



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PLAN DE BIOSEGURIDAD PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN HOTEL & CASINO LAS MUSAS, UBICADO EN CHICLAYO, TRUJILLO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Cynthia Jeranny Alvarez Panta

Asesor:

Mg. José Roberto Huamán Tuesta

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mi madre Mary, una mujer luchadora, quién en sus escasos recursos y con mucho sacrificio me brindó la oportunidad de acceder a una carrera y ser una profesional.

A mi esposo Ernesto, quién con su amor y comprensión es mi motor diario y el impulso para ser mejor cada día, alentándome a desarrollar esta tesis para concientizar a más personas.

A mi abuela Inés, a quién le debo mi formación y sabios consejos, por darme siempre su amor, apoyo incondicional y comprensión, sé que sigues cuidando de mi desde el cielo.

A mi abuelo Eladio, por su amor paternal a lo largo de este camino, quién a sus 83 años venció al Covid-19 y me demostró una vez más que, nunca debo rendirme ante la adversidad.

Cynthia Jeranny Alvarez Panta

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por fortalecer mi fe y ser el artífice de mi vida y el que guía mis pasos.

A mi madre, por motivarme cada día y ser mi mayor ejemplo de lucha y perseverancia.

A mi asesor de tesis Mg. Ing. José Roberto Huamán Tuesta, por haber aceptado liderar y orientar esta tesis de investigación, por sus conocimientos impartidos y la constante dedicación en el desarrollo del presente estudio, para la obtención de mi Licenciatura.

A la Universidad Privada del Norte, a mis profesores por la formación profesional, a Miss María Eugenia Alfaro quién me brindó los conocimientos necesarios para la obtención de mi Bachiller, el que me permitió liderar importantes empresas como Administradora.

Cynthia Jeranny Alvarez Panta

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	28
1.3. Objetivos.....	28
1.3.1. Objetivo general.....	28
1.3.2. Objetivos específicos.....	28
1.4. Hipótesis.....	29
1.5. Variables.....	29
1.5.1. Operacionalización de variables.....	29
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	34
2.1. Tipo de investigación.....	34
2.1.1 Línea de Investigación.....	35
2.2. Material.....	35
2.2.1 Unidad de Estudio.....	35
2.3. Métodos.....	36
2.4. Consideraciones Éticas.....	44
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	55

4.1. Discusión	55
4.2. Conclusiones.....	62
4.3. Recomendaciones	63
REFERENCIAS	65
ANEXOS	71

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: SITUACION DE CONTAGIOS Y FALLECIDOS POR LA COVID-19 POR PAIS AL 23.10.2020	13
TABLA 2: SITUACION DE CONTAGIOS Y FALLECIDOS POR LA COVID-19 POR PAIS EN AMERICA AL 23.10.2020	14
TABLA 3: CASOS DE CONTAGIOS TOTALES EN PERU POR DEPARTAMENTO AL 21.10.2020	16
TABLA 4: CRONOLOGIA DE EVENTOS	20
TABLA 5: MANUAL DE ESTERILIZACION	27
TABLA 6: VERIFICACION DE INSUMOS DE LIMPIEZA	29
TABLA 7: ACTIVIDAD DE DISTINTOS DESINFECTANTES	29
TABLA 8: TABLA DE PRODUCTOS, SUPERFICIES Y DOSIFICACION	31
TABLA 8: LISTA DE TAREAS POR CARGO	46
TABLA 10: PERSONAL AUTORIZADO POR TAMAÑO DE EMPRESA	49
TABLA 11: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: CURVA DE CASOS CONFIRMADOS FUERA DE CHINA AL 11 DE MARZO DEL 2020	12
FIGURA 2: NUMERO DE CASOS REPORTADOS DE FORMA GLOBAL POR CONTINENTE	13
FIGURA 3: NUMERO DE CONTAGIOS POR SEMANA Y MES EN PERU AL 21.10.2020	16
FIGURA 4: CASOS CONFIRMADOS EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE AL 21.10.2020	18
FIGURA 5: EL VIRUS PERMANECE ACTIVO	30
FIGURA 6: PREVENCIÓN EN EL HOTEL & CASINO LAS MUSAS	38
FIGURA 7: RECOMENDACIONES EN EL HOTEL & CASINO LAS MUSAS	39

RESUMEN

Los hoteles están alineándose con el cumplimiento de RM 080-2020 -MINCETUR, “Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados”, como complementaria a los “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al Covid-19”, en RM 448-2020-MINSA.

El Plan de Bioseguridad implementa desde el punto de vista médico y científico, de qué es el Covid-19, síntomas, riesgo de transmisión, y cómo podría afectar a colaboradores y huéspedes. Por ello el Hotel & Casino Las Musas, inicia el proceso para vigilar, prevenir y controlar el contagio por Covid-19, por normativa del Estado Peruano, la OMS y responsabilidad social.

Para su ejecución se inició el diagnóstico mediante las entrevistas al Gerente General y la Administradora, en medidas preventivas y de control del Covid-19 a nivel organizacional, en un enfoque cualitativo, utilizando un método No experimental – Descriptivo.

El Plan de Bioseguridad, también se contrastó con el “Protocolo sanitario sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados” de RM 080-2020-MINCETUR, revisando las áreas administrativas, operativas y públicas del hotel, con mayor exposición al riesgo.

El resultado de la investigación no fue favorable para su reapertura inmediata, la incertidumbre financiera limita la implementación del Plan de Bioseguridad en su totalidad.

Palabras claves:

Plan de Bioseguridad

Prevención y Control del Covid-19

ABSTRACT

The hotels are aligning with compliance with RM 080-2020 -MINCETUR, "Sectorial Health Protocol against Covid-19 for categorized hotels", as complementary to the "Guidelines for the surveillance of the health of workers at risk of exposure to Covid -19 ", in RM 448-2020-MINSA.

The Biosecurity Plan implements from a medical and scientific point of view, what is Covid-19, symptoms, risk of transmission, and how it could affect employees and guests. For this reason, the Hotel & Casino Las Musas begins the process to monitor, prevent and control contagion by Covid-19, by regulations of the Peruvian State, the WHO and social responsibility.

For its execution, the diagnosis began through interviews with the General Manager and the Administrator, in preventive measures and control of Covid-19 at the organizational level, in a qualitative approach, using a Non-experimental - Descriptive method.

The Biosecurity Plan was also contrasted with the "Sectorial Sanitary Protocol against Covid-19 for categorized hotels" of RM 080-2020-MINCETUR, reviewing the administrative, operational and public areas of the hotel, with greater exposure to risk.

The result of the investigation was not favorable for its immediate reopening, financial uncertainty limits the implementation of the Biosafety Plan in its entirety.

Keywords:

Biosecurity Plan

Prevention and Control of Covid-19

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Tras el brote de una enfermedad por un nuevo coronavirus (COVID-19) que se produjo en Wuhan, una ciudad de la provincia de Hubei, en China, se ha registrado una rápida propagación a escala comunitaria, regional e internacional, con un aumento exponencial del número de casos y muertes. Entre los principales síntomas del nuevo virus se encontraban la fiebre, tos, dificultad para respirar, fatiga y dolor muscular, entre otros. Asimismo, se identificó a las personas con morbilidades como diabetes o enfermedades cardíacas como las más propensas a desarrollar complicaciones, incluyendo la muerte. Este nuevo virus fue llamado SARS-CoV-2, mientras que la enfermedad que produce fue denominada COVID-19 (OMS, 2020).

Ante el reporte de más de 500 personas infectadas y de decenas de muertos, el gobierno chino declaró la cuarentena en Wuhan (BBC, 2020). Sin embargo, en enero, otros países asiáticos como Japón, Corea del Sur y Tailandia empezaron a reportar casos de COVID-19 (El Peruano, 2020). Asimismo, se empezaron a reportar casos del nuevo virus en Europa (El País, 2020) y América (CNN, 2020).

El 30 de enero del 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote de COVID-19 era una emergencia de salud pública de importancia internacional de conformidad con el Reglamento Sanitario Internacional, (OPS, 2020).

El 11 de Marzo la OMS estaba profundamente preocupada tanto por los alarmantes niveles de propagación del virus y su severidad, como por los alarmantes niveles de inacción, señalando que la COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia.

La OMS ha está monitoreando y respondiendo continuamente a este brote, mediante su sitio web sobre Covid-19. (OMS, 2020) en donde ha publicado información con preguntas más frecuentes sobre este nuevo coronavirus, estas son:

a. ¿Qué es un coronavirus?

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

b. ¿Qué es la COVID-19?

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

c. ¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?

Los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID-19 y caer gravemente enferma. Las personas de cualquier edad que tengan fiebre o tos y además respiren con dificultad, sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente. Si es posible, se recomienda llamar primero al profesional sanitario o centro médico para que estos remitan al paciente al establecimiento sanitario adecuado.

d. ¿Cómo se propaga la COVID-19?

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.

La OMS está estudiando las investigaciones en curso sobre las formas de propagación de la COVID-19 y seguirá informando sobre las conclusiones que se vayan obteniendo.

e. ¿Existe alguna vacuna, medicamento o tratamiento contra la COVID-19?

Aunque algunas soluciones de la medicina occidental o tradicional o remedios caseros pueden resultar reconfortantes y aliviar los síntomas leves de la COVID-19, hasta ahora ningún medicamento ha demostrado prevenir o curar esta enfermedad. La OMS no recomienda automedicarse con ningún fármaco, incluidos los antibióticos, para prevenir o curar la COVID-19. Sin embargo, hay varios ensayos clínicos en marcha, tanto de medicamentos occidentales como tradicionales. La OMS está coordinando la labor de desarrollo de vacunas y medicamentos para prevenir y tratar la COVID-19 y seguirá proporcionando

información actualizada a medida que se disponga de los resultados de las investigaciones.

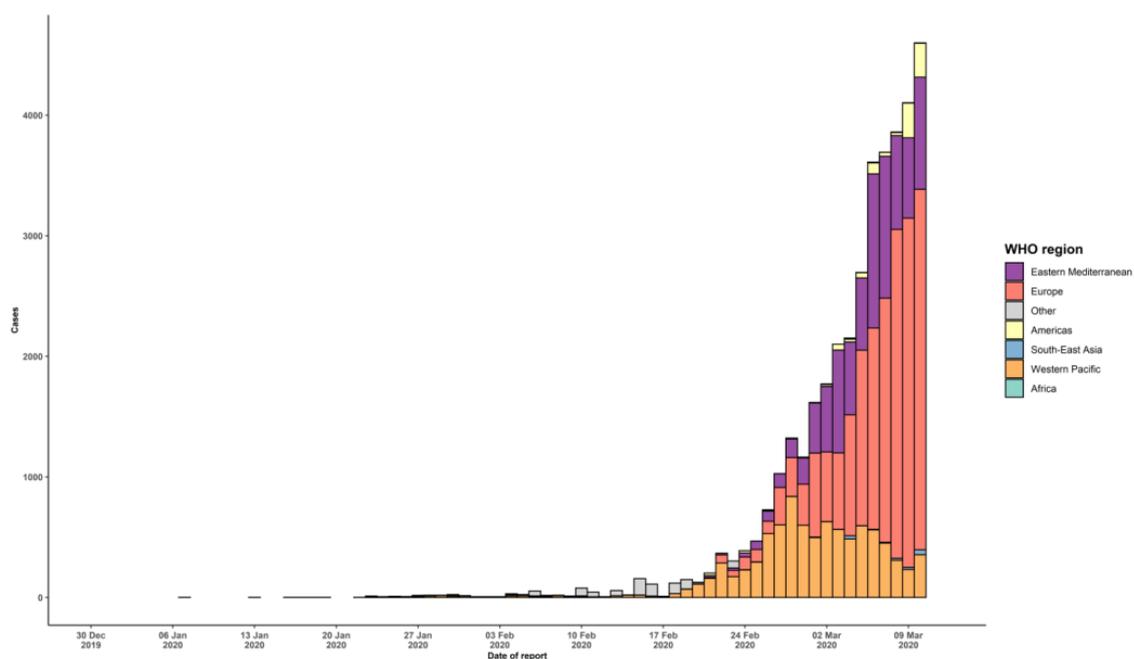
Las formas más eficaces de protegerse a uno mismo y a los demás frente a la COVID-19 son:

- Lavarse las manos a fondo y con frecuencia.
- Evitar tocarse los ojos, la boca y la nariz.
- Cubrirse la boca con el codo flexionado o con un pañuelo. Si se utiliza un pañuelo, hay que desecharlo después de su uso y lavarse las manos.

Mantener una distancia de al menos un metro con las demás personas.

Figura 1:

Curva de casos confirmados fuera de China al 11 de Marzo del 2020



Fuente: OMS, Reporte Situacional 51, 2020

Para el 11 de marzo la región más afectada, además de China era Europa, principalmente Italia. Sin embargo, la propagación del virus ha continuado acelerándose, mientras la incidencia de fallecimientos se ha mantenido relativamente

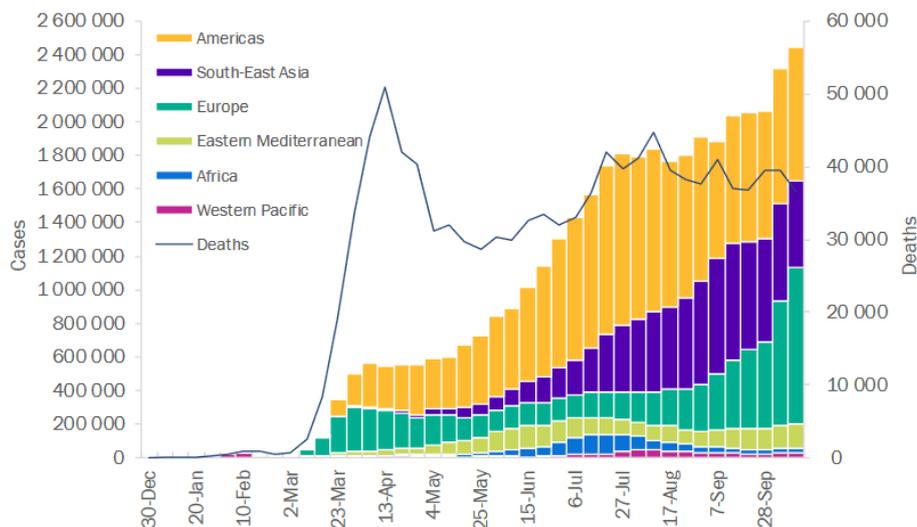
estable. En su reporte epidemiológico semanal COVID-19 de la OMS (18.10.2020)

se reportan más de 40 millones de casos y de 1.1 millones de muertes en el mundo;

con 2.4 millones de casos nuevos y 36 mil muertes en la última semana.

Figura 2:

Número de casos reportados de forma global por continente



Fuente: OMS, Reporte Semanal Epidemiológico, 2020

Tabla 1:

Situación de contagios y fallecidos por país al 23.10.2020

Name	Cases - cumulative total \Rightarrow	Cases - newly reported in last 24 hours	Deaths - cumulative total	Deaths - newly reported in last 24 hours
Global	41.570.883	445.419	1.134.940	6512
 United States of Ame...	8.248.149 	63.361	220.563	1066
 India	7.761.312 	54.366	117.306	690
 Brazil	5.298.772 	24.818	155.403	566
 Russian Federation	1.480.646 	17.340	25.525	283
 Argentina	1.037.325 	15.928	27.519	344
 Spain	1.026.281 	20.986	34.521	155
 Colombia	981.700 	7561	29.464	192
 France	968.729 	41.536	33.928	162
 Peru	876.885 	2767	33.937	62
 Mexico	867.559 	6845	87.415	522
 The United Kingdom	810.471 	21.238	44.347	189
 South Africa	710.515 	2156	18.843	102

Fuente: OMS, Dashboard, 2020

El primer caso en el continente americano se confirmó en Estados Unidos el 21 de enero del 2020 (National Geographic, 2020), y Brasil notificó el primer caso en América Latina y el Caribe el 26 de febrero del 2020 (BBC,2020). En América la COVID 19 se ha propagado a los 54 países y territorios del continente americano. Actualmente Estados Unidos, México y Argentina son los países con mayor número de casos confirmados.

Tabla 2:

Situación de contagios y fallecidos por país en América al 23.10.2020

Name	Cases - cumulative total 	Cases - newly reported in last 24 hours	Deaths - cumulative total	Deaths - newly reported in last 24 hours
Global	41.570.883	445.419	1.134.940	6512
 United States of Ame...	8.248.149 	63.361	220.563	1066
 Brazil	5.298.772 	24.818	155.403	566
 Argentina	1.037.325 	15.928	27.519	344
 Colombia	981.700 	7561	29.464	192
 Peru	876.885 	2767	33.937	62
 Mexico	867.559 	6845	87.415	522
 Chile	497.131 	1494	13.792	73
 Canada	206.360 	2672	9829	35
 Ecuador	156.451 	826	12.500	47
 Bolivia (Plurinational ...	140.228 	191	8558	32

Fuente: OMS, Dashboard, 2020

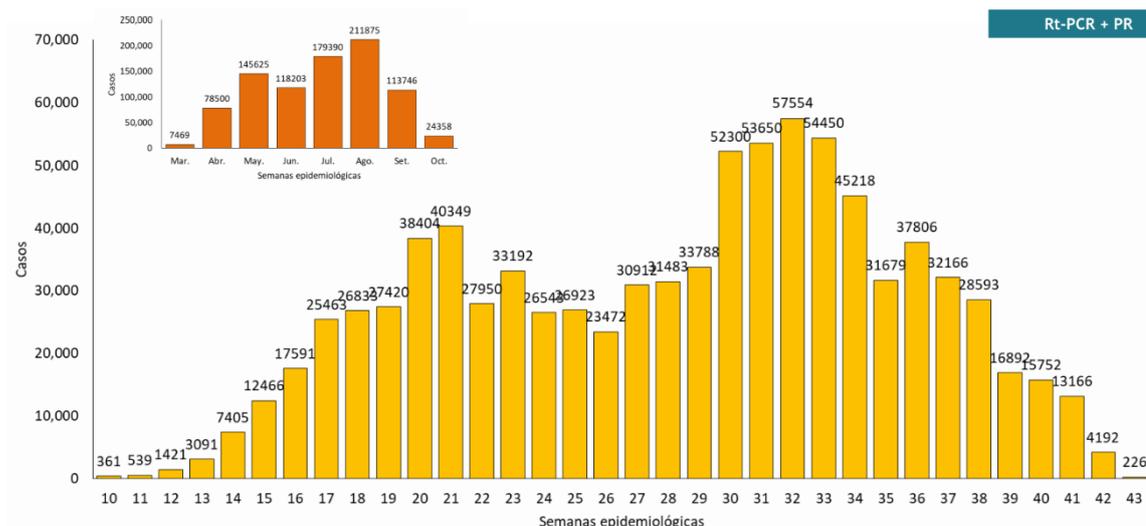
El 6 de marzo del 2020, se confirmó el primer caso importado de COVID-19 En Perú, correspondiente a un paciente con infección respiratoria aguda leve con antecedentes de viaje a diferentes países de Europa dentro de los últimos 14 días previos al inicio de síntomas (Andina, 2020). El 16 de Marzo se declaró el estado de Emergencia Sanitaria Nacional (DS 044-2020-PCM), iniciando una serie de medidas para prevenir y contener la propagación del virus tales como, eventos de más de 300

personas (RM N° 297-2020-IN) y, se suspendieron las clases escolares presenciales (RV N° 079-2020-MINEDU), que luego se extendió a la educación superior (RV N° 080-2020- MINEDU y RV N° 081-2020-MINEDU).

En este Estado de Emergencia Nacional quedaron restringidos los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personal, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio nacional, solo autorizando la circulación de personas que presten servicios y bienes esenciales como adquisición, producción y abastecimiento de alimentos, bancos, farmacias, servicios médicos entre otros.

Figura 3:

Número de contagios por semana y mes en Perú al 21.10.2020



Fuente: Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, 2020

A pesar de que Perú fue uno de los primeros países que impusieron restricciones y destinó mayores paquetes de ayuda para la gente afectada por la suspensión de la economía; algunos meses después mostraba altas cifras de contagios, deficiencias en la cuarentena y una fuerte caída en la economía. Esto

debido a una mezcla de factores como la deficiencia en el sistema de salud pública, enfoque insuficiente en la prevención, escasez de oxígeno e incumplimiento de las restricciones por parte de la población (BBC, 2020). Al 21 de octubre de acuerdo a las cifras oficiales se tienen un total de 879,876 casos confirmados y más de 33 mil muertes (MINSA, 2020).

Tabla 3:

Casos totales por departamento

Departamento	PCR	PR	Total
Amazonas	1,396	14,718	16,114
Ancash	4,243	21,096	25,339
Apurímac	921	4,573	5,494
Arequipa	5,678	38,133	43,811
Ayacucho	2,393	10,402	12,795
Cajamarca	3,185	18,414	21,599
Callao	8,634	27,467	36,101
Cusco	6,152	15,736	21,888
Huancavelica	905	6,220	7,125
Huanuco	1,415	15,560	16,975
Ica	3,560	25,710	29,270
Junín	2,555	19,609	22,164
La Libertad	3,780	28,056	31,836
Lambayeque	3,039	24,978	28,017
Lima	137,710	261,176	398,886
Loreto	3,229	18,199	21,428
Madre De Dios	902	7,759	8,661
Moquegua	437	13,560	13,997
Pasco	321	5,240	5,561
Piura	1,156	36,540	37,696
Puno	1,157	15,419	16,576
San Martín	2,759	17,500	20,259
Tacna	1,617	11,196	12,813
Tumbes	697	7,400	8,097
Ucayali	1,038	16,336	17,374
Total	198,879	680,997	879,876

Fuente: Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, 2020

Luego de varios meses en que algunos sectores habían paralizado sus operaciones casi por completo, el gobierno decretó mediante la RM 144-2020 EF/15

y sus modificatorias la conformación de un Grupo de Trabajo Multisectorial con el objeto de formular la estrategia para reanudación progresiva de las de actividades económicas para mitigar las consecuencias económicas generadas por la pandemia. Hay que tener presente que el PBI cayó 16.3% en marzo y 40.49% en abril; siendo este mes un punto quiebre ya que luego de este las tasas negativas se redujeron de forma constante; -32.75% en mayo; -18.06% en junio; -11.7% en julio y -9.82% en agosto (Andina, 2020).

El Grupo de Trabajo Multisectorial dictó los lineamientos y protocolos que debían adoptar las empresas para garantizar la salud de sus colaboradores y clientes; y así reanudar sus actividades en 4 fases. La fase 1 se inició en mayo del 2020 y comprende algunas actividades económicas del sector industria y minería; obras estatales de construcción; comercio de productos agrarios y electrónicos; restaurantes (delivery), transporte de carga, entre otros (Gestión, 2020). Luego mediante Decreto Supremo N.º 101-2020-PCM se aprueba la Fase 2 de la Reanudación de Actividades para el 5 de junio excluyendo en esa fecha a algunos departamentos con altos índices de propagación del COVID como los departamentos de Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Ucayali, Ica y las provincias de Santa, Huarney y Casma del departamento de Áncash

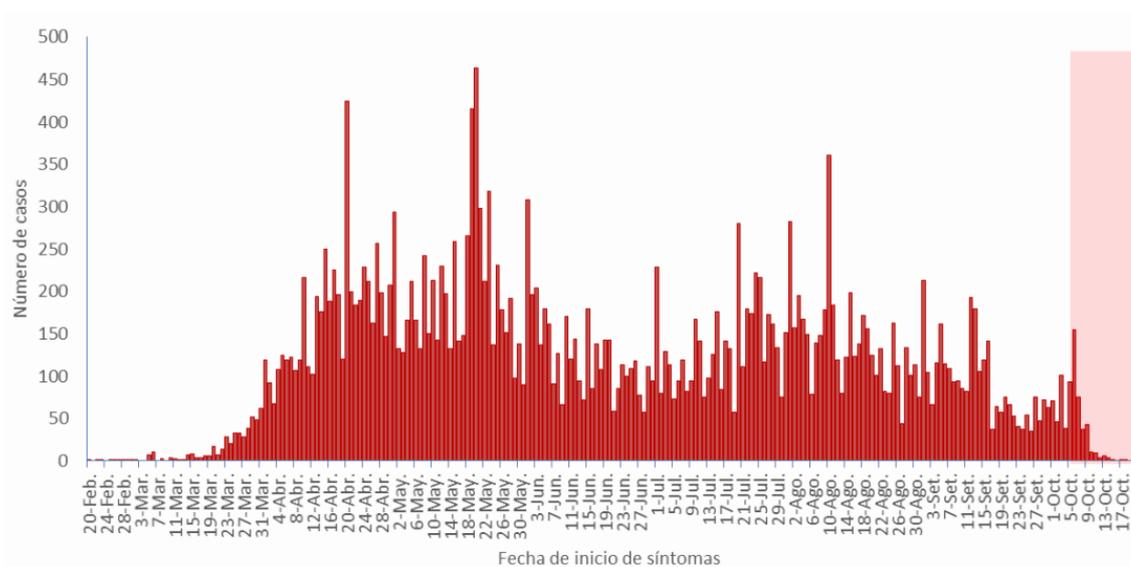
Mediante el Decreto Supremo 117-2020-PCM se aprueba la fase 3 de la reanudación de 60 actividades económicas para el 1 de Julio del 2020. De estas, 53 pertenecen al sector servicios. Esta reactivación se realizó de manera gradual. La implementación de la tercera etapa no aplicó en un inicio en las zonas urbanas de Arequipa, Ica, Junín, Huánuco, San Martín, Madre de Dios y Áncash por tener altos

índices de contagio. Dentro de la fase 3 del plan de reactivación se considera diversas actividades relacionadas al sector turismo como hoteles, restaurantes, transporte de pasajeros en el ámbito nacional y regional, entre otros.

El departamento de Lambayeque al 21 de octubre ha tenido más de 28 mil casos confirmados de COVID-19 y más de 1700 fallecidos. Ha sido uno de los departamentos más afectados, sólo superado por Lima y Callao, Piura y Arequipa (MINSA, 2020).

Figura 4:

Casos Confirmados en el Departamento de Lambayeque



Fuente: Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, 2020

Entre las investigaciones nacionales se puede mencionar a Vega y Suclupe (2020), en su artículo “La Pandemia del Covid-19”, hacen una revisión cronológica de la pandemia del COVID-19 desde sus orígenes en Wuhan y su evolución en el mundo. Los primeros estudios del virus vinculaban esta epidemia con dos epidemias

recientes: el SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) y MERS (Middle East Respiratory Syndrome), ambas provocadas por otros tipos de coronavirus. La epidemia del SARS aconteció entre 2002 y 2003; también surgió en China desde donde se propagó a 30 países y ocasionó un total de 8 098 infectados y 774 víctimas fatales. La segunda fue detectada por primera vez en Arabia Saudita en 2012; aunque 80 por ciento de los casos se concentraron en dicho país, se notificaron casos en 27 países. La limitada transmisión de persona a persona facilitó su control, aunque en la actualidad aún se registran casos. De ambas enfermedades respiratorias, el SARS tiene mayor semejanza con el COVID-19 debido a su similar origen (se sospecha que fue a través de un animal infectado) y a su fácil transmisión entre personas. La tasa de mortalidad de la presente pandemia (3,9 por ciento) es menor que la del SARS (9,6 por ciento), y alcanzó su punto más alto en la última semana de abril (7,2 por ciento) coincidiendo con el colapso de los sistemas sanitarios en varias economías desarrolladas (como España e Italia). Desde una perspectiva histórica, se observa que en los últimos 100 años otras pandemias han superado largamente el número de fallecidos que, hasta la fecha, ha ocasionado el COVID-19. Ello se explica por una menor mortalidad del virus y por las mejoras tecnológicas y sanitarias. Sin embargo, como se señaló anteriormente, la mayor globalización y la facilidad de contagio han ocasionado una propagación global nunca antes vista. Los especialistas señalan la posibilidad que, como en la gripe española, se den rebrotes en el segundo semestre de 2020 y durante 2021. La experiencia de Saint Louis, durante dicha pandemia, muestra cómo una ciudad que había controlado eficazmente el brote inicial, puede verse desbordada cuando establece la reapertura de los negocios. Por otro lado, a diferencia de la epidemia del VIH, las posibilidades de una pronta vacuna son mucho mayores.

Tabla 4: Cronología de Eventos

Fecha	Acontecimiento
8 de diciembre	El primer paciente desarrolla síntomas de coronavirus en Wuhan
31 de diciembre	Wuhan notifica de un conglomerado de casos de neumonía a la OMS.
7 de enero	Las autoridades chinas confirman que se ha identificado el virus como un nuevo coronavirus.
10 de enero	La OMS publica un primer conjunto de orientaciones técnicas y recomendaciones para todos los países.
11 de enero	Se confirma el primer fallecimiento en Wuhan.
13 de enero	Se confirma el primer caso de COVID-19 fuera de China, en Tailandia.
20 de enero	Se confirma el primer caso de COVID-19 fuera de Asia, EUA.
22 de enero	Una misión de la OMS confirma la transmisión entre seres humanos del virus.
23 de enero	Se decreta estado de cuarentena en la provincia de Hubei y las celebraciones por el Año Nuevo Lunar se cancelan en las principales ciudades chinas.
24 de enero	Se confirma el primer caso de COVID-19 en Europa, en Francia.
29 de enero	Se confirma el primer caso de COVID-19 en Italia.
30 de enero	La OMS declara al brote como una emergencia de salud pública de interés internacional.
2 de febrero	Se confirma el primer fallecimiento fuera de China, en Filipinas.
3 de febrero	La OMS publica un plan estratégico de preparación y respuesta para ayudar a los estados con sistemas de salud más frágiles a protegerse.
11 de febrero	La OMS decidió llamar al nuevo coronavirus como COVID-19, cuando el número de fallecidos supera los 1 000 a nivel mundial.
15 de febrero	Se confirma el primer fallecimiento en Europa, en Francia.
22 de febrero	Se confirma el primer fallecimiento en Italia.
26 de febrero	Se confirma el primer caso de COVID-19 en América Latina, en Brasil.
3 de marzo	Se confirma el primer fallecimiento en EUA.
6 de marzo	Se supera los 100 000 casos confirmados en el mundo.
7 de marzo	Se confirma el primer caso de COVID-19 en Perú. Se confirma el primer fallecimiento en América Latina, en Argentina.
9 de marzo	Se decreta el estado de cuarentena en Italia.
11 de marzo	La OMS determina que la COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia.
16 de marzo	Se decreta el estado de cuarentena en Perú.
20 de marzo	Se confirma el primer fallecimiento en Perú. Se decreta el estado de cuarentena en Nueva York, EUA.
2 de abril	Se supera el millon de casos confirmados en el mundo.
8 de abril	China reabre Wuhan después de un bloqueo de 76 días.
28 de junio	Se supera los 10 millones de casos confirmados y las 500 000 víctimas a nivel mundial.

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú, junio 2020.

Por su parte Grant, Jaimes y Morón (2020) en su tesis “Efectos de la pandemia del Covid-19 en el nivel de adaptabilidad climática en Perú” concluyó que las consecuencias de la pandemia del Covid-19 en el mecanismo de adaptación de

gestión de riesgos en Perú implican prevenir, disminuir y monitorear, de forma constante, los factores de riesgo ante un desastre a partir del planteamiento de estrategias que ayuden a controlar estados de vulnerabilidad del país como el vivido por la pandemia.

En el plan de contingencia para prevenir la llegada y diseminación de Covid-19 (UNMSM, 2020); se menciona que según plantea la Organización Mundial de la Salud y el Centro de Control de las Enfermedades de los Estados Unidos existen diversas recomendaciones y medidas que se deben adoptar para prevenir la expansión y contagio del coronavirus en centros de trabajo y centros de educación superior.

Adicionalmente se implementaron diversas medidas a ser adoptadas por los estudiantes, docentes y otros trabajadores para prevenir la propagación:

- Recibir evaluación de temperatura corporal al ingreso por parte de personal capacitado a través de dispositivos de temperatura digital sin contacto.
- Adoptar medidas de higiene respiratoria.
- Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o pañuelo desechable, al estornudar o toser.
- Usar papel desechable y descartar en basurero.
- Lavarse las manos frecuentemente, con agua y jabón, durante al menos 20 segundos de acuerdo a lo dispuesto por el Ministerio de Salud.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, con las manos sin lavar.
- Evitar el contacto directo con personas con problemas respiratorios.
- Propiciar el saludo sin contacto directo.

LA EMPRESA: Hotel & Casino Las Musas, Chiclayo

Inversiones Hoteleras SGF SAC es una empresa de industria hotelera peruana, cuyo objeto principal es la de proporcionar a sus huéspedes una experiencia de alojamiento que supere sus expectativas. Con una variada oferta de servicios: cómodas habitaciones con moderna infraestructura, gastronomía norteña, salones de conferencia, casino y sala de juegos, en un ambiente seguro y confiable.

Razón Social: Inversiones Hoteleras SGF SAC

Nombre Comercial: Hotel & Casino Las Musas

RUC: 20539215150

Dirección: Cal. Los Faiques Nro. 101 Urb. Santa Victoria – Chiclayo, Lambayeque.

Hotel y oficinas administrativas:

Dirección	Cal. Los Faiques Nro. 101 Urb. Santa Victoria
Región	Lambayeque
Provincia	Chiclayo
Distrito	Chiclayo

Estacionamiento:

Dirección	Prol Florida Nro. 608 Urb. Santa Victoria
Región	Lambayeque
Provincia	Chiclayo
Distrito	Chiclayo

El hotel tiene 47 habitaciones, suites con terraza, aire acondicionado, cable y Wifi, salas de conferencias con equipos multimedia y cochera. En el primer nivel se encuentra el “Casino Las Musas” y en el sexto nivel se encuentra el “Sky Room Restaurant”. A 10 metros se encuentra el emblemático Paseo de las Musas.

El hotel cerró el año 2019 con el mayor crecimiento de participación de mercado en la ciudad de Chiclayo, lo que motivó a que Inversiones Hoteleras SGF SAC se uniera a tres empresas líderes en el sector de entretenimiento, junto a sus equipos humanos, para convertirse en la empresa más importante del sector del Perú. Siendo Corporación PJ, Corporación Meier y Holding Masaris S.A., una sola Corporación con la finalidad de ser la más sólida del mercado, y con mayor presencia en hotelería y entretenimiento.

A inicios del 2020 las empresas venían operando para concretar la fusión que establecería en la nueva Corporación, una estandarización general para beneficio de todos sus colaboradores, considerados la pieza más valiosa en este nuevo proyecto. Sin embargo, la combinación de mayores capitales, se vio truncada en cuánto la vulnerabilidad del Perú frente a la pandemia se hizo evidente en la Declaración del Estado de Emergencia Nacional el 16 de marzo del 2020. Por bienestar de los clientes y por las decisiones del Gobierno Peruano, se realizó el cierre temporal, inicialmente por 15 días calendario.

A continuación, se comunicó el cierre temporal por un período no menor a 6 meses con licencia sin goce de haber para no extinguir el vínculo laboral, mediante

la suspensión perfecta de labores en el marco del Estado de Emergencia Nacional y Sanitaria.

Posteriormente, con la RM N° 081-2020-Mincetur del 11 de mayo 2020, se establecieron criterios de focalización territorial y la obligatoriedad de informar incidencias para la reanudación de las actividades de los hoteles categorizados que operan en el país, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 080- 2020-PCM.

Actualmente, la RM N° 196-2020-Mincetur del 27 de Setiembre 2020, aprueba la reanudación de actividades económicas en 4 fases, incluyendo el “Protocolo sanitario Sectorial ante el Covid-19 para Salas de Juego”, exigible para reapertura de “Casino Las Musas” ubicado en el primer nivel y pendiente de inspección en noviembre 2020.

Con el fin de re-aperturar las operaciones la empresa Inversiones Hoteleras SGF SAC ha elaborado e implementado un *“Plan de Bioseguridad para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en Hotel & Casino Las Musas, Chiclayo”* y así cumplir con los lineamientos establecidos por el gobierno para prevenir el riesgo de contagio de la COVID-19.

El plan de bioseguridad es exclusivo para la continuidad de actividades productivas y administrativas de la empresa Inversiones Hoteleras SGF SAC las cuales serán aplicadas con el fin de mitigar la transmisión del Covid-19. (Coronavirus).

Las recomendaciones establecidas en dicho documento se encuentran alineadas con los más altos estándares y buenas prácticas internacionales relacionadas a medidas preventivas y manejo de crisis. Asimismo, este proyecto de tesis tiene como principio los estándares corporativos establecidos para la prevención de contagios por Covid-19.

Este plan ha sido desarrollado cumpliendo estrictamente los lineamientos para la Vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Covid-19 aprobado por Resolución Ministerial 448-2020-MINSA. Es de aplicación a todos los asociados, colaboradores, contratistas y clientes que ingresen a las instalaciones de la empresa, o a los asociados y colaboradores que por su función requieran trasladarse o ubicarse en ambientes diferentes a los que previamente hayan sido autorizados.

Es imperativamente dinámico, por lo que sus versiones y alcance deberán ser actualizados y difundidos según sea necesario. Los cambios, adecuaciones y modificaciones sucesivas a este plan de bioseguridad se aplicarán de acuerdo a requerimientos y nuevos estándares legales, para prevenir la transmisión de las infecciones producidas por el Covid-19, en ámbitos laborales de la empresa, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 055-2020-TR.

1.2. Formulación del problema

¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la implementación de un Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020

1.3.2. Objetivos específicos

OE 1.- Establecer si los lineamientos del Plan de bioseguridad ayudan a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020

OE 2.- Analizar si las certificaciones, capacitaciones e inspecciones requeridas de acuerdo a la normativa para el reinicio de operaciones ayuda a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.

OE 3.- Garantizar que la sostenibilidad de las medidas del Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control adoptadas para reducir el riesgo de contagio de la COVID-19, dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.

OE 4.- Sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia de salubridad e higiene, así como los procesos, procedimientos y protocolos del Plan de

Bioseguridad para ayudar a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1 .- La implementación de un Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020

Ho .- La implementación de un Plan de Bioseguridad no ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020

1.5 Variables

1.5.1 Operacionalización de variables

Variable: Plan de Bioseguridad

Tabla 11: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
PLAN DE BIOSEGURIDAD	<p>Bioseguridad es un conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los colaboradores.</p>	<p>El plan de vigilancia es un documento exigido por el Minsa para la reactivación de la actividad económica que el Hotel desea realizar, el Plan de Bioseguridad para las situaciones de emergencia, están enfocadas hacia la operatividad.</p> <p>Un Plan de Bioseguridad son medidas preventivas y de control a nivel organizacional, por normativa del Estado Peruano, la Organización Mundial de Salud y como responsabilidad social hacia colaboradores y huéspedes.</p>	LINEAMIENTOS	1.- Cumplimiento de los requisitos legales y normatividad internacional.	Ficha de entrevista
			CERTIFICACIONES, CAPACITACIONES E INSPECCIONES	1.- Registro de inspecciones de Bioseguridad. 2.- Registro de evaluaciones médicas. 3.- Registro del cronograma de capacitaciones. 4.- Riesgos biológicos, sociales, psicosociales y físicos.	Ficha de entrevista
			SOSTENIBILIDAD DE LAS MEDIDAS	1.- Porcentaje de contagiados y recuperados. 2.- Ambientes y condiciones seguras de trabajo. 3.- Número de capacitaciones. 4.- Porcentaje del Plan de Bioseguridad ejecutado por áreas.	Ficha de entrevista
			SENSIBILIZACIÓN	1.- Categoría del daño: leve, moderado o extremo. 2.- Categoría del riesgo de exposición: directa, indirecta o intermedia. 3.- EPP a utilizar por áreas, de acuerdo al riesgo de exposición.	Ficha de entrevista

Tabla 12: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>PE 1.- ¿De qué manera el Plan de Bioseguridad disminuye el riesgo de contagio por la Covid-19 dentro del hotel, como una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si la implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>OE 1.- Establecer si los lineamientos del Plan de Bioseguridad ayudan a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H1.-La implementación de un Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020</p> <p>H0.- La implementación de un Plan de Bioseguridad no ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020</p>	<p>VARIABLE</p> <p>PLAN DE BIOSEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos legales y normatividad internacional. • Registro de inspecciones de Bioseguridad. • Registro de evaluaciones médicas. • Registro del cronograma de capacitaciones. • Riesgos biológicos, sociales, psicosociales y físicos. • Porcentaje de contagiados y recuperados. • Ambientes y condiciones seguras de trabajo. • Número de capacitaciones. • Porcentaje del Plan de Bioseguridad ejecutado por áreas. 	<p>POBLACION</p> <p>Compuesta por 25 personas que laboran en el hotel, distribuidas en veintitrés colaboradores operativos, un Gerente General y una Administradora.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Solo se consideran al personal administrativo, formado por 2 personas: el Gerente General y la Administradora.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>El tipo de diseño de investigación es no experimental, transversal, descriptivo.</p>	<p>Ficha de entrevista al Gerente General y la Administradora de Hotel & Casino Las Musas</p>

<p>colaboradores?</p> <p>PE 2.- ¿En qué forma esta inversión es viable a largo plazo y proporciona todos los documentos y permisos que validan la implementación del Plan de Bioseguridad?</p> <p>PE 3.- ¿De qué manera el brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes ayuda a mitigar el contagio y recuperar la confianza y calidad de vida?</p>	<p>instalaciones Hotel & Casino las Musas, 2020</p> <p>OE 2.- Analizar si las certificaciones, capacitaciones e inspecciones requeridas de acuerdo a la normativa para el reinicio de operaciones ayuda a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.</p> <p>OE 3.- Garantizar que la sostenibilidad de las medidas del Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control adoptadas para reducir el riesgo de contagio de la COVID-19, dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Categoría del daño: leve, moderado o extremo. • Categoría del riesgo de exposición: directa, indirecta o intermedia. • EPP a utilizar por áreas, de acuerdo al riesgo de exposición. 				
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>PE 4.- ¿En qué forma los jefes de turno comprueban que, los colaboradores cumplieron con todos los protocolos establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno?</p>	<p>OE 4.- Sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia de salubridad e higiene, así como los procesos, procedimientos y protocolos del Plan de Bioseguridad para ayudar a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo y utilizará un enfoque cualitativo con la finalidad de poder describir mediante los conocimientos de los responsables administrativos, en cómo implementar un Plan de Bioseguridad, y si en cada proceso, miden que el nivel de riesgo, aumentará o disminuirá dependiendo del funcionamiento de las áreas, número de personal y si estos continúan con tareas cruzadas.

La estrategia cualitativa utilizada es la de estudio de casos múltiples bajo un diseño holístico, debido a que permite profundizar en el comportamiento y estrategias que caracteriza y/o diferencia a los responsables administrativos al momento de implementar los protocolos frente al Covid-19. Yin (2009) consideraba que esta estrategia de estudio de casos era la más adecuada por las siguientes razones:

- Permite obtener respuestas adecuadas a las preguntas “cuál” y “por qué”.
- Conserva lo holístico, como proceso global y organizado, y el sentido característico de los contagios que pueden ocurrir con los colaboradores, sin el uso de medidas de protección y barreras físicas en sus áreas de trabajo y en la atención a huéspedes.
- Permite conocer información sobre los aspectos motivacionales y personales que llevan a los responsables administrativos a iniciar el proceso de reapertura del hotel y a mantener un comportamiento de prevención frente al contagio de Covid-19.

Se entrevistó a los dos responsables administrativos, porque las decisiones son tomadas por ambos, lo que permite un trabajo más profundo y los resultados más confiables.

El tipo de diseño de investigación es no experimental y descriptiva, debido a que se presentan los hechos estudiados sin manipular de manera intencional las variables. Se analizó la situación actual del hotel antes de la propuesta de implementar un Plan de Bioseguridad para la Vigilancia, Prevención y Control de la Covid-19.

El diseño de investigación es transversal, los resultados fueron recogidos en un tiempo único, que se estimó apto para responder al problema de investigación.

2.1.1 Línea de investigación

La tesis corresponde a la línea de investigación de Desarrollo sostenible y Gestión empresarial. El desarrollo es mediante la propuesta de un Plan de Bioseguridad para la Vigilancia, Prevención y Control de Covid-19, que permita automatizar los servicios del hotel sin romper la calidad de servicio, adecuándose a las nuevas exigencias del Estado Peruano, la OMS y como responsabilidad social hacia colaboradores y huéspedes. Con la implementación de mecanismos alternativos para suplir la interacción, mitigar el riesgo de contagio, recuperar la confianza y calidad de vida, preservando la salud, la vida, el medio ambiente y la reactivación económica.

2.2. Material

2.2.1 Unidad de Estudio

La empresa es el Hotel & Casino Las Musas ubicado en Chiclayo, Lambayeque.

2.2.2 Población

Está compuesta por 25 personas que laboran en el hotel, distribuidas en veintitrés colaboradores operativos, y dos responsables administrativos: Gerente General y Administradora.

2.2.3 Muestra

Por conveniencia del tesista y en función de facilitar la información para la muestra se consideran sólo a dos personas: Gerente General y la Administradora.

La muestra fue seleccionada estrictamente con la finalidad de que sean casos ricos en experiencia, y puedan responder adecuadamente a las preguntas de la investigación, considerando las siguientes dimensiones: Lineamientos, Certificaciones, Capacitaciones e Inspecciones, Sostenibilidad de las Medidas y Sensibilización.

Los datos fueron recolectados mediante entrevistas en varias sesiones, incluso de manera interrumpida (por la modalidad de trabajo de los entrevistados). Las entrevistas han sido de naturaleza abierta, conducidas por medio de una ficha y transcritas, manteniendo un adecuado análisis y evidencia de los casos, a través de la documentación, las notas de campo, las notas de entrevista, el reporte del entrevistador y el protocolo del caso. Los entrevistados fueron contactados entre los meses de Octubre y Noviembre del año 2020, y se garantizó la confidencialidad de la información.

2.3. Métodos

- **Observación** (Método): Este recorrido se realizó con la presencia del Gerente General del hotel, se ha observado detenidamente en dos oportunidades antes del cierre temporal y actualmente en la fase de implementación para reapertura, con la finalidad de identificar a que riesgos y peligros están expuestos los colaboradores en cada una de las áreas, así como las herramientas y equipos que

utilizarán diariamente, donde se pudo observar que medidas han implementado para la prevención del Covid-19 y un reingreso seguro para todos.

2.3.1 Técnicas

- **Entrevista:** Estará enfocado solo a los dos responsables administrativos, el Gerente General y la Administradora del hotel, quienes proporcionarán la información primordial de la situación actual del Hotel & Casino Las Musas en Chiclayo.
- **Análisis Documental:** Enlace de datos y referencias de fuentes válidas que permitieron obtener mayor información respecto al tema en investigación. Así como documentación de la empresa objeto de estudio.

2.3.2 Instrumentos

- a) Ficha de entrevista

Se desarrolló sobre la base de las preguntas de la presente investigación y se desarrolla en una ficha de entrevista de 15 preguntas.

- b) Notas de entrevista

Las entrevistas fueron transcritas para el análisis de la información cualitativa, además de registrar toda la documentación visible, a fin de incrementar la confiabilidad y credibilidad de la investigación.

- c) Notas de campo

El instrumento de Notas de campo, es un check list en la inspección de las instalaciones, basado en la normatividad vigente peruana: “Plan de Vigilancia para la prevención y control de Covid-19 en el trabajo” publicado en la Resolución

Ministerial N° 448-2020-MINSA. Para ser completado, se observaron las condiciones de trabajo en cada área, así como los equipos y herramientas que utilizan para el desarrollo de sus funciones, y si están cumpliendo con las medidas de prevención y control de Covid-19 durante y posterior al período de Emergencia Sanitaria; el mismo que deberá ser remitido al Comité de SST para su revisión y aprobación, y posteriormente presentado ante Ministerio de Salud - Instituto Nacional de Salud, para que pueda ser autorizada la reapertura del Hotel & Casino Las Musas.

2.3.3 Fuentes

2.3.3.1 Fuentes Primarias: Se utiliza la técnica de recolección de datos cualitativos a través de los métodos de observación directa y entrevista.

La observación (método) se utilizó en la visita realizada a las instalaciones del hotel donde se pudo observar las medidas implementadas para la prevención del Covid-19. Este recorrido se realizó con la presencia del Gerente del hotel, se ha observado detenidamente en dos oportunidades antes del cierre temporal y actualmente en la fase de implementación para reapertura, con la finalidad de identificar a que riesgos y peligros están expuestos los colaboradores de todas las áreas, así como las herramientas y equipos que utilizarán diariamente.

La ficha de la entrevista se desarrolló en base a las preguntas de investigación y comprende 15 preguntas (Ver Anexo). La ficha de la entrevista fue sometida a consulta por 5 expertos (3 especialistas académicos y 2 del sector salud) quienes verificaron la relevancia de las preguntas formuladas, la presencia

de elementos fundamentales y demás aportes y sugerencias, las cuales fueron recogidas y plasmadas en la reformulación del cuestionario en la ficha de la entrevista, a fin de poder lograr los objetivos de la presente investigación.

2.3.3.2 Fuentes Secundarias: Se realizó a través de consultas de tesis, normas, reglamentos y documentos de la empresa. La validez y confiabilidad del estudio se incrementa por el uso de múltiples fuentes de evidencia durante la recolección de datos (entrevista, observación directa, documentos y notas de la entrevistadora) y por la revisión de la ficha de entrevista a utilizar por parte de expertos externos.

La principal fuente de evidencia fueron las entrevistas. Se contó con una ficha de entrevista, la cual contenía preguntas formuladas en lenguaje sencillo a fin de alcanzar los objetivos de la investigación y que el participante exprese sus experiencias sin ser influido por la perspectiva del investigador ni otros estudios.

Yin (2009) señaló que los casos estudio debían contemplar, además de las fuentes de evidencia usados en los procedimientos de recolección de datos, lo siguiente: (a) validez de constructo, (b) validez interna, (c) validez externa, y (d) confiabilidad.

Yin (2009) refirió la importancia de la prueba de validez interna para casos de estudio explicativos, pero resultaba inaceptable para estudios descriptivos o exploratorios. En tanto, la prueba de validez externa estaba referida a la “generalización del estudio” y recomendaba recurrir a la táctica de la lógica de la réplica para los casos múltiples durante la fase de diseño de la investigación.

Finalmente, Yin (2009) refirió a la confiabilidad como la “búsqueda de minimizar los errores y sesgos en el estudio” siguiendo dos tácticas: el uso de un

protocolo del estudio de caso durante la recolección de data, desarrollo de una base de datos a fin de documentar el procedimiento seguido en el caso de estudio. El objetivo era asegurarse que si un investigador posteriormente siguiera el mismo procedimiento arribe a los mismos hallazgos y conclusiones.

Por otra parte, Maxwell (2005) definió validez como “credibilidad de una descripción, conclusión, explicación, interpretación, u otro tipo de reporte”.

Flick (2002, citado por Denzin & Lincoln, 2005) señaló que la combinación de múltiples prácticas metodológicas, materiales empíricos, perspectivas, y observaciones en un mismo estudio, facilitan un mejor entendimiento, y como estrategia, agrega rigor, amplitud, complejidad, riqueza, y profundidad a una investigación.

2.3.4 Análisis de la información

- Análisis documentarios

Las entrevistas fueron realizadas con una ficha diseñada para obtener conocimiento sobre cómo los responsables administrativos del Hotel & Casino Las Musas implementan el Plan de Bioseguridad exigido por MINCETUR como “Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados”.

La ficha de entrevista está basada en “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al Covid-19”, del MINSA.

La ficha de la entrevista se desarrolló sobre la base de las preguntas de la investigación y comprendió principalmente 5 secciones:

- a) ¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020?
- b) ¿De qué manera el Plan de Bioseguridad disminuye el riesgo de contagio por la Covid-19 dentro del hotel, como una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y colaboradores?
- c) ¿En qué forma esta inversión es viable a largo plazo y proporciona todos los documentos y permisos que validen la implementación del Plan de Bioseguridad?
- d) ¿De qué manera el brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes ayuda a mitigar el contagio y recuperar la confianza y calidad de vida?
- e) ¿En qué forma los jefes de turno comprueban que, los colaboradores cumplieron con todos los protocolos establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno?

La sección uno de la entrevista consiste en obtener datos referenciales acerca de los beneficios de implementar un Plan de Bioseguridad; la sección dos busca conocer sobre capacitación en protocolos, procesos y procedimientos no solo para el trabajo, sino además para el hogar, disminuyendo el riesgo de transmisión dentro del hotel; la sección tres pretende recoger información sobre la adecuación, dotación, consultoría, certificación y marketing para promover el Plan de Bioseguridad, retribuido en la satisfacción a largo plazo; la sección cuatro pregunta cómo se difunde información sobre el Covid-19 y medios de protección laboral en lugares visibles, con medidas preventivas colectivas (ejemplo: talleres online sobre primeros auxilios psicológicos, apoyo emocional, otros); la sección cinco busca conocer como se designan la responsabilidades para el cumplimiento

de protocolos a cada Jefe de Área, y si a su vez se facilitan los recursos necesarios (EPP) de acuerdo a la actividad que realiza el personal.

Considerando que, independientemente del cumplimiento, implementación y desarrollo de manera consciente, continua y sostenible, de todas las medidas que se han establecido por normativa, existe una posibilidad mínima donde se pueda presentar alguna situación de emergencia, la cuál debe ser reportada de inmediato ante la mínima sospecha.

La ficha de entrevista fue sometida a consulta por cinco expertos (tres especialistas académicos y dos del sector salud) quienes verificaron la relevancia de las preguntas formuladas, la presencia de elementos fundamentales, y demás aportes y sugerencias respecto a la realidad del Hotel & Casino Las Musas de Chiclayo, las cuales fueron recogidas y plasmadas en la reformulación del cuestionario guía a fin de poder lograr los objetivos de la presente investigación.

2.3.5 Procedimiento

2.3.5.1 Procedimiento de recolección de datos

Los entrevistados fueron contactados inicialmente por teléfono. Una vez establecido el contacto, la entrevistadora se identificó como Bachiller en Administración de la Universidad Privada del Norte y se les explicó, en forma concisa, el propósito del estudio, los temas a tratar en profundidad, así como la relevancia del estudio, y los beneficios de la investigación a realizar.

La recolección de datos se realizó principalmente mediante entrevistas en dos etapas: por teléfono y en el centro de trabajo de los entrevistados y en los

horarios que tenían disponible, debido a que el hotel continúa sin atención al público. Las entrevistas han sido dirigidas por medio de una ficha, transcritas y con un registro de los comentarios y percepciones con el propósito de profundizar más en el estudio.

Luego la entrevistadora procedía a describir con mayor detalle la necesidad de establecer una visita a las instalaciones del hotel y se procedía a fijar la fecha y hora más conveniente para los entrevistados. Para que los entrevistados se sintieran cómodos durante la entrevista y tratando de generar una buena relación, se solicitó que ellos mismos sugirieran el horario más conveniente, según su disponibilidad.

El tiempo promedio de la entrevista fue de 1 hora y 15 minutos. Al principio de la entrevista, la entrevistadora explicó el objetivo del estudio, la confidencialidad con la que se manejaría la información y los procedimientos de la entrevista. Cada entrevista fue transcrita con la aprobación de los entrevistados y se siguió la ficha de entrevista descrita en el Anexo

2.3.5.2 Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Para Yin (2009) el análisis de datos consistió en “examinar, categorizar, tabular, probar, o de otro modo, recombinar la evidencia, para formular conclusiones basadas en el empirismo”. Patton (2002) definió análisis cualitativo como la “transformación de datos en hallazgos” y “el desafío de darle sentido a grandes cantidades de data”.

Para demostrar nuestra hipótesis haremos uso de nuestros instrumentos de recolección de datos en las dos entrevistas, notas de entrevistas, notas de campo, además de la observación, que se realizaron en el Hotel & Casino Las Musas.

Para analizar la información, se revisaron las transcripciones realizadas una y otra vez con la finalidad de ir determinado aquella información relevante al propósito de la investigación, así como las notas de campo, documentación de la empresa y los apuntes del entrevistador, los cuales ayudaron a definir aquellas ideas que no estuvieron claras por los entrevistados.

El alcance del estudio es descriptivo dado que busca conocer si la implementación de medidas en bioseguridad por parte de los responsables administrativos, minimizará el riesgo de contagio en la reapertura, evidenciar los obstáculos, así como obtener transcripciones a partir de las observaciones que adoptan la forma de entrevistas, notas de campo y notas de entrevista.

Este análisis de las entrevistas permitió obtener aquellas citas de mayor relevancia para sostener los resultados. De esta forma se identificaron tendencias, patrones y/o similitudes que sirven para obtener los resultados de la investigación.

En segundo lugar, se examinaron las similitudes y diferencias de las 2 entrevistas, para tratar de identificar patrones y relaciones; y finalmente, seleccionar con la finalidad de definir aquellas ideas que no estuvieron claras por los entrevistados.

2.4 Consideraciones Éticas

Las entrevistas fueron realizadas manteniendo los protocolos establecidos para la prevención del Covid-19 como uso de mascarillas, desinfección de manos y el realizar

la entrevista en un ambiente ventilado y a una distancia mayor de 2 metros del entrevistado. Además, se explicó a los entrevistados el objeto de la investigación y se les pidió su consentimiento voluntario para realizar y transcribir la entrevista. Adicionalmente, se solicitó la autorización de los entrevistados para la divulgación de la documentación referida al Plan de Bioseguridad.

2.4.1 Consentimiento informado

Para iniciar el procedimiento de recolección de información referente a la implementación de un Plan de Bioseguridad en el ámbito de garantizar la seguridad de colaboradores y huéspedes, se consideró como punto importante que nuestros entrevistados tengan pleno conocimiento del objetivo del estudio, lean y entiendan la finalidad de la investigación, con lo cual dieron conformidad a su aceptación con la firma del Consentimiento Informado, el cual detalla los objetivos de la investigación, los procedimientos de la entrevista, compromiso de confidencialidad sobre la información y sobre la publicación de los resultados del estudio. Una copia del Consentimiento Informado quedó en poder de los entrevistados y la otra copia ha sido archivada en la base de datos de cada caso.

2.4.2 Valor social o científico

Una investigación es ética cuándo conduce a mejoras en las condiciones de vida de la población, dado que es importante la automatización de servicios para mitigar el riesgo por contagio de Covid-19, pero sin romper la calidad de

servicio, brindando la información correcta a los colaboradores y huéspedes para recuperar la confianza y calidad de vida, superando expectativas en la estadía.

Maxwell (2005) definió validez como “credibilidad de una descripción, conclusión, explicación, interpretación, u otro tipo de reporte”.

La implementación de un Plan de Bioseguridad tiene como objetivo principal, sensibilizar a todos los colaboradores que forman parte del Hotel & Casino Las Musas, sobre la importancia de salubridad e higiene, así como los procesos, procedimientos y protocolos establecidos para ingreso de todos los huéspedes, colaboradores y terceros.

El trabajo de campo fue realizado por la entrevistadora (tesista), encargada de recabar la información, analizarla, y consolidar los resultados observados. Antes de iniciar la entrevista, cada entrevistado recibió información del propósito de la investigación y principales aspectos del Plan de Bioseguridad a ser consultados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Esta investigación tiene como propósito generar una herramienta que permita conocer e identificar los protocolos del Plan de Bioseguridad en el Hotel & Casino Las Musas de Chiclayo, para evidenciar que, una correcta implementación bajo la normativa del Gobierno Peruano, ayuda a la vigilancia, la prevención y el control de Covid-19 por SARS-CoV-2.

Después de realizadas las entrevistas, los resultados han sido resumidos y organizados siguiendo el mismo orden con que se plantearon las preguntas de la investigación. Los resultados fueron organizados sobre la base del análisis transversal y la información obtenida de cada entrevista, siguiendo la secuencia de las preguntas de investigación formuladas.

Las entrevistas no son presentadas en forma individual, con el propósito de presentar y discutir los resultados obtenidos del estudio del análisis de sus respuestas y la observación directa en las instalaciones del hotel, siguiendo la metodología descrita en el capítulo dos.

Se realizaron a fin de lograr los objetivos de la investigación, las cuáles sirvieron para que los entrevistados se familiaricen con los protocolos durante el recorrido del hotel, realizando los ajustes pendientes que generarán confianza en sus colaboradores, quienes estarán informados de cada cambio y cómo los beneficiará cuándo se reincorporen laboralmente.

Con un alcance descriptivo, utilizando un enfoque cualitativo para presentar la crítica situación del hotel, propia a su cierre temporal desde el pasado 16 de Marzo, que se declaró el estado de Emergencia Sanitaria Nacional (DS 044-2020-PCM), Lambayeque ha tenido más de 28 mil casos confirmados de Covid-19 y más de 1700 fallecidos (MINSA, 2020).

Para las notas de campo se visitaron las instalaciones del hotel, observando y verificando qué aspectos de la norma se cumplen en los procedimientos existentes, visualizando que el hotel no cumple con el “Protocolo sanitario sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados”. Estipulado por el MINSA para el reinicio de sus operaciones al público.

Tabla N° XX.- Entrevista al Gerente General y Administradora

PREGUNTAS	RESPUESTAS		INTERPRETACION
<p>1. ¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en</p>	<p>ADMINISTRADORA: Antes de ingresar, todos pasan por un proceso de desinfección por completo, así como la medida de temperatura, las pertenencias y llaves de la habitación son desinfectadas. Todos los colaboradores utilizarán mascarillas y gafas protectoras, así como los EPP requeridos según sea el área a la que pertenecen.</p>	<p>GERENTE GENERAL: Promoveremos el turismo responsable de manera segura, aprovechando que están permitidos los vuelos domésticos y transporte terrestre, vigilando el cumplimiento de las medidas de bioseguridad para evitar contagios, los huéspedes fuera de su habitación deberán utilizar siempre mascarilla y respetar el distanciamiento social.</p>	<p>Deberían gestionar la Certificación que tienen vencida, pues esto genera incertidumbre en los colaboradores que en oportunidades tuvieron que asistir a las instalaciones del hotel. El interés en implementar su Plan de Bioseguridad es válido, pues les permitirá brindar un servicio en condiciones seguras, el Plan de Vigilancia les permitirá reanudar sus actividades económicas, de acuerdo al cumplimiento de la normativa del</p>

<p>Chiclayo, Trujillo 2020?</p>	<p>En nuestras habitaciones hemos preparado un set de higiene individual, que incluye desinfectante de manos y una mascarilla, nos aseguraremos de desinfectar todas las habitaciones después de cada salida y también abriremos las ventanas con frecuencia para dejar ingresar del aire fresco del Paseo Las Musas, aunque todas las habitaciones cuentan con aire acondicionado.</p>	<p>Todo el mobiliario será desinfectado de acuerdo a los cronogramas establecidos y en una primera etapa de “marcha blanca” no atenderemos eventos sociales, a pesar que estos ya están permitidos con un aforo mínimo. La principal razón es que estaremos enfocados a largas estadías para home office.</p>	<p>Gobierno Peruano, brindando confianza a los colaboradores para mitigar los temas de contagio, y reincorporarse al hotel de forma segura. La confianza de laborar en un ambiente seguro, con un plan de acción ante situaciones de emergencia, se transmitirá en confianza hacia los huéspedes, creando una propuesta de valor, superando toda expectativa en la estadía frente a la competencia.</p>
--	---	---	---

<p>b) ¿De qué manera el Plan de Bioseguridad disminuye el riesgo de contagio por la Covid-19 dentro del hotel, como una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y colaboradores?</p>	<p>ADMINISTRADORA:</p> <p>Tenemos tres objetivos fundamentales, el primero es que durante la operatividad se minimice el riesgo del contagio, el segundo es ayudar, permitir y facilitar al Administrador, jefes y supervisores de áreas, la implementación de las medidas de prevención que están contempladas dentro del Plan de Bioseguridad, y el tercero es validar la eficiencia y eficacia del mismo.</p>	<p>GERENTE GENERAL</p> <p>Aunque los protocolos sectoriales se han estado emitiendo al detalle por rubros económicos, era importante esperar al Casino Las Musas y al Restaurante Sky para que estén alineados todos los puntos, por un tema de respeto y cumplimiento de las normas. La experiencia gastronómica también es fundamental, por ello Sky Restaurant también ha elaborado sus protocolos de acuerdo a lo exigido por su rubro, donde los mozos limpiarán las mesas con frecuencia, las mismas</p>	<p>Tienen unidades de negocio compartidas: hotel, casino y restaurante en un mismo edificio. Si bien los protocolos han sido publicados por rubros. Todas las empresas deben cumplir de forma complementaria con los “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición Covid-19”. El contar con un Plan de Bioseguridad para minimizar el riesgo de contagio en la operatividad hotelera, es de vital importancia para comunicar al cliente</p>
--	---	---	--

		que estarán reubicadas respetando la distancia, así como la alimentación saludable que podrán solicitar tanto en el restaurante como en su habitación mediante el room service.	que están preparados para atenderlo, establecer una matriz de riesgos por áreas y servicios para optimizar procesos y procedimientos a nivel organizacional.
<p>c) ¿En qué forma esta inversión es viable a largo plazo y proporciona todos los documentos y permisos que validen la implementación</p>	<p>ADMINISTRADORA:</p> <p>La retroalimentación mutua es vital e importante, el Plan de Bioseguridad tiene una guía de acompañamiento adicional. La primera capacitación estuvo enfocada en el reconocimiento del Plan, aplicación e implementación. Iniciamos con temas de</p>	<p>GERENTE GENERAL:</p> <p>Para el Hotel & Casino Las Musas es fundamental la reactivación, pero el Plan de Bioseguridad irá acompañado de 3 capacitaciones: recursos humanos, gestión comercial y calidad en el servicio. Estandarizar lineamientos mínimos reestructurando una de las</p>	<p>La inversión en Bioseguridad es un aspecto fundamental, como lo es la higiene, el distanciamiento, el uso de EPP, la formación y la capacitación. Esta inversión es retribuida en la satisfacción de colaboradores y huéspedes a largo plazo. Las distintas certificaciones pueden ser muy costosas, más ahora que los estados</p>

<p>del Plan de Bioseguridad?</p>	<p>normatividad, con modelos de impresión directa para que puedan ser colocados en las diferentes áreas del hotel como informativos y recordatorios.</p>	<p>herramientas a nivel nacional como el Sistema de aplicación de buenas prácticas, para mejorar la calidad de nuestro servicio.</p>	<p>financieros del hotel se han visto afectados, sin embargo, adecuando el Plan de Bioseguridad a la fase en la que se encuentra, será más rentable, ejemplo: apertura con aforo al 50%.</p>
<p>d) ¿De qué manera el brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes ayuda a mitigar el contagio y recuperar la</p>	<p>ADMINISTRADORA Los colaboradores son nuestra prioridad y capacitarlos inicialmente a distancia ha sido un reto, sin embargo, su compromiso y el trabajo de seguridad y salud en el trabajo, nos respaldan porque somos una gran familia que acata las normas sanitarias establecidas y las</p>	<p>GERENTE GENERAL Los protocolos son nuestro principio, siempre hemos trabajado con los más altos estándares de higiene y salud en el hotel, involucramos a los colaboradores, proveedores y huéspedes. Tenemos establecido un cronograma de capacitaciones internas in situ que han sido</p>	<p>La capacitación constante y actualizada a los colaboradores sumada a la sensibilización, fortalecerá su imagen de compromiso como hotel responsable socialmente. Demuestran interés por su recurso humano, reconocen que es importante no solo mitigar el contagio, sino también brindar información correcta</p>

<p>confianza y calidad de vida?</p>	<p>que se vienen actualizando en cuánto a aforos, señalética y comunicación.</p>	<p>postergadas para la primera semana de diciembre, esto porque no solo buscamos la reapertura sino tener la capacidad económica para cumplir con nuestro equipo, no queremos fallarles.</p>	<p>a los colaboradores y huéspedes, pues el riesgo de contagio en el sector hotelero es inferior comparado con otras industrias, siendo una gran oportunidad cuándo sea la reapertura.</p>
<p>e) ¿En qué forma los jefes de turno comprueban que, los colaboradores cumplieron con todos los protocolos</p>	<p>ADMINISTRADORA El apoyo que más valoran nuestros colaboradores, es haberse sentido acompañados durante toda esta crisis, quizá no a nivel económico, pero las gestiones de nuestro médico ocupacional y jefe de seguridad y salud en el trabajo, representó en ellos solidaridad, crecimiento y bienestar frente a este enemigo invisible. Sin embargo, perdieron familiares directos, fue</p>	<p>GERENTE GENERAL Los líderes se caracterizan por su fortaleza y compromiso, estoy orgulloso del equipo que tengo y que nos ha esperado todo este tiempo, sin esa disposición el aprendizaje del comportamiento de este virus y cómo prevenirlo, no hubiese sido posible.</p>	<p>Los check list por turno ayudan a la verificación del cumplimiento de los protocolos, permitiendo controlar la operatividad del negocio. Así mismo la presencia de los líderes y la motivación a sus equipos garantizan que no se rompa la calidad del servicio. Sería importante establecer</p>

<p>establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno?</p>	<p>una situación muy complicada porque Chiclayo ha sido una de las ciudades más golpeadas a causa de la Covid-19, compartimos su dolor y nos solidarizamos en el proceso. Estas experiencias difíciles nunca antes vividas han sumado a nuestro crecimiento como profesionales, reforzando áreas internas, cada colaborador tendrá una gestión más eficiente, es decir el recepcionista no puede cubrir al vigilante, ni el housekeeping al botones o viceversa, porque se rompería la cadena de protocolos extremos para prevenir y disminuir el riesgo de contagio.</p>	<p>Se han reinventado, aprovechando nuestras capacitaciones virtuales, en estos 8 meses se desarrollaron en áreas que no imaginaron, superando sus temores, sumarán un aprendizaje invaluable a nuestro hotel.</p>	<p>el máximo número de colaboradores por turno, por áreas. Así como, un número de jornadas flexibles como una mejor alternativa para su reincorporación a la organización laboral, con distintos turnos de entrada y salida para el cumplimiento de los protocolos de higiene, disminuyendo el riesgo de contagio por tareas cruzas y teniendo un mejor control de las funciones asignadas.</p>
--	---	--	---

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Esta investigación tiene como propósito identificar la importancia que tiene la implementación de un Plan de Bioseguridad como herramienta de vigilancia, prevención y control del Covid-19 en el Hotel & Casino Las Musas de Chiclayo, sin poder eliminar por completo el riesgo de contagio entre colaboradores y huéspedes, pero, sí cumplimos con las medidas para mitigar, el riesgo disminuirá al mínimo.

La información ha sido analizada desde el enfoque de los objetivos específicos:

OE 1.- Establecer si los lineamientos del Plan de bioseguridad ayudan a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.

Este objetivo va a comprobar la siguiente dimensión: Lineamientos, a través de análisis documentario. En el Perú, todas las empresas deben cumplir con los “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Covid-19” mediante RM N° 0448-2020. Se entiende la crisis financiera que atraviesa el hotel por su cierre temporal desde el 16 de Marzo de 2020, sin embargo, el Plan de Bioseguridad propuesto, es accesible, contando con todos los lineamientos enfocados a salud y turismo, con las diferentes normativas del País por parte del MINCETUR y el MINSA. Existen hoteles que elaboraron el Plan de Vigilancia para obtener la licencia de reapertura, pero no el Plan de Bioseguridad, el objetivo de esta investigación es cumplir y desarrollar todo el proceso, con la aceptación del Plan de vigilancia, documento exigido por el MINSA para la reactivación de la actividad económica del hotel, más el Plan de Bioseguridad para las situaciones de emergencia, enfocadas hacia la operatividad hotelera.

OE 2.- Analizar si las certificaciones, capacitaciones e inspecciones requeridas de acuerdo a la normativa para el reinicio de operaciones ayuda a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.

Este objetivo va a comprobar las siguientes dimensiones: Certificaciones, Capacitaciones e Inspecciones, a través de notas de campo. En el Perú, todos los hoteles deben cumplir con el “Protocolo sanitario sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados” mediante RM N° 080-2020-PCM. En el recorrido de las instalaciones del hotel, mediante uso del instrumento notas de campo, se constató que su Certificado de Desinfección, Desinfectación y Desratización se encuentra vencido con fecha 22 de Abril de 2020, incumpliendo con el DS N° 022-2001 SA, para establecimientos comerciales. Cuenta con el Certificado de Capacitación a sus colaboradores en Extintores portátiles con P.Q.S. y CO₂, pero en el Certificado de Operatividad varios extintores y equipos contra incendios se encuentra con fechas de recarga vencidas para: polvo químico seco, gas carbónico y acetato de potasio y pruebas hidrostáticas por vencer, incumpliendo con la NTP 350.043-1 bajo fiscalización del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. La Prueba eléctrica de sistema de protección (pozo de tierra), debe programarse preventivamente cada año, está pendiente al igual que el Certificado de aplicación de retardante ignifugo en las alfombras de las habitaciones, maderas, cortinas, etc. se encuentra vencido, representado un riesgo contra incendios. Así mismo el Certificado de Salubridad emitido por la Municipalidad Provincial de Chiclayo se encuentra vencido con fecha 24 de Septiembre de 2020. El Certificado de operatividad de sistemas de detección contra incendio se encuentra vencido con fecha 14 de Noviembre de 2020.

El Certificado de luces de emergencia está vigente en cumplimiento con la NTP 399-010-1, todos los equipos operativos en cada piso. El Certificado de láminas de seguridad está vigente y fue aplicado en todo el hotel para evitar el impacto humano o rompimiento accidental. El Certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones por la Municipalidad Provincial de Chiclayo, está dentro de su vigencia de 2 años con fecha de caducidad 19 de Agosto de 2021.

Por tanto, el Hotel & Casino Las Musas no cumple con todos los requisitos para la reanudación de sus actividades económicas en forma gradual, dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las circunstancias en las que colaboradores, huéspedes y terceros se verían expuestos al Covid-19, así como a posibles accidentes por la falta de un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y no estar preparados para una inspección por contar con certificados vencidos en 2020.

OE 3.- Garantizar que la sostenibilidad de las medidas del Plan de Bioseguridad ayuda a la vigilancia, prevención y control adoptadas para reducir el riesgo de contagio de la COVID-19, dentro de las instalaciones del Hotel & Casino las Musas, 2020.

Este objetivo va a comprobar la siguiente dimensión: Sostenibilidad de las medidas, a través de una entrevista. Actualmente, no cuentan con los recursos económicos y logísticos para una operatividad segura y sostenible en el tiempo, siendo conscientes que deberán evaluar sus estados financieros e indicadores comerciales, que les permitan atender las necesidades del nuevo cliente, mediante adecuación, dotación, consultoría, certificación y marketing para promover el Plan de Bioseguridad, retribuido en la satisfacción de colaboradores y huéspedes a largo plazo.

Independientemente del cumplimiento, implementación y desarrollo de manera consciente, continua y sostenible del Plan de Bioseguridad, existe una posibilidad mínima donde se pueda presentar alguna situación de emergencia.

A continuación, se extraen los testimonios del Gerente Comercial y Administradora del Hotel & Casino Las Musas, respecto a las medidas de su Plan de Bioseguridad:

El tema de bioseguridad es relativamente nuevo en nuestro país, a diferencia de otros países como Corea del Sur donde si están implementados. ¿Qué puntos se

deberán considerar a largo plazo? Nuestros clientes corporativos tienen la intención de viajar y alternar el trabajo remoto en el norte, interesados en saber la curva de contagios en Chiclayo, teniendo en cuenta que hemos sido de las ciudades más golpeadas, por ello la incertidumbre si como empresa hotelera velaremos porque nuestros colaboradores cumplan con las medidas de protección al huésped, se están considerando paquetes y ofertas familiares para futuras estadías. (Gerente General).

Sí, definitivamente es un tema nuevo, por ello además de no solo informarnos de lo que otros países vienen realizando, sino también información oficial como la OMS, y en el caso de Perú tenemos a INACAL (Instituto Nacional de Calidad) como diferentes medidas de prevención a ser consideradas en temas de limpieza. El tiempo actual está enfocado a duplicar o triplicar los períodos de limpieza, ahora tenemos que ser más exhaustivos en la limpieza y adicionalmente desinfectar con diferentes productos, los cuales estarán descritos en el Plan de Bioseguridad. (Administradora).

OE 4.- Sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia de salubridad e higiene, así como los procesos, procedimientos y protocolos del Plan de Bioseguridad para ayudar a la vigilancia, prevención y control de la salud de los colaboradores y huéspedes dentro del Hotel & Casino las Musas, 2020.

Este objetivo va a comprobar la siguiente dimensión: Sensibilización, a través de una entrevista. Los colaboradores deben comprender que los protocolos no están hechos solo de cara al huésped, sino a todos sus compañeros y entorno en general, siendo importante comunicar y sensibilizar sobre las medidas que se vayan implementado, procedimientos de atención, medio de pagos, restricciones de aforo en áreas públicas, protocolos de interacción personal, rutas de tránsito, puntos de desinfección, etc. Se adjuntan los testimonios del Gerente General y la Administradora:

Para que los colaboradores pongan en práctica el Plan de Bioseguridad ¿Cuál es el área en específico en la que se debe poner énfasis para trabajar en equipo?

En Chiclayo iniciaron operativos de control y fiscalización en limpieza, uso de EPP, distanciamiento y sensibilización con los colaboradores, creando conciencia de que el Covid-19 no va a desaparecer ahora y aunque no tengamos una vacuna debemos volver a abrir nuestras puertas, pero de una forma distinta, donde se sientan seguros y nuevamente felices de laborar porque los estamos cuidando. El trabajo remoto del área de recursos humanos ha sido fundamental, para la reestructuración del manual de funciones, por ejemplo, el recepcionista ya no podrá realizar múltiples funciones como antes, se tienen que respetar los grupos de trabajo, horarios escalonados y hasta el más mínimo detalle para garantizar una verdadera bioseguridad. (Gerente General)

Todas las áreas son igual de importantes en este momento, porque las indicaciones vienen desde Gerencia, luego debe hacer un trabajo de gestión en la Administración y distintas jefaturas, para que los protocolos se trasladen a toda la parte operativa.

Hasta el momento, los avances son favorables gracias al monitoreo y seguimiento de los líderes, está pendiente la evaluación a los colaboradores, para que transmitan con mayor seguridad que están capacitados para minimizar el riesgo en la operatividad hotelera, dentro de una estructura de fácil entendimiento. (Administradora).

Limitaciones

El estudio desarrollado pretende investigar cómo los responsables administrativos vigilan, previenen y controlan los contagios por Covid-19 en colaboradores y huéspedes del Hotel & Casino Las Musas y presenta las siguientes limitaciones:

- Se desconoce si el hotel seleccionado cumple a cabalidad la normativa MINSA / MINCETUR, así como la legislación tributaria, laboral, legal que les corresponde como responsables administrativos: Gerente General y Administradora.
- El estudio depende del conocimiento y la interpretación del entrevistador, lo cual podría implicar ciertos sesgos o subjetividades.
- La investigación recoge opiniones de los responsables administrativos: Gerente General y Administradora, basadas en sus propias interpretaciones y percepciones, que si bien fueron brindadas de forma libre y con confianza, se desconoce si éstos han respondido con la verdad, emitieron opiniones sesgadas o subjetivas, ocultaron o modificaron información, o si realmente la información brindada expresaba realmente sus comportamientos para vigilar, prevenir y controlar el contagio por Covid-19, cuándo se concrete la reapertura del hotel.
- Hotel & Casino Las Musas está asociada a la reapertura del Casino Las Musas ubicado en el primer nivel de sus instalaciones, rubro de casinos y tragamonedas que cuenta con la aprobación del protocolo sanitario por parte del Gobierno, pero no tienen la autorización de funcionamiento.

Justificaciones

El estudio desarrollado pretende comunicar las implicancias teóricas, prácticas, valorativas y académicas para colaboradores y huéspedes de Hotel & Casino Las Musas:

- **Justificación teórica**, esta investigación se desarrolla al mismo tiempo de los acontecimientos, por ello estará como fuente de información para aquellos que estén interesados en la implementación de un protocolo de bioseguridad que sea accesible, con los lineamientos en salud y turismo, con las diferentes normativas del país por parte del Mincetur y Minsa y las exigencias de la OMS. Los resultados serían hipótesis basadas en los hechos que se van desarrollando durante la pandemia.
- **Justificación aplicativa o práctica**, con el presente informe se pretende brindar mayor conocimiento del Covid-19 desde el punto de vista médico y científico, y cómo este podría afectar a nuestros colaboradores y huéspedes. Las buenas prácticas personales y laborales, generarán mayor conciencia y responsabilidad en todas las áreas, fortaleciendo la imagen de compromiso como organización, al prevenir el contagio y a la vez favorecer al medio ambiente con la implementación del plan de bioseguridad.
- **Justificación valorativa**, actualmente, los temas de higiene y salubridad, son los que más valoran los huéspedes. Para crear una propuesta de valor, debemos lograr confianza en nuestros trabajadores y así, esta sea transmitida a los huéspedes. Con esta investigación buscamos minimizar el riesgo biológico y sumar esfuerzos para los cambios beneficiosos que se han visto en el medio ambiente, a nivel mundial.
- **Justificación académica**, como estudiante de Administración es necesario dejar un aporte, que sirva de guía en el desarrollo profesional, a los alumnos de la carrera antes mencionada o afines. Anteriormente nuestra prioridad era sólo ser eficiente e impecable, haciendo que los huéspedes superen toda expectativa, hoy esta enfermedad estará asociada a nuestro desarrollo personal, social y laboral, hasta que no tengamos una vacuna disponible a nivel mundial.

4.2 Conclusiones

- Es importante la implementación de un Plan de Bioseguridad en el Hotel & Casino Las Musas, con el compromiso del empleador y facilidades para implementación, en esta inversión evitará sanciones, por incumplimiento de la normativa legal, vigente y de SST, ayudando a la vigilancia, prevención y control de Covid-19.
- De acuerdo a la información analizada y a la observación directa, se concluye que el Hotel & Casino Las Musas, requiere capacitación en cómo elaborar su Plan de Bioseguridad, así como iniciar un proceso de mejora continua para la regularización de sus Certificados vencidos, que le permita re-aperturar sus instalaciones, sumado al Plan de Vigilancia, que será revisado y aprobado por el nuevo Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo para su presentación al MINSA.
- El hotel no cumple con los requisitos establecidos por la normativa legal, incurre en faltas graves al reunir a su personal en condiciones sin seguridad en medio del Estado de Emergencia Sanitario, pudiendo estar expuestos no sólo al contagio por Covid-19, sino además por otros posibles daños al estar en condición deshabitado.
- Antes del iniciado el Estado de Emergencia Nacional, el hotel se encontraba comprometido con sus colaboradores y la ciudad, en el emblemático “Paseo Las Musas”, el más importante corredor turístico de Chiclayo. Adicionalmente, con protección del medio ambiente y la Playa Pimentel, entre otros reconocimientos, lo que le va a dar el beneficio de ser continuar siendo un hotel sostenible en el tiempo, una vez hayan sido regularizados sus Planes de Bioseguridad y Vigilancia.
- De este modo, la respuesta a la hipótesis es que para el Hotel & Casino Las Musas la implementación de un Plan de Bioseguridad como herramienta de sostenibilidad en el tiempo si ayuda a la vigilancia, prevención y control de Covid-19, con ello el empleador conseguirá la reactivación de actividades económicas.

4.3 Recomendaciones

4.3.1. Plan de Bioseguridad para el Hotel & Casino Las Musas

En el Anexo se adjunta un Plan de Bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del Covid-19, para las situaciones de emergencia, enfocado hacia la operatividad, generando conciencia en temas de higiene y salubridad, es lo que más valoran los huéspedes actualmente, muy atento al detalle, protocolos y procesos.

4.3.2. Recomendaciones prácticas

Se considera de interés proponer a la gerencia del Hotel & Casino Las Musas de Chiclayo, las siguientes recomendaciones:

- Brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes para recuperar la confianza y calidad de vida, superando expectativas en la estadía, el riesgo de contagio en el sector hotelero es inferior comparado con otras industrias.
- Realizar un cronograma de capacitación con los fundamentos clave para una correcta gestión del Plan de Bioseguridad: prevención, desinfección y descontaminación, su importancia y beneficio para todos.
- Concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia de cumplir con las medidas de bioseguridad y prevención que se implementen, será un resultado de equipo, basado en el compromiso para reincorporarse de manera segura, aunque no todos estén expuestos en mayor forma al contagio.
- Con el Plan de Bioseguridad y Plan de Vigilancia autorizados, el Hotel & Casino Las Musas podrá re-aperturar en esta nueva normalidad, cumpliendo con las medidas sanitarias exigidas por el Gobierno Peruano, sin romper la calidad del servicio y superando todas las expectativas de sus huéspedes.

4.3.3. Recomendaciones para futuras investigaciones

Sobre la base de los resultados y las limitaciones del presente estudio, se pueden sugerir recomendaciones para ampliar la investigación:

- Se recomienda ampliar el estudio mediante una investigación con metodología cuantitativa que permita generalizar los resultados a la población de hoteles categorizados, incluyendo no sólo el Plan de Bioseguridad, sino además el Plan de Vigilancia, por tratarse de documentos exigidos al rubro.
- Ampliar los resultados obtenidos mediante el análisis de los protocolos y cultura de cumplimiento de normativas en distintas zonas geográficas, a fin de comparar los resultados obtenidos, y analizar si la zona geográfica influiría de manera significativa en el número o incremento de contagiados.
- Ampliar la investigación realizada para determinar la existencia de correlación entre el liderazgo de los Jefes y Supervisores por áreas, y el cumplimiento de sus equipos, así como sus limitaciones y oportunidades de mejora, con el propósito de identificar a los líderes que influirían de manera significativa en la implementación y desarrollo del Plan de Bioseguridad.
- El presente estudio ha sido desarrollado a partir de las opiniones y percepciones de los dos responsables administrativos. Se puede ampliar el estudio basado en las opiniones de otros agentes que interactúan con el Gerente General y Administradora, tales como Jefes y Supervisores de área, competencia, proveedores, huéspedes, asociaciones de hotelería, entre otros.
- Ampliar los resultados de la presente investigación a un estudio con metodología cuantitativa aplicada a otros hoteles de Chiclayo y del Perú, que permita obtener oportunidades de mejora, así como semejanzas y diferencias sobre la vigilancia, prevención y control de Covid-19.

REFERENCIAS

Amos, Owen. (24 de Enero del 2020). Coronavirus: cómo se pone en cuarentena una ciudad y cuán efectivo es para frenar el brote de una enfermedad. *BBC Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51228522>

Andina (15 de Octubre del 2020). Economía peruana continuó recuperándose en agosto por cuarto mes sucesivo. *Andina. Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-economia-peruana-continuo-recuperandose-agosto-cuarto-mes-sucesivo-817832.aspx>

Andina. (6 de marzo del 2020). Presidente Vizcarra confirma primer caso de coronavirus en Perú. *Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-presidente-vizcarra-confirma-primer-caso-coronavirus-peru-787293.aspx>

Ayuso, Silvia. (25 de Enero del 2020). Francia amplía a tres los casos del virus de Wuhan, los primeros en Europa. *El País*. Recuperado de: https://elpais.com/sociedad/2020/01/24/actualidad/1579894128_598473.html

BBC News Mundo (26 de febrero del 2020). Coronavirus: Brasil confirma el primer caso en América Latina. *BBC News Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51641436>

Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y control de Enfermedades (21 de Octubre del 2020). *Situación Actual COVID19 Perú 2020*. Recuperado de: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp

CNN Español, (27 de Enero del 2020). Lo que sabemos de los casos de coronavirus en las Américas. *CNN en Español*. Recuperado de:

<https://cnnespanol.cnn.com/2020/01/27/lo-que-sabemos-de-los-casos-de-coronavirus-en-las-americas/>

Denzin, N. & Lincoln, Y. (2005). *The Sage handbook of Qualitative Research* (3a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

EFE. (21 de Enero del 2020). China: tres muertos y 201 casos por nueva neumonía. *El Peruano*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/88903-china-tres-muertos-y-201-casos-por-nueva-neumonia>

Facultad de Medicina de la UNMSM, (2020). *Plan de Contingencia para prevenir la llegada y diseminación de COvid-19 en la Facultad de Medicina – UNMSM*. Recuperado de: [http://www.unmsm.edu.pe/archivos/Plan_COVID-19_San_Fernando_10.03.20_\(con_afiches\)_1\).pdf](http://www.unmsm.edu.pe/archivos/Plan_COVID-19_San_Fernando_10.03.20_(con_afiches)_1).pdf)

Grant, G.; Jaimes C. y Morón, E. (2020). *Efectos de la Pandemia del Covid-19 en el Nivel de Adaptabilidad Climática en Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

Maxwell, J. (2005). *Qualitative research design: an interactive approach* (2a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Melgarejo, Victor (3 de Mayo del 2020). Estas son las 27 actividades económicas que reinician en mayo y sus requisitos: Fase 1. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/reinicio-de-actividades-mayo-fase-1-requisitos-protocolo-restaurantes-delivery-construccion-mineria-e-commerce-pesca-bioseguridad-noticia/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *Aprueban el Protocolo Sanitario*

sectorial ante el COVID-19 para salas de juego. Resolución Ministerial N°196-

2020-MINCETUR.

Recuperado

de:

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/1219503-196-2020->

[mincetur](https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/1219503-196-2020-)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *Resolución Ministerial establece los*

criterios de focalización territorial y la obligatoriedad de informar incidencias para

la reanudación de las actividades de los hoteles categorizados que operan en el país,

conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 080- 2020-PCM, a fin de prevenir

la propagación del COVID-19 durante la prestación del servicio. Resolución

Ministerial

N°081-2020

–

MINCETUR.

Recuperado

de:

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/575828-081-2020->

[mincetur](https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/575828-081-2020-)

Ministerio de Economía y Finanzas (2020). *Conforman Grupo de Trabajo Multisectorial*

para la reanudación de las actividades económicas. Resolución Ministerial N°144-

2020-EF/15.

Recuperado

de:

[https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-](https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/484405-144-2020-ef-15)

[legales/484405-144-2020-ef-15](https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/484405-144-2020-ef-15)

Ministerio de Educación (2020). *Aprobar la actualización de la Norma Técnica denominada*

"Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2020 en las Instituciones

Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica. Resolución

Viceministerial

N°079-2020-MINEDU.

Recuperado

de:

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/459956-079-2020-minedu>

Ministerio de Educación (2020). *Aprobar la Norma Técnica denominada "Orientaciones*

para la prevención, atención y monitoreo ante el Coronavirus (COVID-19) en los

Centros de Educación Técnico-Productiva en Institutos y Escuelas de Educación

Superior. Resolución Viceministerial N°080-2020-MINEDU. Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/459959-080-2020-minedu>

Ministerio de Educación (2020). *Aprobar la Norma Técnica denominada "Disposiciones para la prevención, atención y monitoreo ante el Coronavirus (COVID-19) en universidades a nivel nacional*. Resolución Viceministerial N°081-2020-MINEDU.

Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/459958-081-2020-minedu>

Ministerio del Interior (2020). *Suspenden otorgamiento de garantías inherentes al orden público para la realización de cualquier concentración pública que reúna a más de 300 personas, mientras se mantenga vigente la emergencia sanitaria declarada mediante D. S. N° 008-2020-SA*. Resolución Ministerial N!297-2020-IN.

Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/suspenden-otorgamiento-de-garantias-inherentes-al-orden-publ-resolucion-ministerial-n-297-2020-in-1864485-1/>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Covid-19 Weekly Epidemiological Update*.

Recuperado de: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20201020-weekly-epi-update-10.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Informe de Situación COVID-19 (#29)*.

Recuperado de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52994>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Preguntas y Respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID19)*. Recuperado de:

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Mundial de la Salud (2020). *WHO Coronavirus Disease (COVID-19)*

Dashboard. Recuperado de: <https://covid19.who.int/table>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation*

Report – 51. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331475>

Organización Panamericana de Salud. (30 de Enero del 2020). *La OMS declara que el nuevo*

brote de coronavirus es una emergencia de salud pública de importancia

internacional.

Recuperado

de:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1570

[6:statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-2005-](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1570)

[emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-2019-](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1570)

[ncov&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1570)

Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3a ed.). Thousand Oaks,

CA: Sage Publications.

Pighi B. Pierina. (28 de agosto del 2020). Coronavirus en Perú: 5 factores que explican por

qué es el país con la mayor tasa de mortalidad entre los más afectados por la

pandemia.

BBC

News

Mundo.

Recuperado

de:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-53940042>

Presidencia del Consejo de Ministros (2020). *Decreto Supremo que declara el Estado de*

Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación

a consecuencia del brote del COVID-19. Decreto Supremo N°44-2020-PCM.

Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044->

[2020-pcm](https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-)

Presidencia del Consejo de Ministros (2020). *Decreto Supremo que aprueba la Fase 2 de la*

Reanudación de Actividades Económicas. Decreto Supremo No. 101-2020-PCM.

Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/663350-101-2020-pcm>

Presidencia del Consejo de Ministros (2020). *Se aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades, conforme a la estrategia elaborada por el Grupo de Trabajo Multisectorial conformado mediante la Resolución Ministerial N° 144-2020-EF/15 y su modificatoria*. Decreto Supremo N°117-2020-PCM. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/663350-101-2020-pcm>

Schumaker, Erin. (22 de Septiembre del 2020). Timeline: How Coronavirus got started. *ABC News*. Recuperado de: <https://abcnews.go.com/Health/timeline-coronavirus-started/story?id=69435165>

Taylor, S. & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona. España. Ediciones Paidó Iberica.

Yin, R. (1984). *Case study research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Yin, R. (2003). *Applications of case study research* (2a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Yin, R. (2009). *Case study research: design and methods* (4a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

ANEXOS

ANEXO N° 1: “Plan de Bioseguridad para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en Hotel & Casino Las Musas, Chiclayo”.

Buenas prácticas personales y laborales

La realización de buenas prácticas personales y laborales, generará mayor conciencia y actuaciones responsables en todas las áreas. Bioseguridad es un conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los colaboradores.

El plan de bioseguridad tiene como fin, sensibilizar a todos los colaboradores que forman parte del Hotel & Casino Las Musas, sobre la importancia de salubridad e higiene, los procesos, procedimientos y protocolos establecidos para:

- Que los colaboradores tengan entendimiento de la enfermedad, cuáles son las poblaciones más propensas, desde el punto de vista científico.
- Que los colaboradores comprendan que, no podemos eliminar por completo el riesgo de contagio, pero, sí cumplimos con las medidas para mitigar, el riesgo disminuirá al mínimo.
- El consumidor que cambia constantemente y en las nuevas tendencias, viene exigiendo nuevos hábitos en nuestro comportamiento, debemos adaptarnos y reestructurar nuestra operación por completo.
- Realizar cambios en la operación departamental: recepción, A&B, housekeeping, áreas de eventos y, el manejo de las áreas en general.
- Establecer los elementos de protección para proteger a nuestros colaboradores y huéspedes.

- El desarrollo futuro del Covid-19 hace necesario aumentar nuestro conocimiento en cuanto a la enfermedad y a su vez, desarrollar habilidades para prevenir y controlar el contagio. El huésped va a estar muy atento al detalle, protocolos y procesos.
- Generar conceptos básicos de atención, conocimientos fundamentales como las características, desde su sintomatología hasta su comportamiento.
- Brindar confianza a los colaboradores para mitigar los temas de contagio, y reincorporarse al hotel de forma segura.

Productos de desinfección

Desinfección es la destrucción de microorganismos (excepto esporas), de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.

Es importante determinar la desinfección con agentes virucidas, compuestos que permiten generar una asepsia lo suficientemente precisa, para eliminar los gérmenes, por ejemplo:

Tabla 5: Manual de esterilización

COMPUESTO	CONCENTRACIÓN	NIVEL DE DESINFECCIÓN	VL	VH
Cloro	2500 ppm	Intermedio/bajo	+	+
Peróxido hidrogenado	3-25%	Intermedio	+	+
Alcoholes	60-95%	Intermedio	+	+
Fenoles	0.4-5%	Intermedio/bajo	+	+
Amonios Cuaternarios	0.4-1.6%	Bajo	+	-
Ácido peracético	0.001-0.2	Alto	+	+
Glutaraldehido	2%	Esterilizante químico	+	+

VL= Virus Lipofilicos
VH= Virus Hidrofilicos

Fuente: OPS - Organización Panamericana de la Salud

El cloro, peróxido de hidrógeno, alcoholes son bastante efectivos contra los virus lipofílicos (VL), como el caso del coronavirus, o contra los virus hidrofílicos.

El Covid-19 es un virus de forma esférica y proteína espigada en su superficie. De origen nido-viral, altamente patógeno. Tipo beta coronavirus. Es necesario verificar los insumos con los cuales se estará realizando todo el proceso de limpieza y desinfección. Para ello, se debe realizar una verificación del componente activo de cada uno y si este tiene acción desinfectante. Para esta verificación puede referirse a las etiquetas de cada producto o consultar con su proveedor.

Capacitaremos al personal en las diferencias de limpiar y desinfectar.

Los colaboradores encontrarán los productos de limpieza que usaban normalmente (lustra muebles, jabones, detergentes, otros) que no cuentan con acción desinfectante, pero deben tener en cuenta el uso adicional de un agente contra Covid-19 de ser requerido en su área. Se realizará una distribución racionalizada de todos los productos, insumos y amenities que se vayan a usar durante el día de trabajo.

Dependiendo del tipo de superficie a desinfectar, utilizaremos diferentes alternativas de productos:

- Verificando que los productos estén autorizados por DIGESA.
- Verificando las fechas de vencimiento, instrucciones y precauciones de uso.
- Todas las preparaciones se realizarán en un lugar ventilado.
- Uso de EPP, para no inhalar la solución y que no tenga contacto con la piel.
- Etiquetar los frascos señalando el tipo de desinfectante.
- Contar con una o más áreas en almacén, para que sean guardadas y rotuladas de manera segura.

Tabla 6: Verificación de insumos de limpieza

Producto	Marca	Ingrediente activo	Superficie u objeto a desinfectar	¿Funciona?
Se especifica el nombre del producto	Se especifica la marca o fabricante del producto	Verifique el ingrediente activo y concentraciones en la etiqueta. De no ser mencionado contacte a su proveedor.	Especifique los elementos que suele limpiar con este producto.	Especifique sí o no de acuerdo al ingrediente activo y concentración con las especificaciones estudiadas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Actividad de distintos desinfectantes

Compuesto	Concen-tración	Nivel de desinfección	B	VL	VH	M	H	E	Mecanismo de acción	Usos
Cloro	2:1000 (100 ppm)	Intermedio/bajo	+	+	+	+	+		IE, DP, IAN	pisos
Iodo	30-50 ppm	Intermedio	+	+	+	±	±	-	RP	botellas de hemocultivos equipos médicos
Peróxido de hidrógeno	3-25%	Intermedio	+	+	-	+	+	-	ROH	lentes contacto
Alcoholes	60-95%	Intermedio	+	+	-	+	+	-	DP	termómetros, endoscopios, sup. externas
Fenoles	0.4-5%	Intermedio/bajo	+	+	±	-	±	-	IE	
Amonios cuaternarios	0.4-1.6%	Bajo	+	+	-	-	±	-	IE, DP	pisos, muebles
Acido peracético	0.001-0.2	Alto	+	+	+	+	+	+	Oxidante	equipo de diálisis
Clorhexidina	0.05%	Bajo	+	+	±	-	+	-	Citoplásmico	antiséptico
Glutaraldehido	2%	Esterilizante químico	+	+	+	+	+	+	Alquilación de ADN, ARN	instrumentos termolábiles

Clave: B = bacterias, VL= virus lipofílicos, VH = virus hidrofílicos, M = micobacterias, H = hongos, E = esporas, IE = inactivación enzimática, DP = desnaturalización de proteínas, IAN = inactivación de ácidos nucleicos.

Fuente: Organización Panamericana de la Salud “Manual de esterilización para centros de salud” Washington, D.C.

Este conjunto de acciones nos permite eliminar:

- Limpieza: suciedad visible
- Desinfección: mayor cantidad de microorganismos patógenos.

Normalmente dentro de la operación que realizábamos, era limpiar y luego definir las zonas de desinfección, estableciendo una ruta de limpieza profunda de manera periódica dentro del cronograma. En la actualidad, ambas acciones se deberán realizar de forma conjunta, en todas las superficies del hotel:

Superficies vivas: superficies que los organismos vivos, de la materia orgánica, como los alimentos, incluyendo áreas del cuerpo humano.

Superficies inertes: aquellas como utensilios, mesas, pisos, pasamanos, objetos que pueden contener microorganismos en su superficie.

Por un tema de costos se tercerizará a una empresa de limpieza que se encargue de realizar la limpieza y desinfección simultánea, manteniendo en constante atención a diferentes equipos, para que funcionen de manera óptima.

Figura 6: El virus permanece activo



Fuente: “Stability of SARS-Cov-2 in different enviromental conditions” - Universidad de Hong Kong.

Luego de la limpieza y desinfección se mantendrán ventiladas todas las áreas y ambientes: puertas y ventanas abiertas. Se podrá contemplar el uso de equipos UVC, que son equipos de alta desinfección de aire y superficie de ambientes.

El cronograma está dividido por horarios, número de colaboradores, responsabilidades, áreas, cambios de turno, etc. que nos permitirá tener un mayor control y reconocimiento de las acciones a cabalidad.

Tabla 8: Tabla de productos, superficies y dosificación

PRODUCTO	SUPERFICIE A DESINFECTAR	DOSIFICACIÓN
Amonio Cuaternario 10%	Ropa y calzado	Diluir 10 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
	Pisos, paredes, cortinas y canaletas	Diluir 2 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
	Mesas y equipos Amonio	Diluir 2 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
	Escobas, jaladores y tachos	Diluir 3 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
	Utensilios de producción	Diluir 2 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
	Mayólicas, acero y tachos de basura	Diluir 10 ml de amonio cuaternario en 1 litro de agua
Detergente a granel	Paredes, pisos, mesas, equipos, botas, utensilios de limpieza	Diluir 200 gr de detergente en 20 litros de agua
Detergente neutro líquido	Mostrador, mesas	Aplicación directa
	Vajilla, cubtería, cristalería, accesorios de bar y utensilios de cocina	Diluir 450 ml de detergente líquido en 60 litros de agua
Lavavajilla	Utensilios de cocina, cubtería, vajilla, cristalería y accesorios de bar	Aplicar 450 ml del producto en 60 litros de agua
Cloro 8%	Puertas y techo	Diluir 25 ml de cloro en 20 litro de agua
	Pisos, paredes, cortinas y canaletas	Diluir 100 ml de cloro en 20 litro de agua
	Mesas y equipos	Diluir 50 ml de cloro en 20 litro de agua
	Mesas lavables y accesorios	Diluir 75 ml de cloro en 20 litro de agua
	Mesas, sillas de madera, y otros accesorios de madera y metal	Diluir 75 ml de cloro en 20 litro de agua
	Escobas, jaladores y tachos	Diluir 75 ml de cloro en 20 litro de agua
	Utensilios de producción	Diluir 50 ml de cloro en 20 litro de agua
	Botas y mandiles de plástico	Diluir 50 ml de cloro en 20 litro de agua
	Inodoro / urinarios	Diluir 75 ml de cloro en 20 litro de agua
	Mostrador de helado y equipos de caja	Diluir 25 ml de cloro en 20 litro de agua
	Tanque de agua	Diluir 75 ml de cloro en 20 litro de agua

Fuente: Elaborado por la OMS.

Guía INACAL, también utilizado en los diferentes protocolos sanitarios sectoriales en alojamiento, restaurante, otros.

- La limpieza y desinfección continua de todo el hotel será realizada según el cronograma o ruta de trabajo para la limpieza y desinfección.
- Áreas y ambientes del hotel: zona de ingreso, recepción, estacionamientos, áreas de atención, áreas comunes, áreas verdes, oficinas, salas de eventos, almacén, pasadizos, habitaciones, baños, ascensor, restaurante Sky Room Las Musas (6to piso), casino Las Musas (1er piso), y toda área que sea habilitada.
- Puntos de mayor contacto: paredes, puertas, llaves, chapas, manijas, mostrador, interruptores, botones, escaleras, pasamanos, marcos, pisos, ventanas, cortinas, mobiliario, elementos de decoración, equipos, útiles de escritorio (kit personal), etc.
- Equipos: aires acondicionados, ventiladores, sistemas de ventilación, ductos, termas, tanques de agua, etc.
- Elaboración de un cronograma de mantenimiento preventivo para los equipos y sistemas de ventilación, verificando en todo momento su óptimo funcionamiento.

Control para el ingreso y salida

Medidas de control para el ingreso de todos los colaboradores de Hotel & Casino

Las Musas, Chiclayo

- El personal designado verifica a la llegada del colaborador que tenga colocada su mascarilla; antes del ingreso al establecimiento, realizará el control de temperatura respectivo a cada colaborador (este podrá ser con un termómetro infrarrojo u otro mecanismo de control impuesto por las autoridades competentes), así mismo, verificará que cuente con su ficha sintomatológica, luego esparcirá alcohol o gel en sus manos y desinfectará la suela de los zapatos para ingresar al establecimiento (algunas alternativas

para la desinfección de los zapatos es colocar al ingreso un mecanismo de desinfección, pediluvios, o usar protectores de calzado, o cambio de los zapatos al ingreso, otros).

- El colaborador se dirige al ambiente designado para cambiarse el uniforme, se quita la ropa de calle y accesorios y los coloca en una bolsa, (si cuenta con un ambiente abierto para colocar la ropa de calle, ya no habrá necesidad del uso de bolsas), antes de colocarse su uniforme de trabajo y los accesorios de protección para la salud realiza su aseo personal, concluido este procedimiento se dirige a su área de trabajo por las rutas de desplazamiento indicadas.
- Al concluir sus labores, se dirige al ambiente exclusivo designado donde realiza su aseo personal, se cambia el uniforme y deja los accesorios de salud colocándolos en el lugar indicado. Finalmente se retira por la ruta de desplazamiento indicada. A su salida se le realizará nuevamente un control de temperatura.

Medidas de control para el ingreso de todos los huéspedes al Hotel & Casino Las Musas de Chiclayo

- Verifica a su llegada que tengan colocada su mascarilla.
- Antes del ingreso al establecimiento, realiza el control respectivo (este podrá ser con un termómetro infrarrojo u otro mecanismo de control impuesto por las autoridades competentes).
- Esparce alcohol o gel en sus manos y desinfecta la suela de los zapatos para ingresar al establecimiento (algunas alternativas para la desinfección de los zapatos es colocar al ingreso un mecanismo de desinfección, pediluvios, o usar protectores de calzado, o cambiarse los zapatos al ingreso, entre otros).
- Desinfecta antes del ingreso del huésped todo el equipaje que haya traído, usando los productos indicados dependiendo el material.

Tareas por áreas y roles

Se establecerán las tareas generales por rol dentro del hotel, siendo de vital importancia para la prevención, ya que cada colaborador debe tener tareas asignadas para velar por la correcta implementación.

Administrador

- Si bien es cierto que los dueños y socios tienen la decisión final, el Administrador de Hotel & Casino Las Musas, es quién tiene la responsabilidad de dar cumplimiento a los protocolos de cada área.
- Designar responsabilidad de cumplimiento de protocolos a cada Jefe de Área, facilitando los recursos necesarios de acuerdo a la actividad que realiza el personal.
- Dirigir y controlar las desviaciones de incumplimiento de los protocolos y tomar acciones inmediatas para mitigar el contagio de Covid-19.
- Gestionar la compra de pruebas rápidas para Covid-19 y mantener a disposición del personal autorizado para su uso.
- Reportar a la Gerencia General, el estado de cumplimiento de protocolos sanitarios y la salud de los huéspedes.
- Gestionar e implementar los medios necesarios para el cumplimiento de los protocolos.
- Realizar y cumplir demás actividades necesarias que son de su competencia para evitar el contagio del Covid-19.

Recursos Humanos

- Implementar sistemas de registros de ingreso del personal distinto a la marcación por huella digital, tales como código de barras, reconocimiento facial, entre otros, evitando la huella que podría ser un foco de contagio.
- Elaborar e implementar un cronograma de capacitación del Plan de Bioseguridad y Plan de Vigilancia, para todo el personal, de acuerdo a las actividades a realizar.
- Para el personal que se reincorpore al hotel, debe enviar el formato de declaración jurada vía correo u otro medio virtual y recibir el registro por las mismas vías para la evaluación de su estado de salud. Esto con el fin de registrar si tuvieron familiares contagiados o si presentan síntomas para evaluar su salud.
- Implementar y controlar la ejecución de la medición de temperatura corporal del personal administrativo y operativo, de forma diaria al ingreso y salida, y cuando sea necesario durante la actividad laboral.
- Mantener información documentada y actualizada de registros de temperatura.
- Coordinar con el Administrador, la implementación del sistema de trabajo a distancia (remoto, teletrabajo y otros) para el personal con factores de riesgo.
- Coordinar con el médico ocupacional y jefe de seguridad y salud en el trabajo, la realización de pruebas serológicas de Covid-19 con la frecuencia establecida.

Supervisor de Turno

- Cada jefe y personal administrativo tiene la responsabilidad de controlar y supervisar el cumplimiento de los protocolos de todo el personal a su cargo.
- Jefe de Reservas, Jefe de Recepción, Jefe de Housekeeping, así como supervisores de turno: mañana, tarde y noche.

- Verificar la disposición de los elementos de protección de los trabajadores, de existir déficit, solicitar la reposición. (mascarillas, guantes, otros).
- Reportar al Administrador el estado de cumplimiento de protocolos del personal.
- Programar capacitaciones de sensibilización sobre el Covid-19.
- Cumplir con todos los protocolos establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno.
- Realizar demás actividades que son de su competencia, teniendo en cuenta que la manera de trabajar y actuar de su personal a cargo va a ser diferente.

Reservas y Ventas

Es el responsable de informar:

- Las medidas preventivas sanitarias que se respetará al ingreso, como las medidas de temperatura corporal, entre otros, durante la estadía y a la salida del hotel.
- Ante toda sospecha de contagio se actuará de acuerdo a los protocolos de las autoridades sanitarias, a pesar que el huésped no esté de acuerdo.
- Las maletas y accesorios serán sometidos a un proceso de desinfección por lo cual debe recomendar proteger a los mismos de acuerdo a su naturaleza.
- Los servicios de alimentos y bebidas de domicilio se realizarán cumpliendo los lineamientos. De igual forma, para el room service del restaurante Sky Room.
- Los servicios que ofrece el hotel, las limitaciones y las restricciones.
- Demás datos necesarios para evitar el contagio del Covid-19.

Alimentos y Bebidas

El restaurante ubicado en el sexto piso del hotel, Sky Room pertenece a un tercero y cumple con su propio protocolo de bioseguridad y vigilancia:

Aun siendo distintos negocios, forman parte de nuestra imagen, al brindar la alimentación a colaboradores en el comedor y a huéspedes en el restaurante o habitación, por este motivo el supervisor de turno del hotel verificará que:

- Cumplan con su Programa de Higiene y Saneamiento y lo dispuesto por las normas emitidas en su rubro para evitar el contagio por Covid-19.
- Asignen los recursos necesarios para el adecuado abastecimiento de las actividades que conlleven a la preparación segura de los alimentos, como la dotación de EPP.
- Reporten a su Administrador, cualquier indicio de síntomas correspondientes al Covid-19 en sus colaboradores.
- Asistan a los programas de capacitación del Covid-19, replicando y aplicando los conocimientos durante la actividad laboral, de igual forma estamos aptos a participar en sus capacitaciones.
- Cumplan los protocolos establecidos para evitar el contagio por Covid-19 de manera obligatoria al inicio, durante y al final de la labor.
- Planifiquen y verifiquen las actividades de limpieza y desinfección de las áreas de preparación de alimentos con el fin de eliminar el virus causante del Covid-19.
- Realicen demás actividades necesarias que son de su competencia para evitar el contagio del Covid-19.
- No está comprobado que el contagio se transmita a través de los alimentos, sin embargo, A&B estará manipulando diversos alimentos, los cuáles podrían ser transmisores si no se cumplen los protocolos de desinfección.

Personal Operativo

- Recepcionistas, camareros, botones, seguridad y ayudantes.
- Cumplir los protocolos establecidos de manera obligatoria.

- Solicitar los elementos necesarios, utilizar y mantener en buenas condiciones de operatividad.
- Reportar cualquier indicio de síntomas correspondientes al Covid-19 a su jefe inmediato.
- Asistir a los programas de capacitación del Covid-19 y aplicar los conocimientos en la actividad laboral.
- Mantener un comportamiento oportuno que evite el contagio del Covid-19.
- Realizar demás actividades necesarias que son de competencia para evitar el contagio del Covid-19.

Protocolos de interacción personal

Se replanteará el aforo general del establecimiento, teniendo en cuenta la distancia mínima de 2 metros entre personas.

- En todas las áreas
- Señalética, carteles o paneles
- Mobiliario, equipos o máquinas de uso común, camas, etc.

Crearemos mecanismos alternativos para suplir la interacción entre colaboradores / huéspedes

- Colocaremos marcas con cintas adhesivas en el suelo, postes separadores con cintas extensibles o barreras físicas fijas.
- Para la comunicación utilizaremos mails internos, de reservas o ventas, cartas de comunicación o colocadas en paneles o letreros de información o incorporando herramientas tecnológicas.
- Es de vital importancia comunicar y sensibilizar al cliente / huésped sobre todas las medidas de bioseguridad y prevención que hemos implementado, sobre los

procedimientos de atención, medio de pagos, restricciones de aforo en las áreas públicas, protocolos de interacción personal, rutas de tránsito, puntos de desinfección y demás acciones que deben tener en cuenta durante su estadía.

Figura 7: Prevención en el Hotel & Casino Las Musas



Fuente: Gobierno Regional Lambayeque

- De acuerdo a la estructura de equipos de trabajo, toma de decisiones de cuántas habitaciones se aperturarán, flujo de huéspedes, para definir el trabajo a realizar para limpieza y desinfección.
- Contemplar los momentos de mayor tránsito de los huéspedes, estatus de habitaciones, check in, check out, etc.
- La limpieza y desinfección de todo el hotel será realizada no menos de 3 veces al día, como parte de nuestra política, a pesar de no estar indicado en la normativa.
- La entrega de equipos e implementos que se vayan a utilizar durante el día de trabajo, serán de acuerdo al cronograma o ruta de trabajo para la limpieza y desinfección teniendo en cuenta el estatus de habitaciones.

- Implementos de limpieza: carritos de limpieza, baldes, escobas, trapeadores, recogedores, llaves, etc.

Figura 8: Recomendaciones en el Hotel & Casino Las Musas



Las MUSAS
HOTEL & CASINO
★ ★ ★

DE ACUERDO A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS POR EL MINSA, DESDE EL DÍA DE HOY APLICAREMOS LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

- ! EVITEMOS EL CONTACTO DIRECTO AL SALUDAR.
- ! EVITAR RECIBIR VISITAS DENTRO DE LA EMPRESA HASTA NUEVO AVISO.
- ! EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE EVITAR REUNIONES DE ÁREA.
- ! PROCURAR QUE TODO TIPO DE COMUNICACIÓN SEA VÍA CORREO ELECTRÓNICO O VÍA TELEFÓNICA.
- ! CUMPLIR CON LOS PROTOCOLOS DE HIGIENE ESTABLECIDOS.
- ! ACUDIR AL TÓPICO EN CASO DE PRESENTAR FIEBRE O ALGÚN SÍNTOMA DE RESFRÍO.

Fuente: Elaboración propia

Recepción

Medidas de bioseguridad para la interacción personal:

- Organización del equipo de trabajo.
- Definición de todos los momentos de interacción con huéspedes y compañeros de otras áreas.
- Revisión y adecuación de los procedimientos internos con las nuevas exigencias.
- Automatización de los servicios, sin romper la calidad del servicio.

Housekeeping

Medidas de bioseguridad para la interacción personal:

- Organización del equipo de trabajo.
- Revisión y adecuación de los procedimientos internos con las nuevas exigencias.
- Elaboración de una ruta de trabajo diaria.
- Contar con todos los implementos necesarios para una óptima realización de la limpieza y la desinfección.
- Uso de los equipos de protección.
- Prohibido la reutilización de los amenities.
- La limpieza y desinfección será realizada en todo el establecimiento, por lo menos 3 veces al día.
- Aplicar los productos adecuados, según el tipo de superficie.
- Mantener siempre ventilados todos los ambientes cuando se realicen los trabajos.
- Prohibido sacudir la ropa de cama, las prendas, manipular objetos ajenos
- Usar bolsas diferenciadas para lavandería y residuos sólidos

Habitaciones

Medidas de bioseguridad para la interacción personal:

- Restringir el ingreso a una sola persona por habitación para la limpieza y desinfección.
- De preferencia, realizar la limpieza y desinfección en las habitaciones cuando el huésped no esté presente.
- Habitación No Ocupada: aplicar el procedimiento de limpieza habitual que realizas.
- Habitación Ocupada: adicional al procedimiento de limpieza que se realiza, implementar la desinfección de los puntos considerados de mayor contacto, Tv, control remoto, teléfono, aire acondicionado, lámparas, radio, amenities en general, puertas, manijas, closet, tomacorrientes, enchufes, botones, caja fuerte, ventanas, cortinas, sillas, escritorios, ganchos de ropa, frigobar, entre otros.
- Cuando el huésped se retire de la habitación (check out) realizar la limpieza y desinfección al igual que una habitación ocupada.
- Dependiendo si la desinfección es realizada de manera personal o con equipos desinfectantes, se contemplará el tiempo señalado para que esa habitación sea nuevamente ocupada.

Retirar toda la ropa de cama y las toallas:

- Colocar la ropa de cama y las toallas en una bolsa, cerrarla y desinfectarla para su traslado y posterior lavado.
- No sacudir las prendas y evitar el contacto directo con la piel.
- Usar bolsas diferenciadas del resto.

Servicios Higiénicos

Limpieza y desinfección de baños

- Tanto de habitaciones como de áreas públicas, aplicar el procedimiento de limpieza y arreglo que se tengan implementados, incorporando la desinfección de los equipos, accesorios y puntos de mayor contacto.
- Equipos: secador de pelo, enchufes, tomacorrientes, interruptores, teléfono, etc.
Accesorios: amenities en general, frascos, vasos, dispensadores, etc.
- Puntos de mayor contacto: manijas, grifos (lavatorio, ducha), cortinas, ventanas, etc.
Contar con un registro de control.

Lavandería

- Lavar las prendas entre 60° C y 90° C con detergente.
- Definir lugares distintos, uno para recopilar la ropa sucia y otro para la entrega de ropa limpia. Estas zonas deben encontrarse descontaminadas.
- Separar las prendas para su lavado, ropa de los huéspedes, ropa de cama, lencería, uniformes; lavarlos de manera diferenciada. Contar con un registro de control.
- Luego del lavado, cambiar todos los accesorios de protección de la salud para manipular las prendas limpias.
- Si tercerizas el servicio, verifica que cumpla con todos los protocolos exigidos por las autoridades competentes.
- Todas las prendas, tanto para su envío como para su recojo, deberán realizarse en bolsas selladas y desinfectadas.
- Designar un lugar para el recojo y entrega de la ropa, este debe encontrarse descontaminado. Cumplir con todas las medidas de bioseguridad implementadas.
- Todas las prendas limpias deberán ser trasladadas en bolsas selladas y desinfectadas para ser ubicadas en los lugares indicados, ropa de cama en los almacenes o habitaciones y prendas de huéspedes en las habitaciones, etc.

Sala de Eventos

Aplicar el “Protocolo sanitario de operación ante el Covid-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón” – Perú 2020.

- Ubicar el mobiliario respetando la distancia mínima de 2 metros entre personas, sillas, mesas, entre otros.
- La empresa organizadora del evento deberá presentar una lista de todos los participantes con todas las exigencias de salud requeridas.
- Al ingreso, los participantes deberán pasar por todas las medidas de control de salud ya mencionadas.
- Para el servicio del coffee break se recomienda usar box lunch personales. Así mismo, usa servilletas y utensilios desechables.
- En todo momento se deberá controlar todas las medidas de bioseguridad implementadas por el establecimiento.

Restaurante Sky Room Las Musas

Aplicar el “Protocolo sanitario de operación ante el Covid-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón” – Perú 2020.

- Establecer horarios de atención estrictos donde asegures el distanciamiento interpersonal entre comensales.
- Ubicar el mobiliario respetando la distancia mínima de 2 metros entre personas, sillas, mesas, entre otros. Mantener siempre ventilado el ambiente.
- Para atención de grupos familiares, podrán compartir hasta un máximo de 8 personas en una mesa, para el caso de las barras podrán compartir hasta 2 personas juntas.

- Contar con una presentación de la carta y sus precios que evite cualquier tipo de riesgo, pueden ser mediante carteles informativos, publicaciones virtuales, medios digitales o individuales de papel descartables.
- Para la atención en el comedor, no usar mantelería, el armado de la mesa deberá ser en presencia del comensal, de preferencia usar servilletas de papel y cubiertos desechables, contar con mecanismos que permitan tomar el pedido evitando el uso de papelería, los alimentos y las bebidas no deberán estar expuestos al ambiente al momento de su traslado.
- Indicar a los comensales que en todo momento deberán tener colocada su mascarilla, el retiro debe realizarse solo al momento de consumir los alimentos, posterior a ello deben volver a colocársela.

Room Service

Para realizar el servicio a la habitación: el responsable de cocina dejará el pedido listo con todos los envases y cubiertos hermetizados, la persona que realizará la entrega a la habitación, verificará que todo el pedido esté completo.

Dirigirse directamente a la habitación por la ruta designada. La entrega se realizará teniendo en cuenta el distanciamiento establecido entre colaborador / huésped.

Solicitar al huésped que se comunique con el área indicada para realizar el retiro.

Evitar realizar firmas o cobros en efectivo, en caso de utilizar el POS para realizar estos procesos, desinfectarlos luego de su uso.

Manejo de Residuos Sólidos

La disposición de los residuos sólidos generales se realiza de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N°1278, “Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos” y la

R.M-099-2020-MINAM “Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos

durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos”.

Disposición de Residuos Sólidos

- Definir los residuos sólidos que son descartables, trapos, papel toalla, mascarillas, guantes, cofias, u otros definidos por el hotel u otros que serán desechados luego de su uso.
- Implementar tachos rotulados con pedal o tapa vaivén, todos deberán tener colocado en su interior una bolsa y serán diferenciadas según el desecho que contenga (por colores o tamaños).
- Todas las bolsas con residuos, antes de ser manipuladas o trasladadas al punto de acopio establecido, deberán estar selladas y ser rociadas con desinfectante para que luego sean recogidas por la entidad a cargo.
- Luego de ser cerradas está prohibido volverlas a abrir.
- Luego que sean retiradas las bolsas de los tachos, estos deberán ser limpiados y desinfectados.
- Todas las personas que manipulen las bolsas con residuos deberán utilizar el EPP adecuado y realizar el proceso de lavado y desinfección de manos.

Figura 9: Lista de tareas por cargo

Modelo de lista de tareas para la prevención del Covid-19 en el hotel, cada cargo tendrá tareas diferentes y se tendrá diferentes niveles de responsabilidad y supervisión.

Se establecerá una lista para cada uno de los cargos, para recordarles que la prevención debe ser practicada constantemente por todo el equipo:

Nombre del cargo: _____

Número de personas en el cargo: _____

Reporta a: _____

Supervisa a: _____

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Lista de tareas por cargo

Actividad	Periodicidad	Control	Medición
Se listan las actividades de prevención asignadas al cargo	Especificar la frecuencia con la que se debe realizar la actividad	Especificar método de control y verificación: informe o reporte, firma planilla, etc.-	Especificar la forma de medición de resultados (# elementos entregados, # trabajadores saludables)

Fuente: Elaboración propia

Higiene y protección de la salud

Ambientes donde los colaboradores puedan asearse y cambiarse la ropa de trabajo:

- Cuenta con un lavatorio
- Mobiliario con una separación no menor a los 2 metros de distancia (ropa de calle, zapatos, nada podrá estar expuestos al ambiente).

Para el uso correcto de los accesorios de protección y el uniforme antes de iniciar el trabajo:

- Todos los accesorios de protección antes de su uso deben encontrarse en buen estado (sin roturas ni desgaste), sellados, limpios y desinfectados.
- El uniforme se quedará en el centro de trabajo y será responsabilidad de la empresa el lavado del mismo.
- Se ubicarán zonas con dispensadores de alcohol o gel, papel toalla y tachos de basura con bolsas.
- Se distribuirán letreros informativos al ingreso del hotel, recepción, lobby, cafetería, áreas higiene y comunes, en la salida de los ascensores, entre otros.

Facilitar los accesorios de protección para la salud

- Indumentaria de uso y suministros a colaboradores dependiendo la actividad que realicen, cotizando con proveedores que brinden abastecimiento a largo plazo.
- Accesorios de protección para la salud considerados: mascarillas, guantes, protector facial, lentes, cofia, protector para zapatos y mandil de plástico. De acuerdo al nivel de riesgo mediano y bajo se considera según RM 448-2020-Minsa en su anexo 3 como mínimo obligatorio el uso de mascarillas en forma general y de guantes para el personal de limpieza, el resto de equipos de protección podrán ser usados bajo indicación del profesional de la salud.

- Restructurar todos los procedimientos internos.
- Rediseñar / Adecuar / Mejora continua.
- Definir un tiempo de inducción y capacitación con todos los colaboradores, para evaluar todas las acciones laborales implementadas.
- Seguimiento al cronograma y a las constantes actualizaciones normativas.

Responsabilidades de la Administración

De acuerdo a la normatividad sectorial:

- Contar con los recursos económicos y logísticos que permitan una operatividad segura y sostenible en el tiempo. (Estados financieros, indicadores comerciales).
- Rediseñar la estructura organizacional y las funciones de los colaboradores dentro del hotel y sus horarios laborales. (Evaluación de los colaboradores).
- Implementar todas las medidas de bioseguridad para minimizar el riesgo de contagio en la operatividad del hotel.
 - Contar con un comité de salud y seguridad en el trabajo o supervisor de seguridad o salud en el trabajo, cual sea el caso, se deberá vigilar diariamente el cumplimiento de todas las medidas implementadas.
- Tener en consideración lo dispuesto en la RM 448-2020-Minsa, tipo de profesional de salud del servicio de SST por tamaño de empresa.
- D.S. N° 080-2020-PCM que aprueba la “Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19”, considerando la fase de inicio de actividades.
- La R.M. N° 448-2020-MINSA Documento Técnico: “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a

COVID-19” Elaborar el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de Covid19, el cual debe ser aprobado por el Comité o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o por quien cumpla tal función y presentarlo ante el Minsa al correo electrónico: empresa@minsa.gob.pe

Tabla 10: Personal autorizado por tamaño de empresa

PROFESIONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO POR TAMAÑO DE EMPRESA				
RM 448-2020-MINSA				
Centro de Trabajo Tipo 1 (no incluidos en el DS 003 98 SA)	Centro de Trabajo Tipo 2 (incluidos en el DS 003 98 SA)	Centro de Trabajo Tipo 3	Centro de Trabajo Tipo 4	Centro de Trabajo Tipo 5
de 5 a 20 trabajadores	hasta 20 trabajadores	de 21 a 50 trabajadores	de 51 a 100 trabajadores	de 101 a 500 trabajadores
Podrán solicitar el apoyo de un Profesional de la salud con capacitación otorgada, como mínimo por un instituto de educación superior en salud ocupacional, seguridad y salud en el trabajo o gestión de riesgos de desastres para implementar el plan para la vigilancia, prevención y control de la covid19 en el trabajo o el que haga sus veces.	Se debe solicitar la consultoría de un profesional de la salud con capacitación en salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo.	Contar con el servicio de un profesional de la salud con capacitación en salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo, equivalente a un mínimo de 12 horas semanales.	Contar con el servicio de un profesional en enfermería con capacitación en seguridad y salud en el trabajo, equivalente a un mínimo 18 horas semanales.	Contar con los servicios de un profesional médico y un profesional de enfermería como mínimo. Uno de los profesionales debe tener capacitación y experiencia en salud ocupacional, medicina ocupacional, seguridad y salud en el trabajo o gestión de riesgo de desastres o equivalentes para implementar el plan de vigilancia. El servicio de cada profesional debe ser de una duración mínima de 18 horas semanales.

Fuente: R.M. N° 448-2020-MINSA

Definición de términos básicos

Habiendo entendido los conceptos generales y los términos que con mayor frecuencia se han asociado al manejo y entendimiento de esta pandemia, es preciso entender de qué se trata el virus, cómo son sus síntomas, cómo es su detección y diagnóstico y así mismo cuáles son las características no sólo del manejo sino también del pronóstico.

A partir de ello, comprender como se comporta a través de esas vías de transmisión directa o indirecta, cuánto tiempo puede durar sobre las superficies con las que estamos en contacto, generando acciones específicas de control, prevención y mitigación de las

posibilidades de contagio hacia todo el entorno en el que nos desarrollamos, mediante ambientes controlados y seguros.

Conceptos generales y definiciones:

- **Brote:** Brote epidémico es una clasificación usada en la epidemiología para denominar la aparición repentina de una enfermedad asociada a una infección en un lugar específico y en un momento determinado.
- **Epidemia:** Se cataloga como una epidemia cuando una enfermedad se propaga activamente debido a que el brote se descontrola y se mantiene en el tiempo. De esta forma, aumenta el número de casos en un área geográfica concreta. Ejemplo: en un país.
- **Pandemia:** Para que se declare el estado de pandemia se tienen que cumplir dos criterios: que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados, sino provocados por transmisión comunitaria.
- **Antiasepsia:** Empleo de sustancias químicas para inhibir o reducir el número de microorganismos de la piel viva, las membranas mucosas o tejidos abiertos a un nivel en el cual no generen infecciones.
- **Asepsia:** Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección. Ejemplo: áreas de circulación, habitaciones.
- **Bioseguridad:** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los colaboradores.

- **Desinfección:** Es la destrucción de microorganismos (excepto esporas), de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.
- **Aislamiento respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro). Ejemplo: las personas que tosen deben utilizar mascarilla.
- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de Covid-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.
- **Aislamiento por gotas:** Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (y 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.
- **Aislamiento por contacto:** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los colaboradores.
- **Auto observación:** Es el seguimiento que hace la persona respecto de signos y síntomas que pueda presentar. Si la persona siente fiebre o desarrolla tos o dificultad para respirar o dolor de garganta o fatiga durante el período de auto observación, debe tomar su temperatura, comunicarse con la línea telefónica habilitada y notificar la situación para recibir la orientación y direccionamiento en cuanto a una posible evaluación médica.

- **Auto control:** Es el control que realiza la persona a sí misma para detectar fiebre con la toma de temperatura dos veces al día permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar o el dolor de la garganta o la fatiga. La persona bajo auto control, debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara alguna de estos signos o síntomas durante el período de auto control con el fin de determinar si necesita una evaluación médica.
- **Higiene:** Lavado de manos, limpieza y desinfección de elementos, superficies y equipos.
- **Distanciamiento:** Evitando aglomeraciones, y cumpliendo las normativas de distancia de 2 metros al contacto directo. Control de aforo en el hotel, en todas las áreas: ascensor, comedor, lobby, otros.
- **Elementos de protección:** Tales como guantes, mascarillas, lentes, caretas, buzos, dependiendo lo que se requiera por área.
- **Formación y capacitación:** Covid-19 y protocolos de Bioseguridad, sensibilizando que no es solo de cara al huésped, sino a todos sus compañeros.
- **Involucramiento:** No solo housekeeping, sino todos los colaboradores, administrativos, socios (restaurante y casino), proveedores y huéspedes.

Anexo N° 2: Ficha de Entrevista

1. ¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020?
2. ¿De qué manera el Plan de Bioseguridad disminuye el riesgo de contagio por la Covid-19 dentro del hotel, como una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y colaboradores?
3. ¿En qué forma esta inversión es viable a largo plazo y proporciona todos los documentos y permisos que validen la implementación del Plan de Bioseguridad?
4. ¿De qué manera el brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes ayuda a mitigar el contagio y recuperar la confianza y calidad de vida?
5. ¿En qué forma los jefes de turno comprueban que, los colaboradores cumplieron con todos los protocolos establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno?
6. Habiendo transcurrido 8 meses desde que se decretó la emergencia, desde su perspectiva ¿Cómo están enfrentando esta crisis generada por la Covid-19?
7. ¿Cómo están trabajando el nivel de incertidumbre en los colaboradores?
8. La mayoría de hoteles se vienen reactivando a nivel nacional con el turismo interno ¿Cómo será la estandarización de protocolos y la nueva forma de servicio que se debe brindar a los huéspedes?
9. El tema de bioseguridad es relativamente nuevo en nuestro país, a diferencia de otros países como Corea del Sur donde si están implementados. ¿Qué puntos se deberán considerar principalmente?
10. Para que los colaboradores pongan en práctica el Plan de Bioseguridad ¿Cuál es el área en específico en la que se debe poner énfasis para trabajar en equipo?

11. ¿Cuál es el mensaje más importante que va a transmitir el hotel en su reapertura?
12. Adicionalmente al cronograma de capacitación en bioseguridad, ¿han considerado capacitar profesionalmente a sus colaboradores?
13. Con tantos meses sin funcionamiento, ¿Cómo brindan seguridad y mantienen vigente el nombre del Hotel & Casino Las Musas en la mente de sus clientes?
14. El edificio tiene una amplia propuesta: Hotel & Casino Las Musas, Sky Room Restaurante Las Musas (6to nivel) y Casino Las Musas (1er nivel). Como grupo económico, ¿cómo se vienen organizando para sostener su reapertura y facturación?
15. A pesar que la curva ha disminuido considerablemente en nuestro país, aún persisten los contagios y muertes a causa de la Covid-19, sumada a una crisis política. ¿Cómo establecen una estrategia sólida para atender a este nuevo mercado que muchos hoteles en Chiclayo consideran incierto?

Anexo N° 3: Entrevista a Gerente General – Hotel & Casino Las Musas

1. ¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020?

La experiencia gastronómica también es fundamental, por ello Sky Restaurant también ha elaborado sus protocolos de acuerdo a lo exigido por su rubro, donde los mozos limpiarán las mesas con frecuencia, las mismas que estarán reubicadas respetando la distancia, así como la alimentación saludable que podrán solicitar tanto en el restaurante como en su habitación mediante el room service.

Promoveremos el turismo responsable de manera segura, aprovechando que están permitidos los vuelos domésticos y transporte terrestre, vigilando el cumplimiento de las medidas de bioseguridad para evitar contagios, los huéspedes fuera de su habitación deberán utilizar siempre mascarilla y respetar el distanciamiento social.

Todo el mobiliario será desinfectado de acuerdo a los cronogramas establecidos y en una primera etapa de “marcha blanca” no atenderemos eventos sociales, a pesar que estos ya están permitidos con un aforo mínimo. La principal razón es que estaremos enfocados a largas estadías para home office.

2. ¿De qué manera el Plan de Bioseguridad disminuye el riesgo de contagio por la Covid-19 dentro del hotel, como una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y colaboradores?

Aunque los protocolos sectoriales se han estado emitiendo al detalle por rubros económicos, era importante esperar al Casino Las Musas y al Restaurante Sky para que estén alineados todos los puntos, por un tema de respeto y cumplimiento de las normas.

3. ¿En qué forma esta inversión es viable a largo plazo y proporciona todos los documentos y permisos que validen la implementación del Plan de Bioseguridad?

Para el Hotel & Casino Las Musas es fundamental la reactivación, pero el Plan de Bioseguridad irá acompañado de 3 capacitaciones: recursos humanos, gestión comercial y calidad en el servicio.

Estandarizar lineamientos mínimos reestructurando una de las herramientas a nivel nacional como el Sistema de aplicación de buenas prácticas, para mejorar la calidad de nuestro servicio.

4. ¿De qué manera el brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes ayuda a mitigar el contagio y recuperar la confianza y calidad de vida?

Los protocolos son nuestro principio, siempre hemos trabajado con los más altos estándares de higiene y salud en el hotel, involucramos a los colaboradores, proveedores y huéspedes. Tenemos establecido un cronograma de capacitaciones internas in situ que han sido postergadas para la primera semana de Diciembre, esto porque no solo buscamos la reapertura sino tener la capacidad económica para cumplir con nuestro equipo, no queremos fallarles.

5. ¿En qué forma los jefes de turno comprueban que, los colaboradores cumplieron con todos los protocolos establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno?

Los líderes se caracterizan por su fortaleza y compromiso, estoy orgulloso del equipo que tengo y que nos ha esperado todo este tiempo, sin esa disposición el aprendizaje

del comportamiento de este virus y cómo prevenirlo, no hubiese sido posible. Se han reinventado, aprovechando nuestras capacitaciones virtuales, en estos 8 meses se desarrollaron en áreas que no imaginaron, superando sus temores, sumarán un aprendizaje invaluable a nuestro hotel.

6. Habiendo transcurrido 8 meses desde que se decretó la emergencia, desde su perspectiva ¿Cómo están enfrentando esta crisis generada por la Covid-19?

Como hotel hubiésemos querido apoyar con tarifas solidarias, alojando a doctores, enfermeras, policías, bomberos para que la situación en Chiclayo sea menos dolorosa y compleja. A inicios de año estábamos atendiendo a muchos huéspedes, era un momento con buena ocupación y en combinación de capitales con nuestros socios para la remodelación y reestructuración, hasta que llegó la pandemia en Marzo.

Las noticias cambiaban día a día, pero con los Comité de Gerencia vía remota hemos podido estandarizar procesos que hace mucho no realizábamos. Conscientes de que uno de los gremios más afectados sería el sector turismo, se comenzó un esfuerzo por no detener las operaciones como hotel, sin embargo, el Casino se encontraba aún en la cuarta fase de la reactivación, y es recién a fines de Octubre que se ha realizado la inspección para evaluación del cumplimiento del protocolo.

7. ¿Cómo están trabajando el nivel de incertidumbre en los colaboradores?

Antes un check out era a las 12pm y un check in a las 3pm, esto ahora será imposible, necesitaremos más horas, de acuerdo al protocolo, para desinfectar una habitación. Tenemos un largo período por delante para adaptarnos, en base al Minsa y los estándares de la OMS, iniciaremos con el personal mínimo, esperando que aumente

la demanda, nuestra prioridad es darle un entorno seguro a huéspedes y colaboradores.

8. La mayoría de hoteles se vienen reactivando a nivel nacional con el turismo interno ¿Cómo será la estandarización de protocolos y la nueva forma de servicio que se debe brindar a los huéspedes?

Nuestro Plan de Bioseguridad les permitirá a todas las áreas del hotel asegurar la salud en colaboradores y huéspedes, minimizando los riesgos de contagio que aún seguimos viendo como indicadores preocupantes en nuestro país.

9. El tema de bioseguridad es relativamente nuevo en nuestro país, a diferencia de otros países como Corea del Sur donde si están implementados. ¿Qué puntos se deberán considerar principalmente?

Nuestros clientes corporativos tienen la intención de viajar y alternar el trabajo remoto en el norte, interesados además en saber cómo va la curva de contagios en Chiclayo, teniendo en cuenta que hemos sido de las ciudades más golpeadas, por ello la incertidumbre si como empresa hotelera velaremos porque nuestros colaboradores cumplan con las medidas de protección al huésped, finalmente se están considerando paquetes y ofertas familiares para futuras estadías.

10. Para que los colaboradores pongan en práctica el Plan de Bioseguridad ¿Cuál es el área en específico en la que se debe poner énfasis para trabajar en equipo?

En Chiclayo se han iniciado los operativos de control y fiscalización en limpieza, uso de EPP, distanciamiento y sensibilización con los colaboradores, creando conciencia de que la Covid-19 no va a desaparecer ahora que, aunque no tengamos una vacuna

debemos volver a abrir nuestras puertas, pero de una forma distinta, donde se sientan seguros y nuevamente felices de laborar porque los estamos cuidando.

El trabajo del área de recursos humanos ha sido fundamental, para la revisión y reestructuración del manual de funciones, por ejemplo, el recepcionista ya no podrá realizar múltiples funciones como antes, se tienen que respetar los grupos de trabajo, horarios escalonados y hasta el más mínimo detalle para garantizar una verdadera bioseguridad con herramientas y guías prácticas para adaptarse.

11. ¿Cuál es el mensaje más importante que va a transmitir el hotel en su reapertura?

Nuestros colaboradores mostrarán estar capacitados en todas las áreas, la experiencia de seguridad en nuestro servicio es en todo momento, de ninguna manera esta responsabilidad ha recaído en housekeeping, absolutamente todos estamos comprometidos en la capacitación constante para valoración de este nuevo cliente con prevención, aislamiento y descontaminación.

12. Adicionalmente al cronograma de capacitación en bioseguridad, ¿han considerado capacitar profesionalmente a sus colaboradores?

Para muchos de nuestros housekeeping y botones somos su primera experiencia laboral, sus programas de capacitación fueron a largo plazo y han afrontado nuestra crisis capacitándose, estamos desarrollando planes internos para no defraudarlos y así brinden la mejor experiencia de estadía a nuestros huéspedes.

13. Con tantos meses sin funcionamiento, ¿Cómo brindan seguridad y mantienen vigente el nombre del Hotel & Casino Las Musas en la mente de sus clientes?

Afortunadamente nuestro equipo conoce de cerca a nuestros principales clientes de largas estadías y congresos en el norte, siendo Chiclayo el más demandado para conectar sierra y selva, no hemos perdido el vínculo de familiaridad.

14. El edificio tiene una amplia propuesta: Hotel & Casino Las Musas, Sky Room Restaurante Las Musas (6to nivel) y Casino Las Musas (1er nivel). Como grupo económico, ¿cómo se vienen organizando para sostener su reapertura y facturación?

Somos conscientes de ello, necesitamos que obtengan su licencia en el rubro de restaurantes y salas de juego, el Estado ha publicado los protocolos establecidos para ambos. El ampliar nuestra oferta de servicios al 100% nos muestra al público con solidez, generando confianza y seguridad en nuestros procesos como grupo económico que comparte clientes.

15. A pesar que la curva ha disminuido considerablemente en nuestro país, aún persisten los contagios y muertes a causa de la Covid-19, sumada a una crisis política. ¿Cómo establecen una estrategia sólida para atender a este nuevo mercado que muchos hoteles en Chiclayo consideran incierto?

Entiendo que los hoteles en Chiclayo que no tienen un Casino han reaperturado hace varios meses en un escenario de incertidumbre aún más complejo y con costos más altos por la poca disponibilidad de recursos, EPP, fuerza laboral y otros. Estamos a la expectativa de nuevos indicadores y si estos se mantienen.

Nosotros como empleador, entendemos que muchos están trabajando en lo que puedan mientras reaperturamos el hotel, por ello hemos ajustado las capacitaciones en sanidad y seguridad a sus propios tiempos.

Anexo N° 4: Entrevista a Administradora – Hotel & Casino Las Musas

1. ¿La implementación de un Plan de Bioseguridad ayudará a la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el Hotel & Casino las Musas ubicado en Chiclayo, Trujillo 2020?

Antes de ingresar, todos pasan por un proceso de desinfección por completo, así como la medida de temperatura, las pertenencias y llaves de la habitación son desinfectadas. Todos los colaboradores utilizarán mascarillas y gafas protectoras, así como los EPP requeridos según sea el área a la que pertenecen.

En nuestras habitaciones hemos preparado un set de higiene individual, que incluye desinfectante de manos y una mascarilla, nos aseguraremos de desinfectar todas las habitaciones después de cada salida y también abriremos las ventanas con frecuencia para dejar ingresar del aire fresco del Paseo Las Musas, aunque todas las habitaciones cuentan con aire acondicionado.

2. ¿De qué manera el Plan de Bioseguridad disminuye el riesgo de contagio por la Covid-19 dentro del hotel, como una ventaja competitiva de seguridad frente a huéspedes y colaboradores?

Tenemos tres objetivos fundamentales, el primero es que durante la operatividad se minimice el riesgo del contagio, el segundo es ayudar, permitir y facilitar al Administrador, jefes y supervisores de áreas, la implementación de las medidas de prevención que están contempladas dentro del Plan de Bioseguridad, y el tercero es validar la eficiencia y eficacia del mismo.

3. ¿En qué forma esta inversión es viable a largo plazo y proporciona todos los documentos y permisos que validen la implementación del Plan de Bioseguridad?

La retroalimentación mutua es vital e importante, por ello el Plan de Bioseguridad tiene una guía de acompañamiento adicional. La primera capacitación estuvo enfocada en el reconocimiento del Plan, su aplicación e implementación. Iniciamos con temas de normatividad, con modelos de impresión directa para que puedan ser colocados en las diferentes áreas del hotel como informativos y recordatorios.

4. ¿De qué manera el brindar información correcta a los colaboradores y huéspedes ayuda a mitigar el contagio y recuperar la confianza y calidad de vida?

Los colaboradores son siempre nuestra prioridad y capacitarlos inicialmente a distancia ha sido uno de los aspectos más complicados, sin embargo, su compromiso y el trabajo de seguridad y salud en el trabajo, nos respaldan porque somos una gran familia que acata las normas sanitarias establecidas y las que se vienen actualizando en cuánto a aforos, señalética y comunicación.

5. ¿En qué forma los jefes de turno comprueban que, los colaboradores cumplieron con todos los protocolos establecidos al inicio, durante y al finalizar su turno?

El apoyo que más valoran nuestros colaboradores, es haberse sentido acompañados durante toda esta crisis, quizá no a nivel económico, pero las gestiones de nuestro médico ocupacional y jefe de seguridad y salud en el trabajo, representó en ellos solidaridad, crecimiento y bienestar frente a este enemigo invisible. Sin embargo,

perdieron familiares directos, fue una situación muy complicada porque Chiclayo ha sido una de las ciudades más golpeadas a causa de la Covid-19, compartimos su dolor y nos solidarizamos en el proceso.

Estas experiencias difíciles nunca antes vividas han sumado a nuestro crecimiento como profesionales, reforzando áreas internas, cada colaborador tendrá una gestión más eficiente, es decir el recepcionista no puede cubrir al vigilante, ni el housekeeping al botones o viceversa, porque se rompería la cadena de protocolos extremos para prevenir y disminuir el riesgo de contagio.

6. Habiendo transcurrido 8 meses desde que se decretó la emergencia, desde su perspectiva ¿Cómo están enfrentando esta crisis generada por la Covid-19?

Estos primeros 8 meses desde que ha empezado la pandemia, ha sido duro a nivel financiero, definitivamente al parar las operaciones nuestras finanzas han sido golpeadas brutalmente y estamos experimentando la mayor crisis en 35 años como Grupo Económico. Sin embargo, desde Hotel & Casino Las Musas venimos trabajando para sacar adelante los permisos en conjunto con el Casino Las Musas y el Restaurante Sky Room. La parte laboral ha sido un escenario difícil, aunque la Ley nos ha permitido tomar medidas, nos estamos preparando para la reapertura considerando todas las medidas de seguridad para los colaboradores y huéspedes.

Desde el comienzo, la prioridad ha sido la salud y seguridad, aprender más sobre la enfermedad para la elaboración de nuestros protocolos en un escenario bastante restrictivo, con un foco estratégico hacia el futuro, para emerger de esto más fuertes para la nueva demanda y el escenario post pandémico del Perú y el mundo.

7. ¿Cómo están trabajando el nivel de incertidumbre en los colaboradores?

Lo más importante del protocolo y lo que se viene en la reapertura, es vencer el miedo que pueden tener los colaboradores de poder trabajar, para mantener la calidad del servicio es fundamental la confianza que les transmitimos en los Comités diarios, el Administrador lidera el proceso, para garantizar el cumplimiento y que podamos continuar. Sin embargo, el virus está en cualquier parte, como el transporte, por ejemplo, lo importante será que si un colaborador lo contrajo que no contagie a sus compañeros ni huéspedes.

8. La mayoría de hoteles se vienen reactivando a nivel nacional con el turismo interno ¿Cómo será la estandarización de protocolos y la nueva forma de servicio que se debe brindar a los huéspedes?

La principal política es el cuidado y la preservación de la salud, dentro de la coyuntura en la que vivimos no solo los hoteles de distintas categorías, sino la gran mayoría de rubros se vienen reactivando y funcionando como el agro, minería, los que principalmente requieren servicios de alojamiento para trasladar a sus colaboradores en la región Norte del país, siendo Chiclayo, la principal conexión entre ciudades.

9. El tema de bioseguridad es relativamente nuevo en nuestro país, a diferencia de otros países como Corea del Sur donde si están implementados. ¿Qué puntos se deberán considerar principalmente?

Sí, definitivamente es un tema nuevo, por ello además de no solo informarnos de lo que otros países vienen realizando, sino también información oficial como la OMS, y en el caso de Perú tenemos a INACAL (Instituto Nacional de Calidad) como diferentes medidas de prevención a ser consideradas en temas de limpieza.

El tiempo actual está enfocado a duplicar o triplicar los períodos de limpieza, ahora tenemos que ser más exhaustivos en la limpieza y adicionalmente desinfectar con diferentes productos, los cuales estarán descritos en el Plan de Bioseguridad.

10. Para que los colaboradores pongan en práctica el Plan de Bioseguridad ¿Cuál es el área en específico en la que se debe poner énfasis para trabajar en equipo?

Todas las áreas son igual de importantes en este momento, porque las indicaciones vienen desde Gerencia, luego debe hacer un trabajo de gestión en la Administración y distintas jefaturas, para que los protocolos se trasladen a toda la parte operativa.

Hasta el momento los avances han sido favorables gracias al monitoreo y seguimiento de los líderes, está aún pendiente la evaluación a los colaboradores, para que transmitan con mayor seguridad que están capacitados para minimizar el riesgo en la operatividad hotelera, dentro de una estructura de fácil entendimiento.

11. ¿Cuál es el mensaje más importante que va a transmitir el hotel en su reapertura?

El comunicar la implementación de nuestros protocolos de bioseguridad para mostrar seguridad a los huéspedes con un valor diferencial, a pesar que las grandes cadenas han mostrado sus alianzas con certificadores internacionales como Bureau Veritas, SGS, el tema fundamental es el tema médico, por ello contaremos con un médico ocupacional que garantiza las condiciones de trabajo para seguridad de todos.

Adicionalmente a las medidas establecidas por el Gobierno, Minsa y OMS para lo cuál se realiza la elaboración del Plan de Bioseguridad para la Vigilancia, Prevención y control de la Covid-19.

12. Adicionalmente al cronograma de capacitación en bioseguridad, ¿han considerado capacitar profesionalmente a sus colaboradores?

Como grupo económico siempre hemos gestionado el talento humano, los colaboradores con mayor experiencia son los que se han quedado con nosotros y que, en su momento tuvieron facilidades de horarios para estudios e inclusive préstamos para que se desarrollen profesionalmente, principalmente en el área operativa, beneficios que hemos podido brindar gracias al crecimiento sostenible de estos últimos años. En el área administrativa si buscamos talento externo que nos sume conocimiento con su experiencia y especialización.

13. Con tantos meses sin funcionamiento, ¿Cómo brindan seguridad y mantienen vigente el nombre del Hotel & Casino Las Musas en la mente de sus clientes?

Hemos enviado semanalmente boletines informativos de forma personalizada dependiendo el rubro al que pertenecen, ofreciéndoles alternativas para que entiendan la situación en la que se encuentran. Nuestro médico ocupacional online les demostró que, durante esta dura etapa, siempre estuvimos ahí.

14. El edificio tiene una amplia propuesta: Hotel & Casino Las Musas, Sky Room Restaurante Las Musas (6to nivel) y Casino Las Musas (1er nivel). Como grupo económico, ¿cómo se vienen organizando para sostener su reapertura y facturación?

Para volver a generar recursos continuamos ampliando nuestra oferta y liderazgo por mailing, las salas de juego están en la fase 4 pero aún no tienen autorización de funcionamiento en el país, lo que significa una barrera de clientes y recursos como grupo económico. Entendemos que cuando el Casino Las Musas reaperture, no todos

los clientes quieran volver al Hotel & Casino Las Musas, especialmente los corporativos, por distintos factores, sin embargo, vamos a repotenciar nuestra oferta de entretenimiento: hotel, restaurante y casino.

Hotel Las Musas cuenta con la tecnología y la fuerza laboral para superar esta crisis, aunque no cubra el vacío económico a nivel de grupo, hemos capacitado a todas las áreas en bioseguridad, nueva oferta de servicios, descuentos y el buzón electrónico para sugerencias y facilidades de reprogramaciones con fechas abiertas por largos períodos para huéspedes, un aspecto que nos agradecen.

15. A pesar que la curva ha disminuido considerablemente en nuestro país, aún persisten los contagios y muertes a causa de la Covid-19, sumada a una crisis política. ¿Cómo establecen una estrategia sólida para atender a este nuevo mercado que muchos hoteles en Chiclayo consideran incierto?

En nuestro caso seguiremos basando nuestra operación en la confianza ganada y el compromiso por proteger la vida y salud de colaboradores y huéspedes, para seguir construyendo nuestra marca en un entorno seguro, donde cada área se ajusta a la realidad y necesidades del huésped: vacaciones, trabajo, imprevistos.

Anexo N° 5: Consentimiento informado

Me comprometo a participar en el estudio titulado “Plan de Bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del Covid-19 en Hotel & Casino Las Musas” el cual está siendo conducido por la Bachiller de la Universidad Privada del Norte, Cynthia Jeranny Alvarez Panta; bajo la supervisión de su asesor, Mg. Ing. José Roberto Huamán Tuesta. Entendiendo que esta participación es enteramente voluntaria. Me ha sido explicado lo siguiente:

El motivo de la investigación es conocer e identificar los protocolos de higiene, limpieza y descontaminación de las zonas comunes, habitaciones, A&B y todas las áreas en general, del Hotel & Casino Las Musas, así como evidenciar los obstáculos que se presentan ante las afectaciones económicas por el cierre debido a la pandemia y según el contexto de Perú.

No se provee tener ningún estrés o situación incómoda, al contrario, estoy de acuerdo en:

Tener entrevistas, con una duración de aproximadamente dos horas cada una, en las cuales la entrevistadora me formulará preguntas relativas al funcionamiento y certificaciones. Se tomarán fotografías de los ambientes y las respuestas fueron transcritas con mi autorización.

La entrevistadora responderá a cualquier pregunta adicional, en este momento o durante el transcurso del proyecto, teniendo acceso a las instalaciones del hotel para dicho estudio.

Nombre del Entrevistador

Nombre del Participante

Firma del Entrevistador/ Fecha

Firma del Participante

POR FAVOR, FIRMAR AMBAS COPIAS, RETENER UNA Y
DEVOLVER LA OTRA A LA ENTREVISTADORA

Anexo N° 6: Formato de notas de campo

Formato de Notas de Campo	
Información General:	
Fecha de la observación	
Hora de inicio	
Hora de fin	
Lugar de la entrevista	
Razón Social de la empresa	
Puesto del entrevistado	
Nombre del entrevistador	
<p>Notas Descriptivas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar todo lo que se puede recordar sobre la observación 2. Retrato del entrevistado 3. Descripción del ambiente físico, estructura del escenario 4. Eventos particulares 5. Secuencia y duración de los acontecimientos y conversaciones 	<p>Comentario del Investigador</p> <p>Comentario personal del investigador como ideas, impresiones y prejuicios (Creswell, 2003, p. 189)</p> <p>Registro de sentimientos, interpretaciones, intuiciones, preconceptos y áreas futuras de indagación (Taylor & Bogdan, 1984, p. 83)</p>
Firma del Entrevistador	

Anexo N° 7: Formato de notas de la entrevista

Formato de Notas de la Entrevista	
Información General:	
Fecha de la observación	
Hora de inicio	
Hora de fin	
Lugar de la entrevista	
Razón Social de la empresa	
Puesto del entrevistado	
Nombre del entrevistador	
Notas Descriptivas 1. Retrato del entrevistado 3. Retrato del ambiente físico 4. Reconstrucción del diálogo 5. Eventos particulares	Comentario del Investigador Comentario personal del investigador como ideas, impresiones y prejuicios (Creswell, 2003, p. 189) Registro de sentimientos, interpretaciones, intuiciones, preconceptos y áreas futuras de indagación (& Bogdan, 1984, p. 83)
Firma del Entrevistador	

Anexo N° 8: Imágenes del Hotel & Casino Las Musas



Imagen N° XX: Fachada del Hotel & Casino Las Musas



Imagen N° XX: Fachada del Hotel & Casino Las Musas - Restaurante SkyRoom



Imagen N° XX: Recepción del Hotel & Casino Las Musas



Imagen N° XX: Gerencia General del Hotel & Casino Las Musas



Imagen N° XX: Administración del Hotel & Casino Las Musas



Imagen N° XX: Fachada del Hotel & Casino Las Musas



Imagen N° XX: Restaurante SkyRoom Las Musas – Diciembre 2020 (cerrado)



Imagen N° XX: Restaurante Sky Room Las Musas – Diciembre 2019

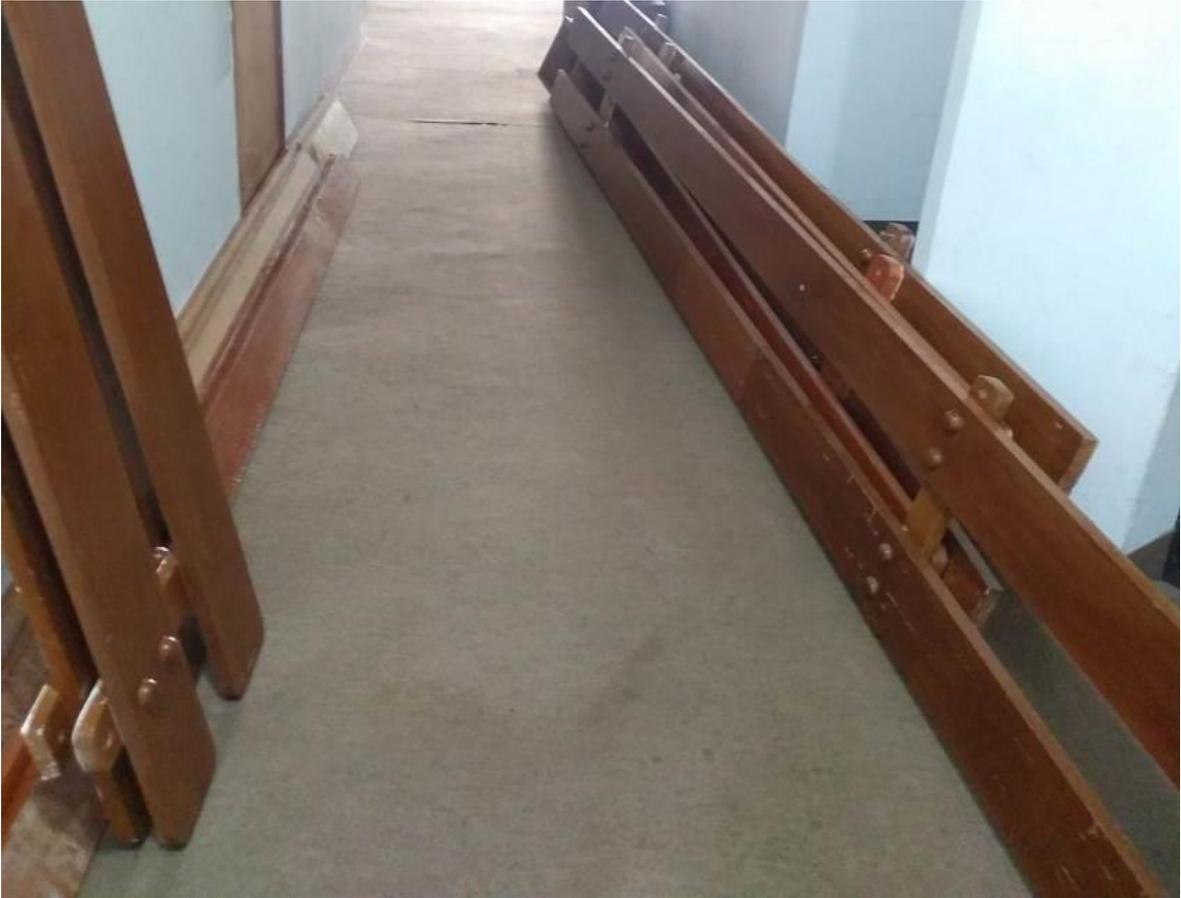


Imagen N° XX: Hotel & Casino Las Musas – En remodelación (Diciembre 2020)



Imagen N° XX: Hotel & Casino Las Musas – Febrero 2020



PUNTO ROJO

RUC N° 20507865951
Victor Raúl Haya de la Torre N° 289 2do. Piso
Chiclayo - Lambayeque
Tél.: 4516699 / 7199160 / 989297269
rsevillano@puntorojo.com
ventas@puntorojo.com
Cel.: 949142876
www.puntorojofumigacion.com.pe

CERTIFICADO N° 000142

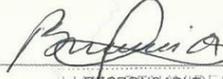
Por el presente certificamos que se han realizado los siguientes servicios de Saneamiento Ambiental:

<input checked="" type="checkbox"/> Desinfección	<input type="checkbox"/> Limpieza y desinfección de reservorios de agua
<input checked="" type="checkbox"/> Desinsectación	<input type="checkbox"/> Limpieza de pozo séptico
<input type="checkbox"/> Desratización	<input type="checkbox"/> Limpieza de trampas de grasa <input type="checkbox"/> Limpieza de ductos

Cliente: INVERSIONES HOTELERAS SGF SAC
 Ubicado en: CALLE LOS FAIQUES N° 101 CHICLAYO LAMBAYEQUE
 Giro: HOTELERÍA
 Área tratada: TOTAL (HABITACIONES)

Fecha de servicio: 07/02/2020 Fecha de Vencimiento: 07/08/2020


RICARDO JOSÉ SEVILLANO LOPEZ
ING INDUSTRIAL CIP 158575
DIRECTOR TÉCNICO
ROUCHER S.A.


RESPONSABLES
PUNTO ROJO FUMIGACIONES S.A.S


AUTORIZADO POR: PUNTO ROJO


Servicio Nacional de Sanidad Agraria


ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE CONTROL DE PLAGAS Y SANEAMIENTO AMBIENTAL


National Pest Management Association


HOMOLOGADO



Imagen N° XX: Hotel & Casino Las Musas – Último Certificado 2020



Imagen N° XX: Hotel & Casino Las Musas – Cierre Marzo 2020

LIMPIA TUS MANOS



CON AGUA Y JABÓN

 Duración de este procedimiento: **20-40 segundos**

1



Mójese las manos con agua.

2



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.

3



Frótese las palmas de las manos entre sí.

4



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

5



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

6



Frótese el dorso de los dedos con una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

7



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.

8



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

9



Enjuáguese las manos con agua.

10



Séquese con una toalla desechable.

11



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo.

12



Sus manos son seguras.

Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19

Fuente: Organización Mundial de la Salud

Imagen N° XX: Hotel & Casino Las Musas – Anuncios Bioseguridad 2021

LIMPIA TUS MANOS



CON UN GEL A BASE DE ALCOHOL

 Duración de este procedimiento: **20-30 segundos**

1a



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.

1b



2



Frótese las palmas de las manos entre sí.

3



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

4



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.

5



Frótese el dorso de los dedos con una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

6



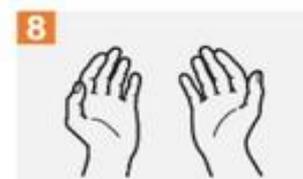
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrápaselo con la palma de la mano derecha y viceversa.

7



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

8



Una vez secas, sus manos son seguras.

Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19

Fuente: Organización Mundial de la Salud

Imagen N° XX: Hotel & Casino Las Musas – Anuncios Bioseguridad 2021