4. Para el diseño de las señalizaciones de las áreas públicas (ascensores, escaleras y pasadizos) se ha considerado la opinión de algún órgano competente o lo ha diseñado el propio establecimiento. De ser el primer caso ¿podría indicar el nombre del órgano competente? ¿Cuáles fueron los criterios considerados para su diseño?

Nosotros nos hemos guiado por el protocolo, cada medida nos traía las señalizaciones las cual hemos seguido al pie de la letra lo que el MINSA indicaba.

- 5. ¿Cuál es el procedimiento sanitario que realiza el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones de los huéspedes? Explique brevemente. Si en caso la limpieza de las habitaciones se llega a dar en presencia del huésped, podría indicar ¿Cuál es el procedimiento que se realiza?**

Las habitaciones se limpian continuamente, esté o no este el huésped. Antes de que ingrese un nuevo huésped se coloca la máquina de ozono y se revisa que todo esté en perfectas condiciones para ser ocupada. Si el huésped permanece dentro de la habitación y el con su autorización nos permite ingresar, el huésped tiene que salir por alrededor de unos 20 minutos para realizar la limpieza y colocar la máquina de ozono y luego recién puede ingresar a su habitación nuevamente. La limpieza se hace todos los días puesto que recibimos normalmente a huéspedes corporativos, los cuales salen por la mañana y regresan por la noche y encuentran sus habitaciones totalmente desinfectadas.

- 6. ¿Cuáles son los EPP que utiliza su personal en el área de lavandería? Podría describirlos y ¿qué procedimientos siguen para realizar el lavado de la ropa de los huéspedes y lencería de las habitaciones?**

No contamos con esa área en el hotel, hemos optado por el servicio tercerizado.

- 7. ¿Considera que las medidas implementadas en el establecimiento específicamente en el área de la oficinas y áreas de trabajo son suficientes para garantizar su salud y la de su personal? Podría explicar brevemente ¿Por qué?**

Una de las medidas que nosotros utilizamos para protegernos el distanciamiento entre nosotros, usando lentes, mascarillas y el facial. Nos desinfectamos constantemente

las manos, las cuales hacen que estas medidas aplicadas de manera correcta sean suficientes para mantenernos protegidos.

8. ¿Qué criterios se han tomado en cuenta en el área del comedor para distribuir los horarios de uso del comedor y la distribución de las mesas?

El personal no almuerza dentro del hotel, por ende, no se utiliza el comedor. Los huéspedes tampoco tienen acceso ya que todo es llevado a su habitación (room service).

9. ¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?

En mi opinión considero que, se debería de seguir utilizando la mascarilla y el lavado de manos. Es decir que haya conciencia de higiene para así poder evitar cualquier tipo de enfermedades a lo que estamos expuestos

10. ¿Se han reportado casos de COVID entre los colaboradores de las áreas del establecimiento?, ¿Qué áreas?

No hemos tenido ningún caso, puesto que cuando hemos ingresado a trabajar, nos realizamos las pruebas y ahora nuevamente nos hemos realizado las pruebas y no hay ningún caso.

11. ¿Han implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional? Descríbala brevemente

No, todo lo seguimos al pie de la letra tal cual el protocolo. Nosotros lo que hacemos es cuidarnos entre todos y siempre estamos en capacitación constante por lo menos cada 15 días para reforzar las medidas que tenemos aplicar diariamente.

Anexo 15: Respuesta de entrevista del hotel B de 3 estrellas del distrito de Trujillo

Sexo: Masculino

Edad: 27

Fecha: 17/11/2020

Cargo que desempeña: Recepcionista

Estamos reunidas con el recepcionista del hotel B *** estrellas en la ciudad de Trujillo en esta oportunidad le vamos a hacer unas pequeñas preguntas para poder complementar la información que ya se ha revisado. Comenzaremos con la primera pregunta.

- 1. ¿Cuáles son las medidas que el personal del área de seguridad del establecimiento está aplicando ante la crisis sanitaria por la COVID- 19? Si no se está aplicando alguna medida en esta área podría explicar brevemente ¿Cuál es la causa?**

Cuando el huésped ingresa, se desinfecta el calzado, se realiza la desinfección completa con la máquina de vapor, se les echa alcohol y se toma la temperatura.

- 2. ¿Cuáles son las medidas que están tomando en las áreas de recepción y lobby para asegurar el distanciamiento social entre el huésped y el personal del establecimiento?**

Tenemos la señalización de la distancia en el piso, cuando se va a hacer la entrega de la llave al huésped es desinfectado con alcohol y el personal de recepción mantiene su distancia. Cada 2 huéspedes se realiza la desinfección completa del área y de los accesorios.

3. ¿Con qué frecuencia se desinfectan los servicios higiénicos, las superficies y accesorios del establecimiento?

Las desinfecciones son diarias, algunas veces depende del uso que se esté dando. Si observamos que el huésped lo está utilizando de manera constante ya nos acercamos a desinfectar inmediatamente.

4. Para el diseño de las señalizaciones de las áreas públicas (ascensores, escaleras y pasadizos) se ha considerado la opinión de algún órgano competente o lo ha diseñado el propio establecimiento. De ser el primer caso ¿podría indicar el nombre del órgano competente? ¿Cuáles fueron los criterios considerados para su diseño?

Hemos seguido el protocolo del MINSA, cada medida tiene sus características que se ha seguido al pie de la letra tal cual el protocolo.

5. ¿Cuál es el procedimiento sanitario que realiza el área de housekeeping para la limpieza de las habitaciones de los huéspedes? Explique brevemente. Si en caso la limpieza de las habitaciones se llega a dar en presencia del huésped, podría indicar ¿Cuál es el procedimiento que se realiza?

Normalmente no se realiza la limpieza de habitaciones. Depende del huésped, si el desea que se realice el mantenimiento, se le indica al personal, pero el huésped tiene que retirarse de su habitación para que la persona encargada pueda ingresar para realizar la limpieza y desinfección de la habitación. La sábanas y toallas son desinfectadas antes de retirarlas y al momento de colocarlas también son desinfectadas.

6. ¿Cuáles son los EPP que utiliza su personal en el área de lavandería? Podría describirlos y ¿qué procedimientos siguen para realizar el lavado de la ropa de los huéspedes y lencería de las habitaciones?

El personal utiliza guantes y mascarillas. Antes de sacar la lencería es desinfectado en la misma habitación, luego se pone en las lavadoras, se tiende en los colgadores, se desinfecta, se plancha y antes de ser colocadas en las habitaciones también se desinfecta con el vaporizador. La ropa de los huéspedes se puede lavar siempre y cuando el huésped lo solicite y si es que las lavadoras están disponibles y si no están disponibles no se realiza el lavado.

7. ¿Considera que las medidas implementadas en el establecimiento específicamente en el área de la oficinas y áreas de trabajo son suficientes para garantizar su salud y la de su personal? Podría explicar brevemente ¿Por qué?

Nosotros desinfectamos todo lo que hay dentro de nuestra recepción que es la única área de trabajo que tenemos ya que oficinas no hay en el hotel. Siempre estamos lavándonos las manos, no nos quitamos la mascarilla para nada, mantenemos la distancia entre nosotros de todas maneras solo hay un recepcionista por turno ya que se ha reducido el personal y por ende no hay mucho contacto. Y si consideramos que las medidas optadas si son suficientes mientras las apliquemos de manera correcta.

8. ¿Qué criterios se han tomado en cuenta en el área del comedor para distribuir los horarios de uso del comedor y la distribución de las mesas?

Comedor como área no tenemos, los alimentos de los huéspedes se llevan directamente a su habitación mediante el servicio de room service. Nosotros como trabajadores tenemos habilitado un espacio para una sola persona, lo cual nos permite

tomarnos un tiempo para poder ingerir nuestros alimentos cabe resaltar que solo está habilitado para una sola persona. Normalmente en un turno está el de housekeeping y el recepcionista por ende nos turnamos, una vez que ya terminamos se desinfecta el área habilitada.

9. ¿Qué medidas considera usted que deberían mantenerse luego de que culmine toda la crisis sanitaria por la COVID-19?

Considero que se debe de seguir utilizando la mascarilla para evitar cualquier tipo de bacterias, virus etc. Y seguir utilizando el alcohol o el alcohol en gel para la desinfección de las manos.

10. ¿Se han reportado casos de COVID entre los colaboradores de las áreas del establecimiento?, ¿Qué áreas?

No ningún caso hemos tenido, nuestras pruebas han salido negativas. Nos hemos realizado la prueba cuando ingresamos hace 2 meses y otra hace casi 1 mes atrás.

11. ¿Ha implementado por cuenta propia alguna medida sanitaria adicional?

Descríbala brevemente

La máquina de vapor al momento de realizar la desinfección al huésped, sabemos que no todos los hoteles cuentan con esa máquina.

Anexo 16: Evidencias del hotel A de 3 estrellas del distrito de Trujillo



Señalización en los
pasadizos



Señalización dentro de los
servicios higiénicos



Señalización y expendedor
de gel dentro del ascensor



Área de sanitizado



Área de recepción



Máquina de ozono



Visita al hotel A

Anexo 17: Evidencias del hotel B de 3 estrellas del distrito de Trujillo



Señalización dentro de la
recepción



Señalización en los
pasadizos



Área de sanitizado



Señalización en el piso



Máquina de vaporización



Área de recepción



Visita al hotel B